	RELATÓRIO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTOS AO USUÁRIO - SAU	ÁREA RESPONSÁVEL: S.A.U
		ATUALIZAÇÃO: ADMINISTRAÇÃO
		VERSÃO: 00

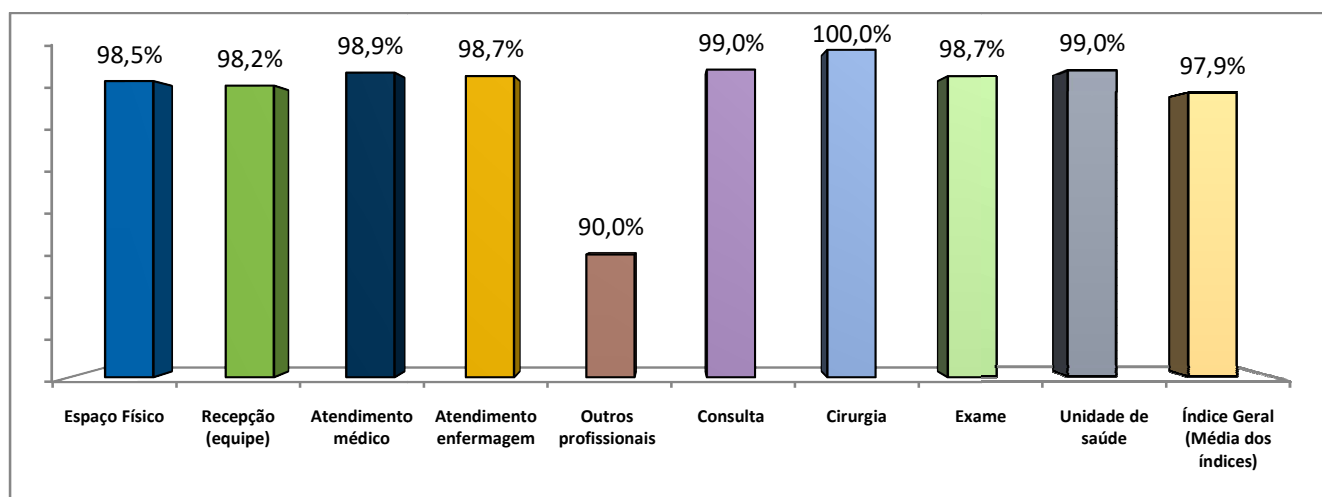
Elaboração: Izaura Aparecida de Mello Barros

Período de análise: 1º Trimestre de 2023.

1 - Pesquisa de Satisfação do Usuário – Sistema Psat – 2022.

No primeiro trimestre de 2023, foi conseguido lançar no Sistema Psat apenas as pesquisas referente ao mês de Janeiro, devido a atualização que estão ocorrendo no Sistema, mês de fevereiro e março foi realizado de forma manual e enviada via e-mail a humanizases. No mês de janeiro foram realizadas 91 pesquisas como estipulado pelo Sistema Psat, sendo dessas 31 consultas, 31 exames e 29 cirurgias. Ao final da pesquisa realizada no mês foi possível averiguar os seguintes resultados em comparação com as notas de Janeiro:

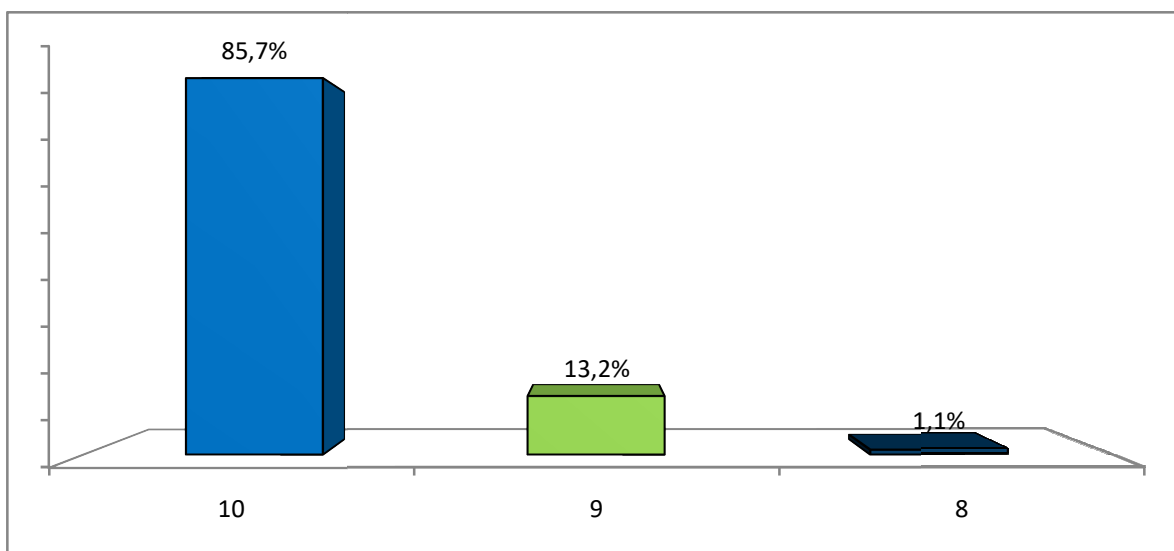
Subitem/Nota	Índice (O/P) Janeiro
Espaço Físico	98,5%
Recepção (equipe)	98,2%
Atendimento médico	98,9%
Atendimento enfermagem	98,7%
Outros profissionais	90,0%
Consulta	99,0%
Cirurgia	100,0%
Exame	98,7%
Unidade de saúde	99,0%
Média dos Índices	97,9%



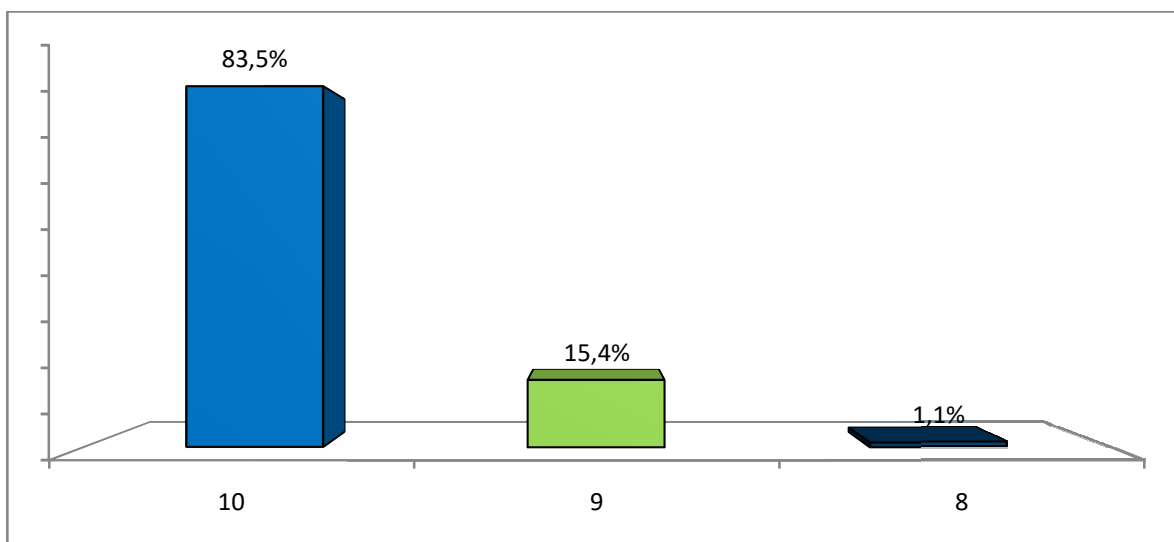
Indicadores satisfação (nota%) – Mensal/Janeiro 2023 - NTH020.

