



RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO AMBULATÓRIO E

RELATÓRIO DE REQUERIMENTOS DA OUVIDORIA

IMASF



**SÃO BERNARDO DO CAMPO**

**COMPETÊNCIA**

**01/01/2020 A 31/05/2020**

## 1. RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO AMBULATÓRIO IMASF


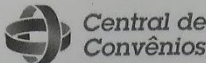

A pesquisa de satisfação é aplicada no Ambulatório IMASF, através da entrega do formulário "Avaliação do Usuário", o qual contém perguntas com avaliações quantitativas, além de informações como horário de chegada, horário de atendimento médico, especialidade e sugestões.

Essas avaliações são entregues aos beneficiários, de forma aleatória, através das colaboradoras da recepção do Ambulatório.

**Período de apuração:** 01/01/2020 a 31/05/2020.

**Total de Pesquisas analisadas:** 172

**Modelo de Formulário:**

**AVALIAÇÃO DO USUÁRIO**

Prezado(a) Sr.(a)

A sua opinião é muito importante para melhoria da qualidade deste Ambulatório. Este questionário é o seu canal de participação consciente e responsável, não deixe de usar esta oportunidade para exercer seu direito.

Data do atendimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Hora de chegada: \_\_\_\_h:\_\_\_\_min

Hora que foi atendido pelo médico: \_\_\_\_h:\_\_\_\_min

1) Em qual especialidade você foi atendido? \_\_\_\_\_

2) Avalie seu grau de satisfação em relação a:

Departamentos	☺ Ótimo	☺ Bom	☹ Ruim	☹ Péssimo	Não utilizei
Atendimento da Recepção					
Atendimento da Equipe de Enfermagem					
Atendimento Médico					
Atendimento Controlador de acesso					
Atendimento do Laboratório					
Atendimento Exames Cardiológicos					
Atendimento Exames de Ultrassonografia					
Limpeza e higiene					
Espaço Físico					
Outros: _____					

3) Dê a sua sugestão para este Ambulatório:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

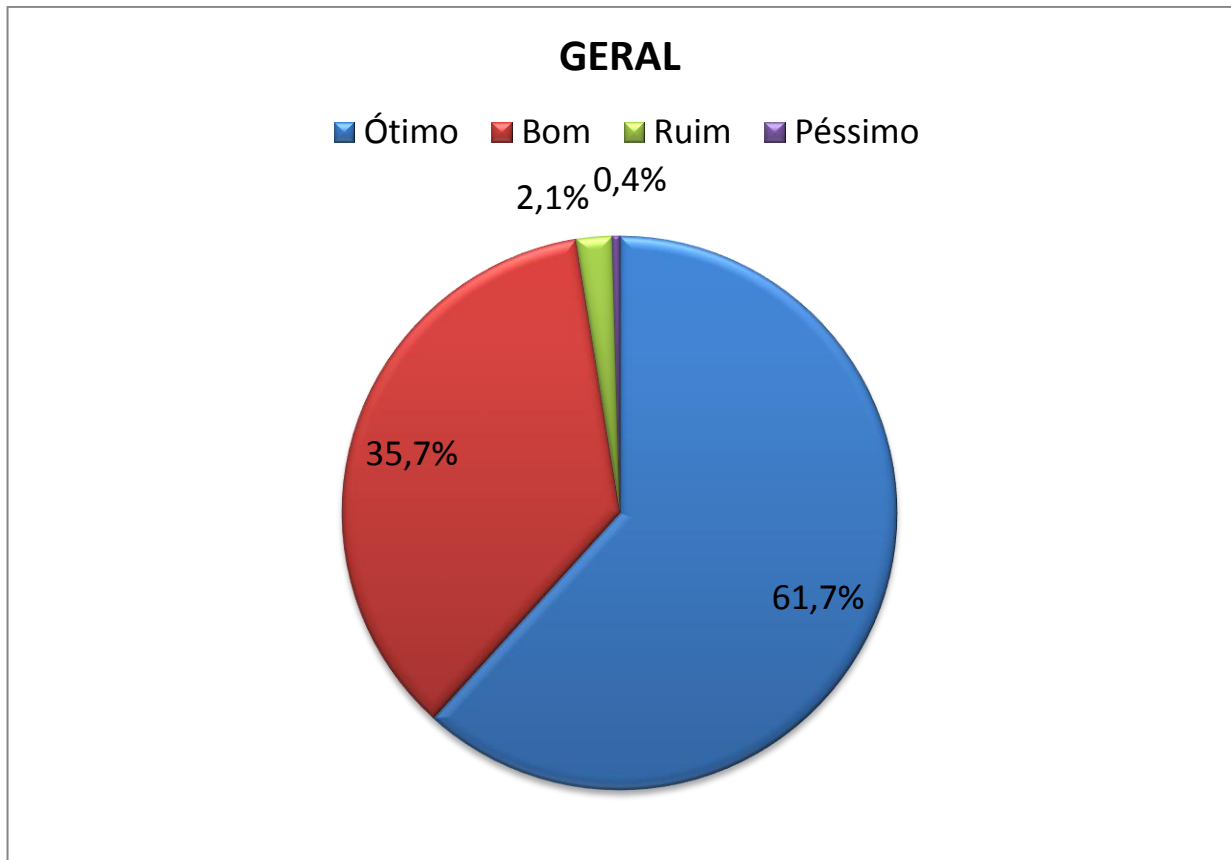
\_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ Fone: \_\_\_\_\_