Subitem	Índice (O/P) Janeiro
Espaço Físico	98,5%
Recepção (equipe)	98,2%
Atendimento médico	98,9%
Atendimento enfermagem	98,7%
Outros profissionais	90,0%
Cirurgia	99,0%
Consulta	100,0%
Exame	98,7%
Unidade de saúde	99,0%

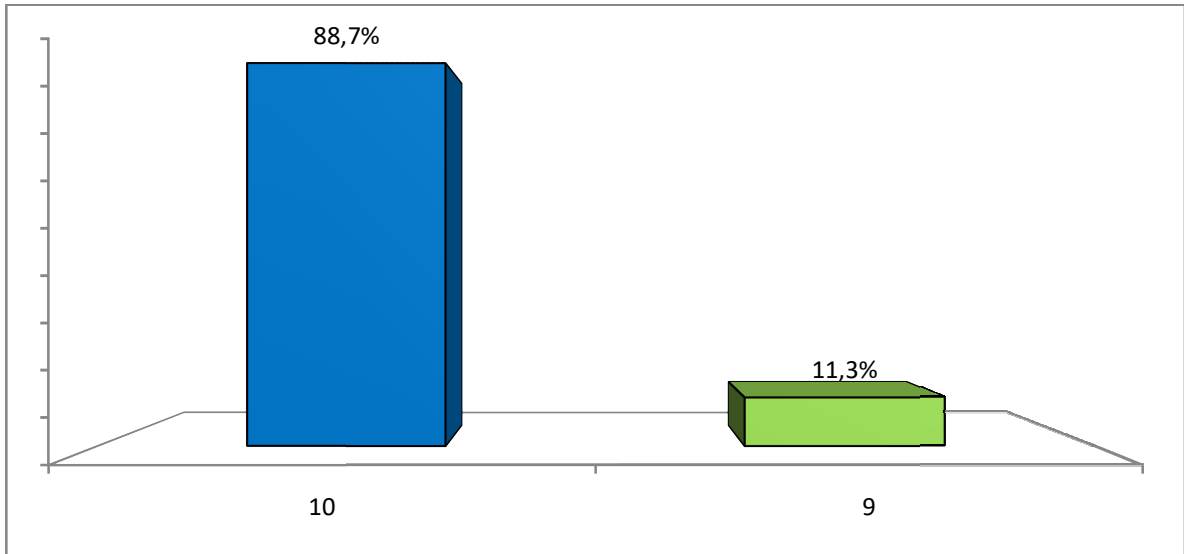
Nota atribuída à qualidade geral do espaço físico:



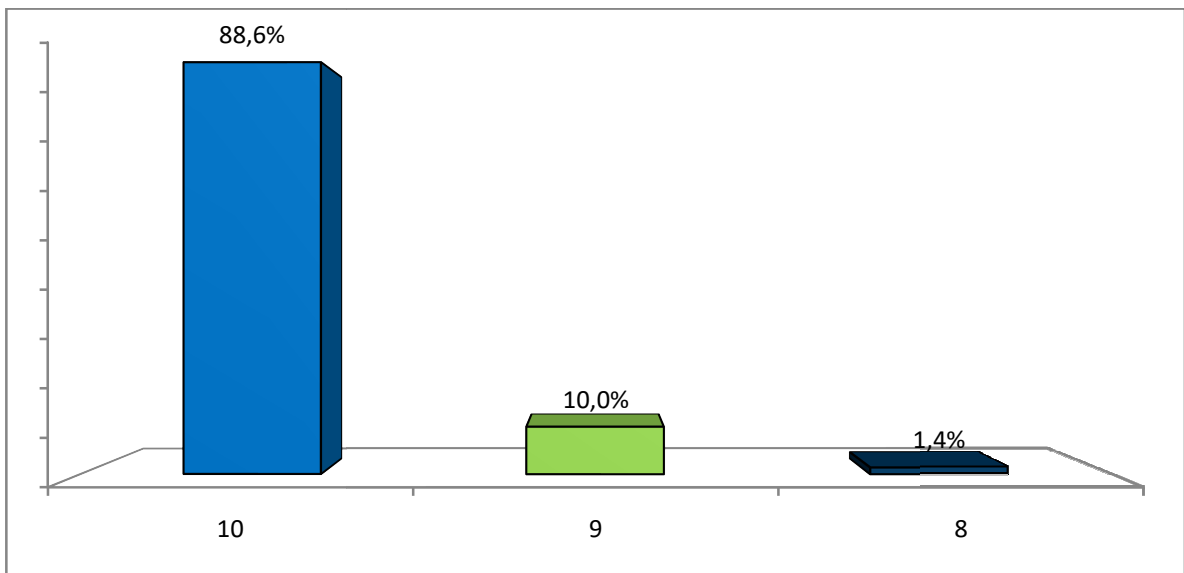
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento da recepção:



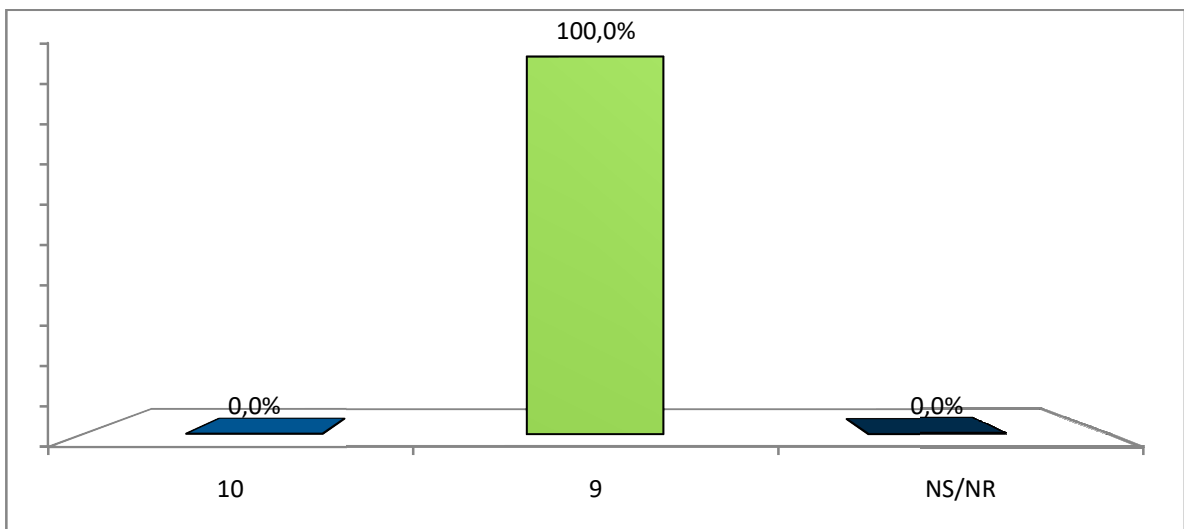
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento médico:



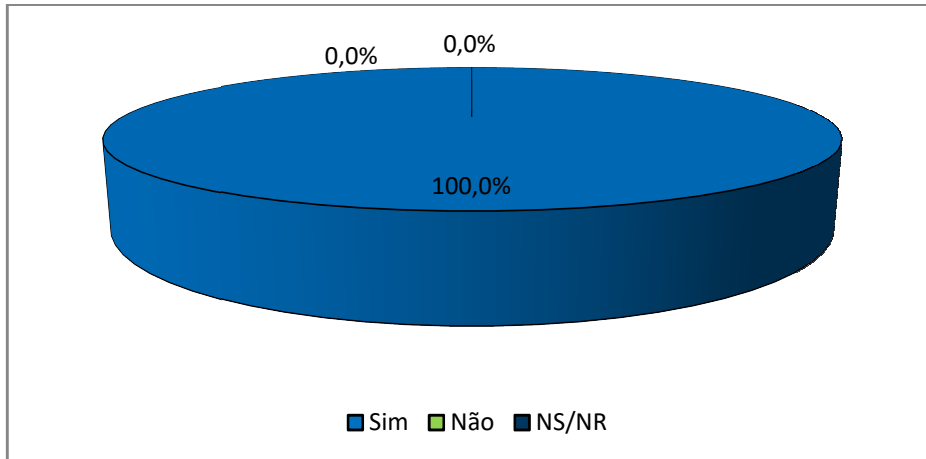
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento enfermagem:



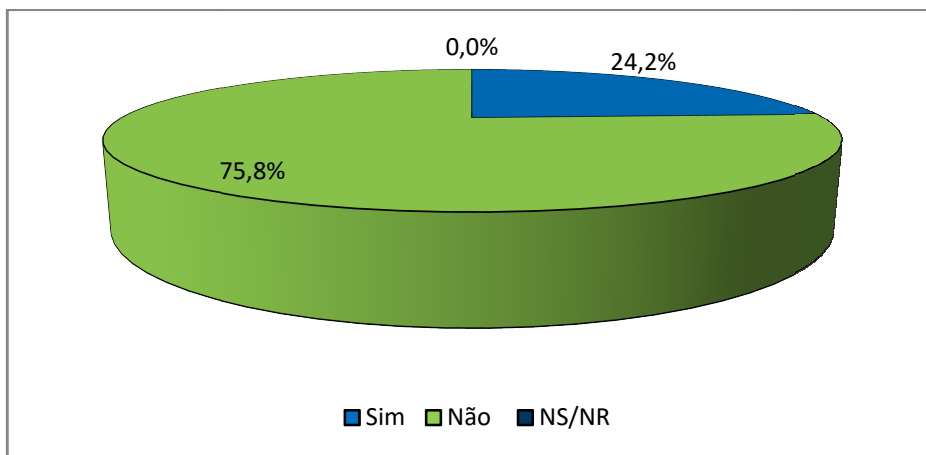
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento de Outros Profissionais:



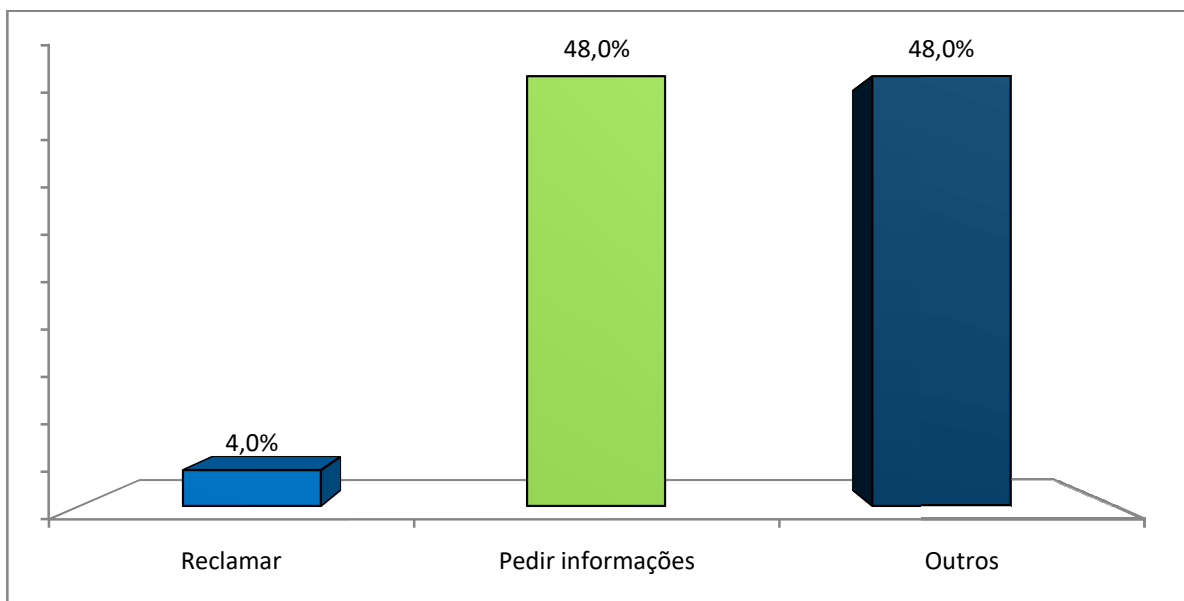
Indicação da Unidade ao parente ou amigo:



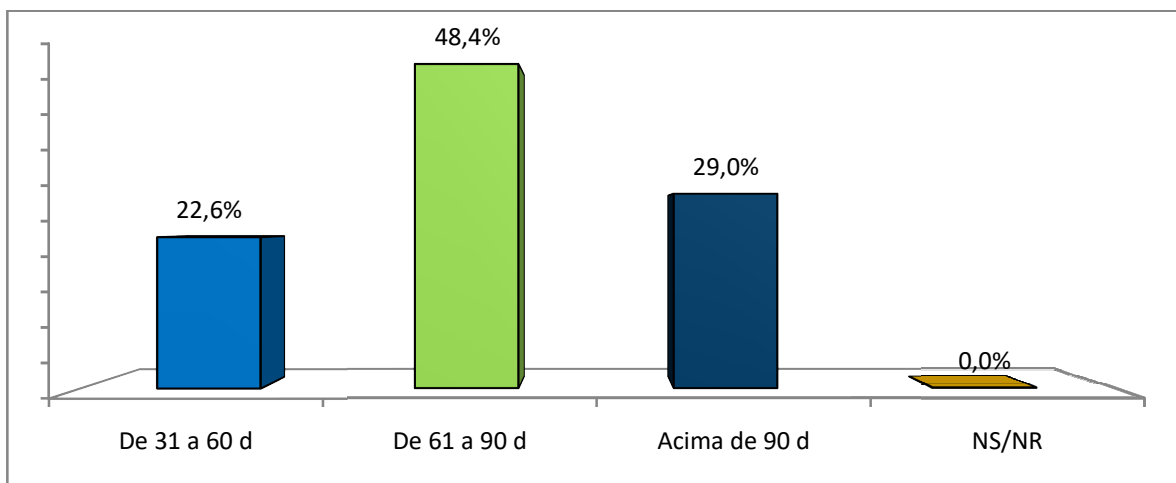
Conhecimento sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário – S.A.U:



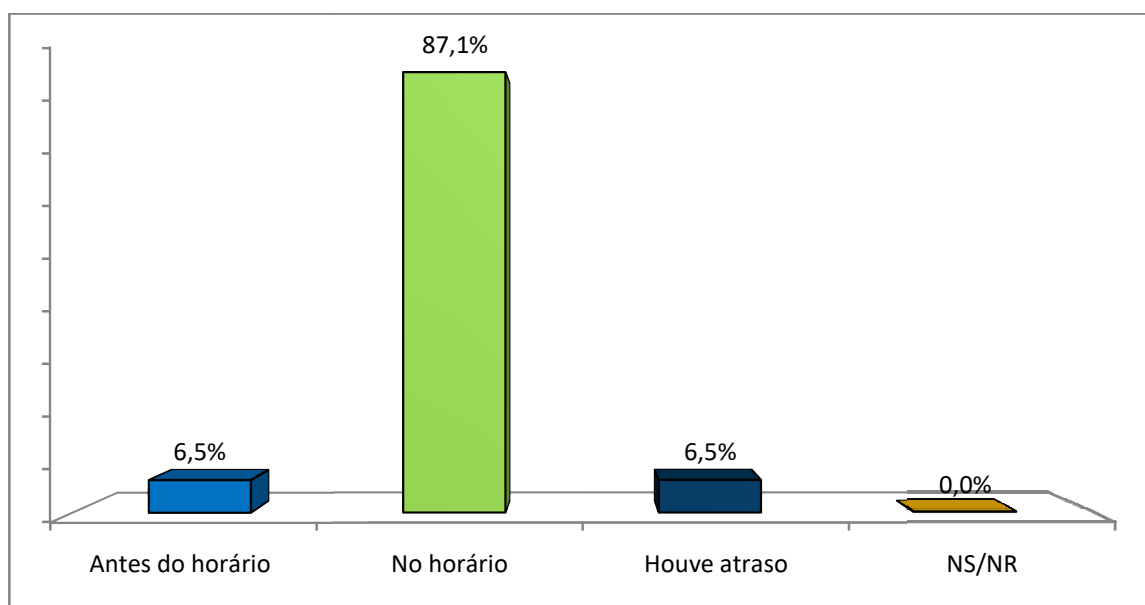
Motivação para procurar o S.A.U:



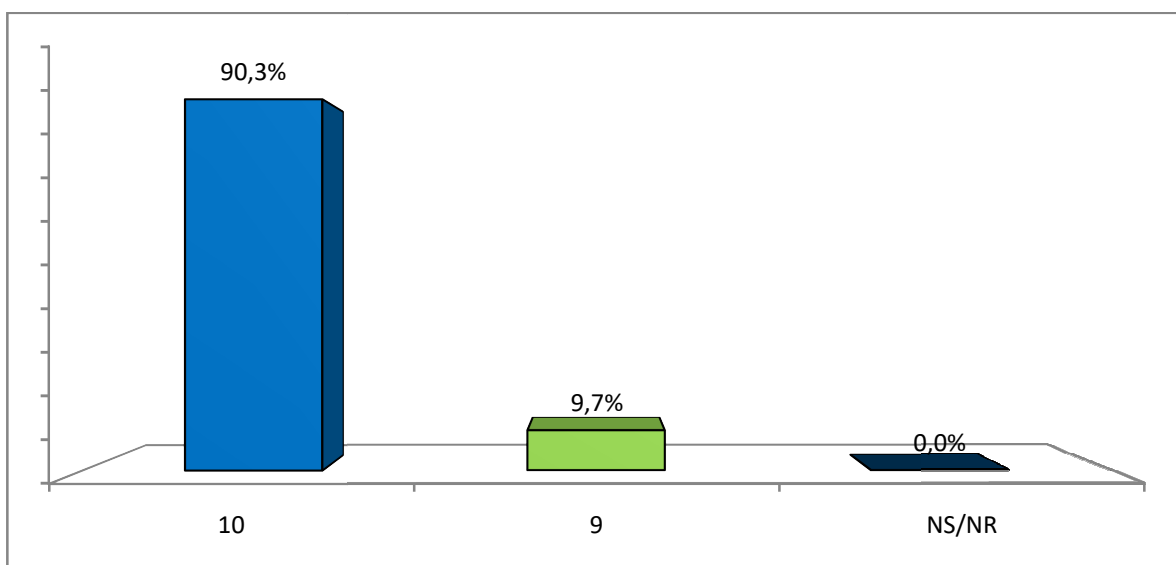
Tempo de demora entre o pedido de agendamento e a consulta:



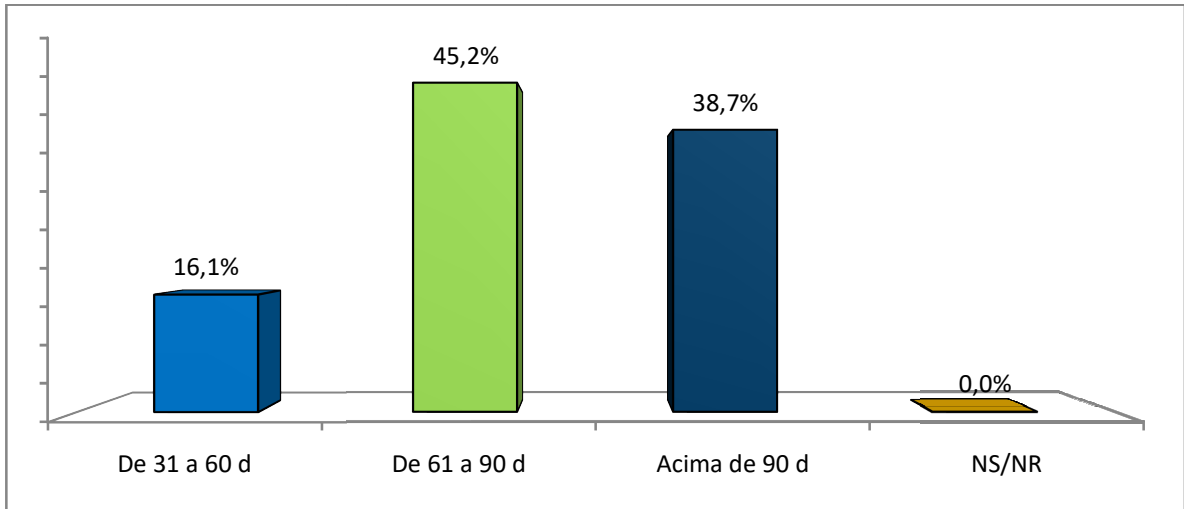
Horário de atendimento da consulta:



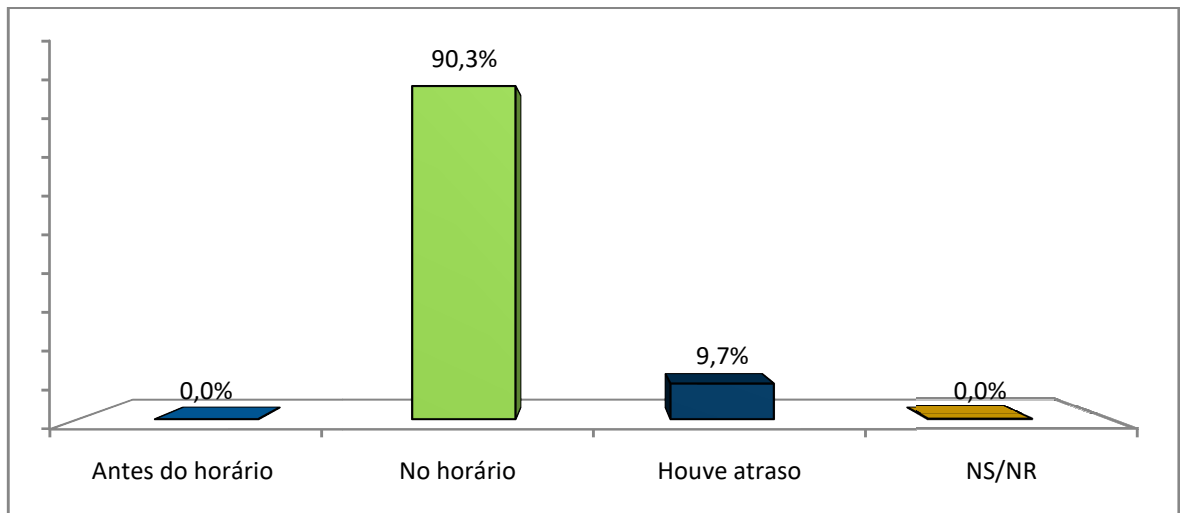
Nota atribuída ao atendimento da consulta:



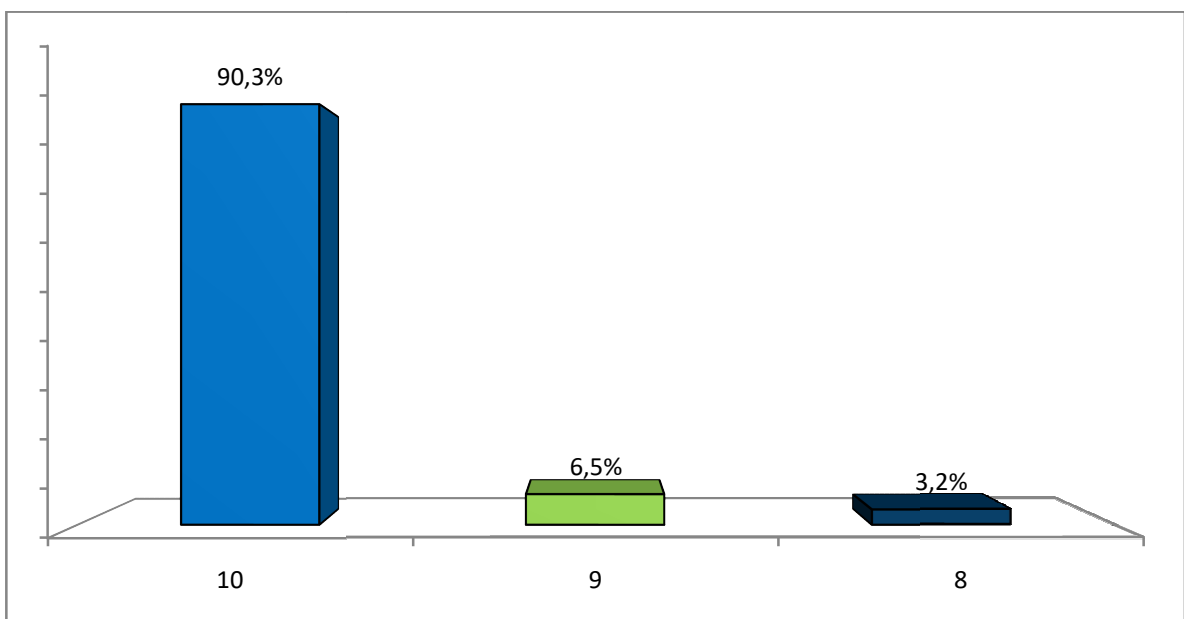
Tempo de demora entre o agendamento e o exame:



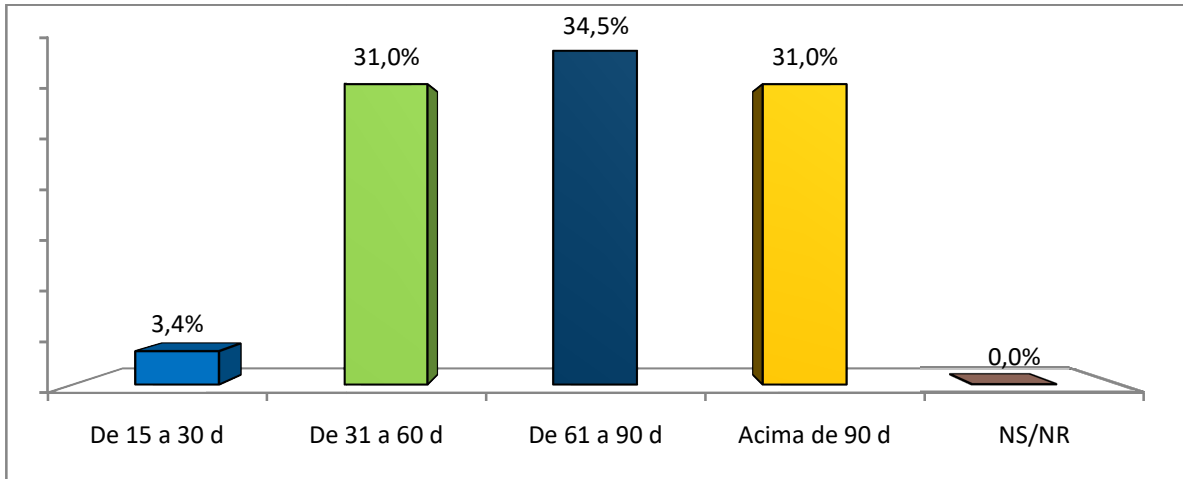
Horário de atendimento do exame:



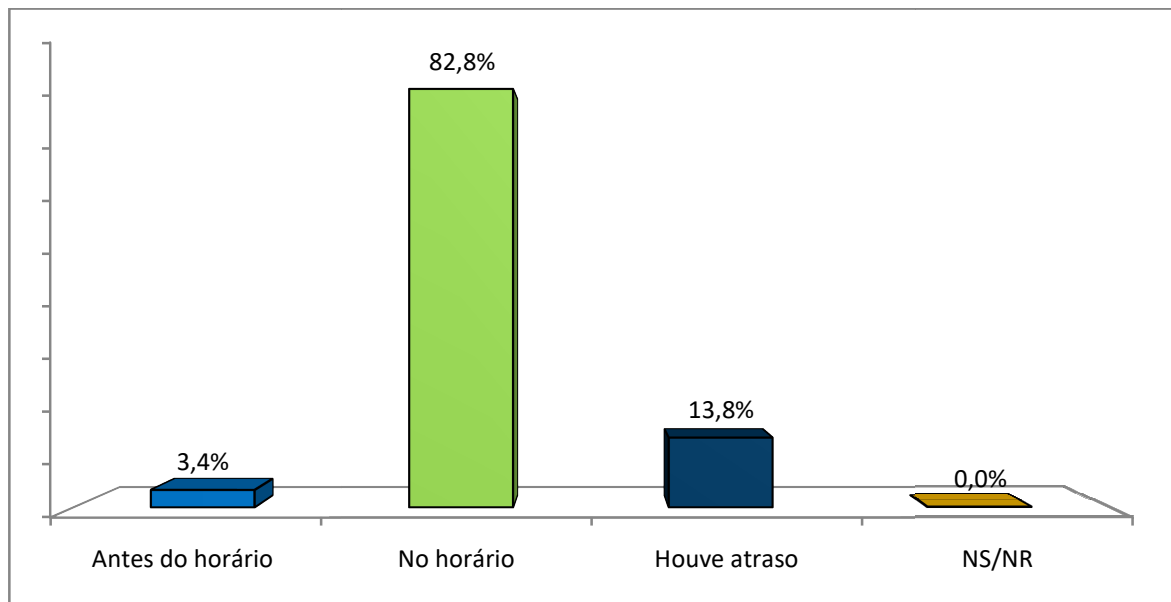
Nota atribuída ao atendimento do exame:



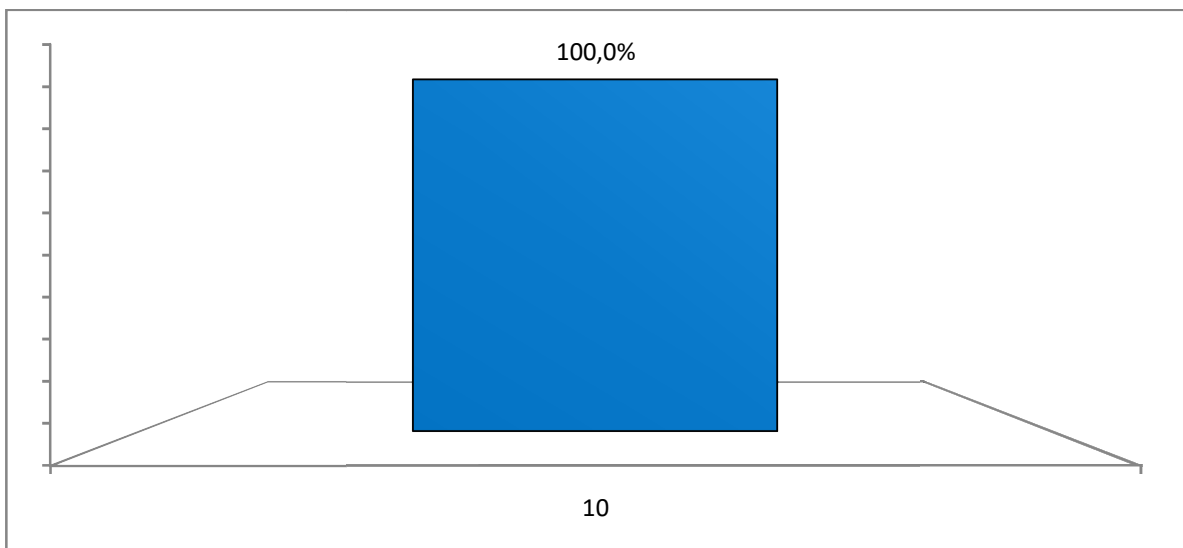
Tempo de demora entre o agendamento e a cirurgia:



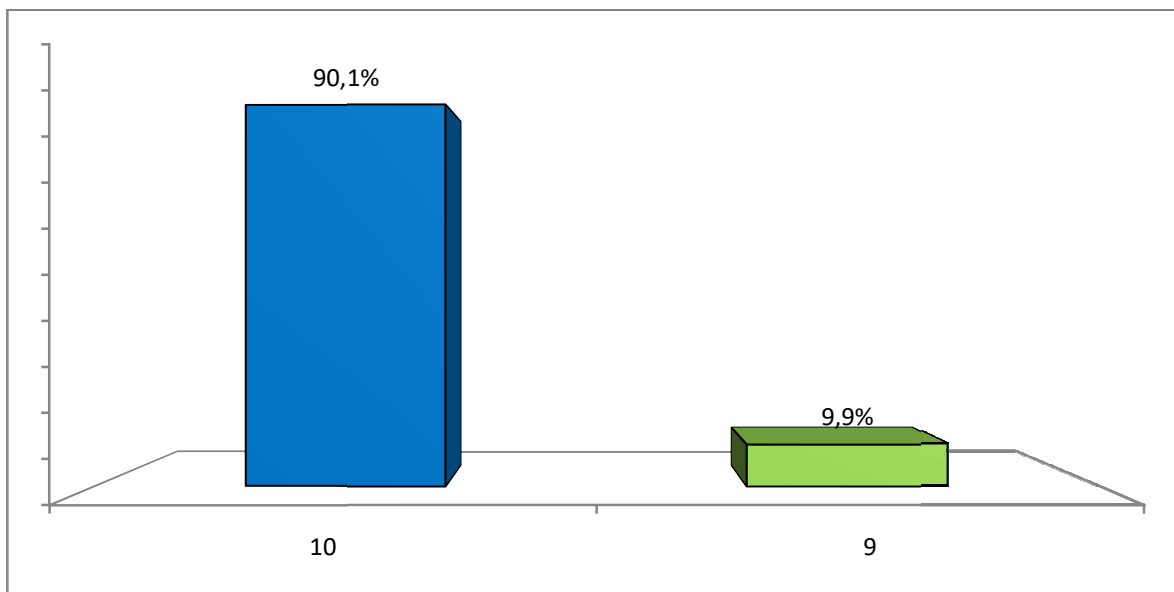
Horário de atendimento da cirurgia:



Nota atribuída ao atendimento da cirurgia:



Nota Geral para a Unidade de Saúde:



Comentários registrados:

Qtd	Comentários PSat Janeiro 2023
01	Banheiro do térreo estava muito sujo.
01	Atraso de 40min para coleta do exame laboratorial. Demora de mais de 10 meses para agendar o exame laboratorial, aguardando o agendamento dos demais exames cardiológicos.
01	Demora de mais de seis meses para o agendamento de exames de laboratório e retornos médicos.
01	Demora no agendamento de exame de laboratório e retorno médico.
01	Demora superior a quatro meses para o agendamento de laboratório e exames cardiológicos.
01	Sanitários sujos e água no chão do banheiro no térreo.

No 1º trimestre de 2023 foram registradas no Sistema Ouvidor SES/SP 75 manifestações protocoladas e 1854 manifestações não protocoladas, como demonstra as tabelas abaixo:

Manifestações protocoladas no 1º Trimestre 2022:

Janeiro 2023:

Classificação	Gerência	Motivo	Total
Elogios	Médica	Qualidade do atendimento do médico na Especialidade de Ortopedia.	03
	Atendimento	Atendimentos da equipe de recepção e portaria.	
		Atendimento do Posso Ajudar pela cordialidade e atenção.	
Reclamação	Atendimento	Insatisfação com a falha no atendimento na portaria - paciente com dois atendimentos no dia.	04
	Serviço de Saúde	Queixa sobre a demora dos agendamentos de troca médica na especialidade de Oftalmologia.	
		Demora no agendamento de Externo de Avaliação de Glaucoma.	
	Médica	Discordância da conduta médica Obstetra, negativa de atendimento de paciente atrasada.	
Solicitação	Serviço de Saúde	Queixa sobre a demora dos agendamentos de retorno e para realização de exames na especialidade de Nefrologia.	12
		Demora no agendamento retorno nas especialidades de Oftalmologia, Otorrinolaringologia e Cardiologia.	
		Demora no agendamento de Raio- X.	
		Demora no agendamento de BERA.	
		Demora no agendamento de Encaminhamento Externo para Cirurgia Eletiva de Glaucoma.	
	Médica	Laudo da Pneumologista para autorizar cirurgia de Otorrinolaringologia.	
		Atestado médico após a data da consulta médica.	
		Troca médica após queixa médica no pós operatório de Pterígio.	
Total de Manifestações Não Protocoladas em Janeiro 2023			19

Fevereiro 2023:

Classificação	Gerência	Motivo	Total
Reclamação	Atendimento (02)	Revisão de laudo de tomografia, laudo divergente das imagens.	08
		Insatisfação com a dispensa de paciente internado que veio para atendimento na especialidade de Nefrologia.	
	Administração (01)	Queixa sobre a demora no concerto do aparelho de RX.	
	Médica (01)	Questionamento sobre a necessidade de exames que o AME não realiza para o processo de auto custo da Medicação Somatropina	
	Serviço de Saúde (04)	Insatisfação com o não atendimento das telefonistas/ Não conseguiu contato no AME (02).	
		Agendamento Externo em Cardiologia devido agendamento ter sido em Hospital que não contempla o CID da paciente.	
Agendamento de consulta com a Assistente social.			
Solicitação	Serviço de Saúde (13)	Agendamento de consulta nas especialidades de Cardiologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia e Gastroclinica devido a demora (04).	15
		Agendamento de cirurgia de catarata e Ortopedia devido a Demora (03)	
		Agendamento de exames de biopsia de mama, ultrassom, eletroencefalograma, exames urológicos e Oftálmicos devido à demora (05).	
		Agendamento de endoscopia com dilatação/ agendamento anterior errado.	
	Médica	Alteração em receita médica, dosagem da medicação prescrita para adequar ao processo administrativo vigente.	
	Atendimento	Atendimento Recepção/Aguarda receita médica que ficou para correção.	
Total de Manifestações Não Protocoladas em Fevereiro 2023			23

Março 2023:

Classificação	Gerência	Motivo	Total
Elogios	Administração	Elogio ao AME de forma geral a equipe de atendimento, em especial às gestantes.	01
Sugestão	Atendimento	Melhoria do Fluxo de entrega de cópias de prontuário.	02
	Administração	Melhoria do Fluxo no agendamento de exames e consultas.	
Reclamação	Administração	Melhoria do Fluxo no agendamento de exames e consultas.	12
		Questionamento referente à demora no agendamento de Raio-X.	
	Atendimento	Demora na entrega de cópia de prontuário médico.	
		Falta de informação/orientações de jejum para exames laboratoriais na filipeta.	
		Discordância do critério para acompanhantes/demora no atendimento.	
	Gerência Médica	Atestado de acompanhante - Biópsia	
	Serviço de Saúde	Agendamento de retorno e exames de cardiologia, Cirurgia geral e Ortopedia devido à demora (03).	
		Insatisfação com o não atendimento das telefonistas/ Não conseguiu contato no AME (02)	
		Questionamento de não agendamento de exame de raio-X.	
	Solicitação	Atendimento	
Gerência Médica		Interconsulta de Oftalmologia, questionamento sobre a negativa do médico em realizar.	
		Questionamento sobre a negativa em prescrever receita de óculos.	
Serviço de Saúde		Demora no agendamento retorno nas especialidades de Oftalmologia (1), Otorrinolaringologia (4) e Cardiologia (1), Urologia (8), Ortopedia (4), Gastroclinica (7), Pneumologia (1), Neurologia Infantil (1), Endocrinologia Pediátrica (1) Endocrinologia (1), Alergologia (1).	
		Demora no agendamento de exames de ultrassom (4), exames cardiológicos (2), Oftálmicos (4) e Pneumológicos (2).	
		Demora no agendamento nas especialidades externas de Neurologia (1) Avaliação cirúrgica oftálmica (3), Ortopedia (1) e Cardiológica (1).	
		Cancelamento de Raio-X externo (CHS).	
Total de Manifestações Não Protocoladas em Março 2023			66

Classificação	Carta / Urna	E- mail	Pessoal	Telefone	Total geral
Elogio	01		03		04
Reclamação		02	20	02	24
Solicitação		06	68	06	80
Sugestão			02		02
Total geral	01	08	93	08	110

Sub Rede Envolvida	Total de Manifestações
Atendimento	10
Gerencia Administrativa	05
Gerencia Médica	10
Serviços de Saúde	85
Total geral	110

2.1 – Manifestações Não Protocoladas – NPT:

Formas de recebimento das manifestações Não protocoladas:

Classificação	Carta / Urna	E- mail	Pessoal	Telefone	Total
Elogio	4	2	28		34
Informação	0		387	37	424
Total Geral	4	2	415	37	458

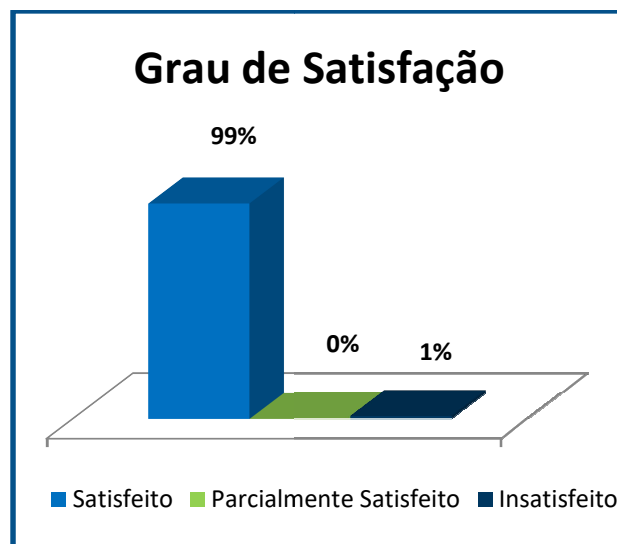
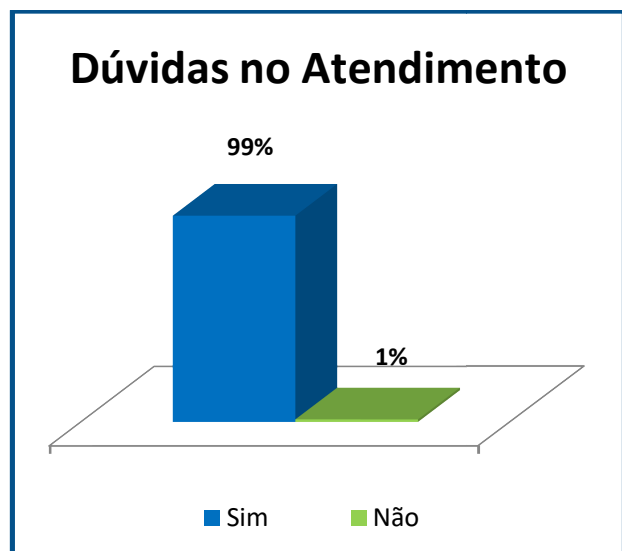
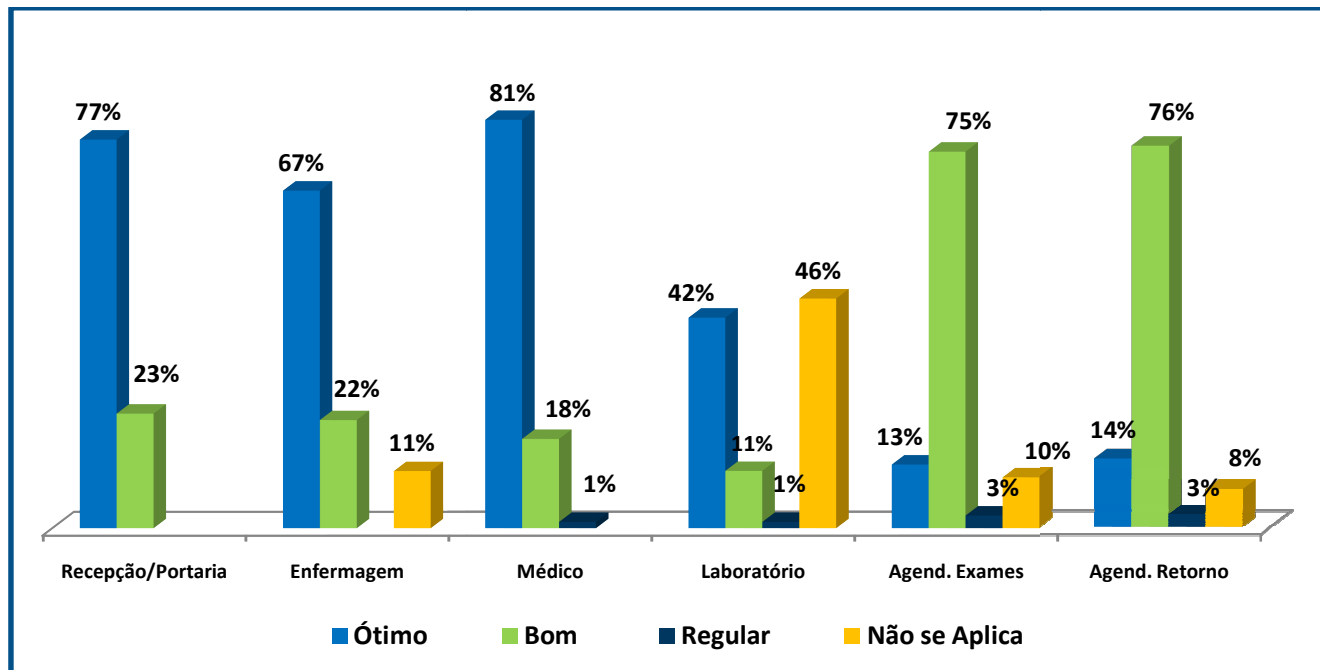
Gerências/Subrede correspondente - Não protocoladas:	Total
Atendimento	211
Enfermagem	12
Gerência de Serviço de Saúde	133
Farmácia	12
Unidades Básicas/Municípios	14
Gerência Médica	22
Gerência Administrativa	54
Total Geral de Manifestações Não Protocoladas 1º Trimestre.	458

Resumo das Manifestações Não Protocoladas:

Classificação	Motivo	Qtd
Elogio	Ao AME pela qualidade do atendimento em geral	4
Elogio	Atendimento da equipe de Enfermagem	5
Elogio	Atendimento da recepcionista térreo e portaria	9
Elogio	Atendimento na entrega de cópias de prontuário	4
Elogio	Atendimento médico nas especialidades de Endocrinologia, Nefrologia, Ortopedia, Urologia, Dermatologia, Pneumologia e Cirurgia Plástica.	7
Elogio	Equipe de Técnicos de radiologia - Realização de Tomografias.	7
Informação	Informação referente a agendamento de exame de laboratório.	26
Informação	Agendamento 1ª consulta.	14
Informação	Agendamento após troca médica autorizada pela Administração.	4
Informação	Informação referente a agendamento de exame de RX.	34
Informação	Cancelamento de consulta interna	4
Informação	Agendamento e retorno interno.	48
Informação	Agendamento, exame ou cirurgia externa.	9
Informação	Cópia de Prontuário.	68
Informação	Prescrição de 2 via de RX para realizar no município, devido o aparelho estar em manutenção.	36
Informação	Cópia das prescrições de exames para fazer cotação de preço devido à demora de agendamento no AME.	41
Informação	Informação sobre Atendimento médico na especialidade de Neurologia.	22
Informação	Informação sobre preparo de exame.	7
Informação	Declaração de Comparecimento/ /Atestado médico.	6
Informação	Dúvidas referentes à receita médica / Receita de Alto Custo	12
Informação	Encaminhamentos Incorretos.	3
Informação	Impressão de Comprovante de residência	6
Informação	Averiguar Resposta	19
Informação	Obrigatoriedade de acompanhante para realização de exames ou consultas.	4
Informação	Orientação após Alta Global do AME.	52
Informação	Paciente Internado.	1
Informação	Troca médica.	6
Total de Manifestações Não Protocoladas 1º Trimestre 2023		458

3 - Alta Global período de Janeiro a Março de 2023.

O AME Itapeva registrou um total de 4259 altas globais durante esse período. Foi realizado o contato telefônico com 79 pacientes e registrado os seguintes resultados:



3.1 - Comentários registrados:

Qtd	Comentários recebidos durante a pesquisa:
01	O atendimento é ótimo, tanto recepção como equipe de obstetrícia são muito atenciosos.
06	Paciente agradece pelo atendimento de qualidade e deseja que Deus abençoe a todos.
01	paciente relata que foi mal atendida pela médica, ela não olhou na cara, discorda de sua conduta e reclama dizendo que o SUS não tem condições, explica que tem bronquite e os médicos não passam um tratamento adequado,

	ao perguntar se recomenda o ambulatório ainda debocha falando que o pobre é o único recurso que tem é o AME e infelizmente que ser atendido por este meio.
02	Paciente sugere agilidade nos agendamentos de exames e retornos, pois considera demorado.
01	A Dra Juliane é muito atenciosa e trata com carinho os pacientes, sempre prestativa e educada.
01	Paciente reclama na demora dos agendamentos de exames e retornos, explica que levou meses para realizar os exames e quando foi agendado seu retorno os resultados não estavam prontos, sentiu se prejudicado.