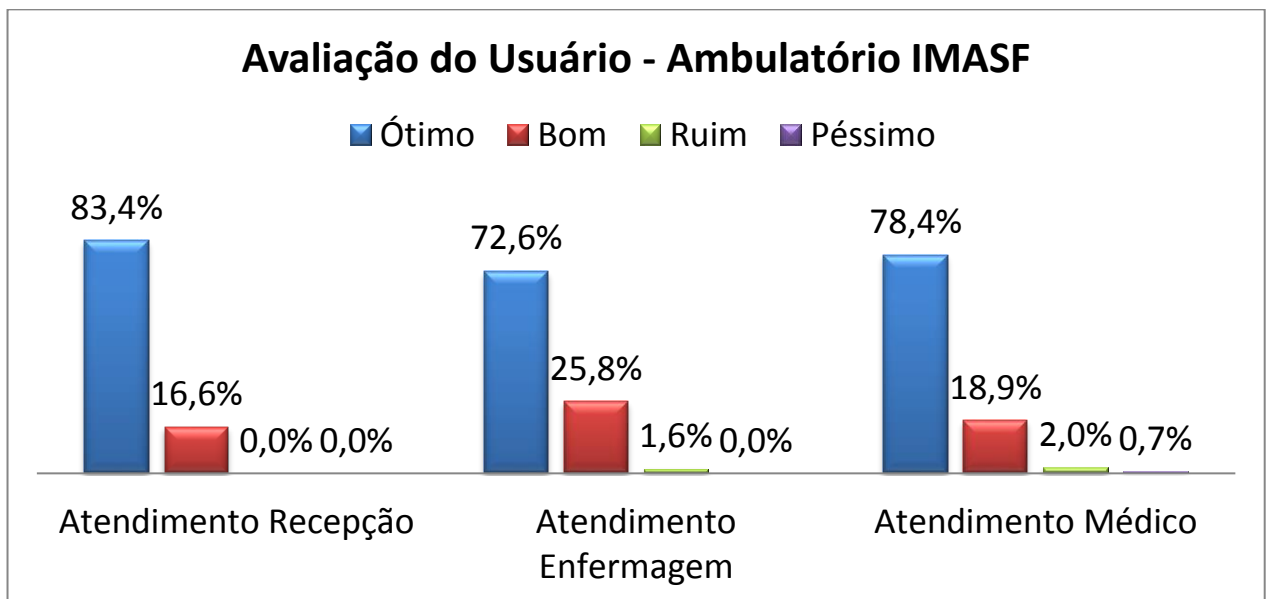
Observação: Não é obrigatório a identificação do usuário.

Rua Dom Luiz, 201, Bairro Nova Petrópolis – São Bernardo do Campo (SP) | CEP: 09770-290 | PABX: (11) 3737-7000

Em linhas gerais, nesse período de avaliação, obtivemos os seguintes resultados:

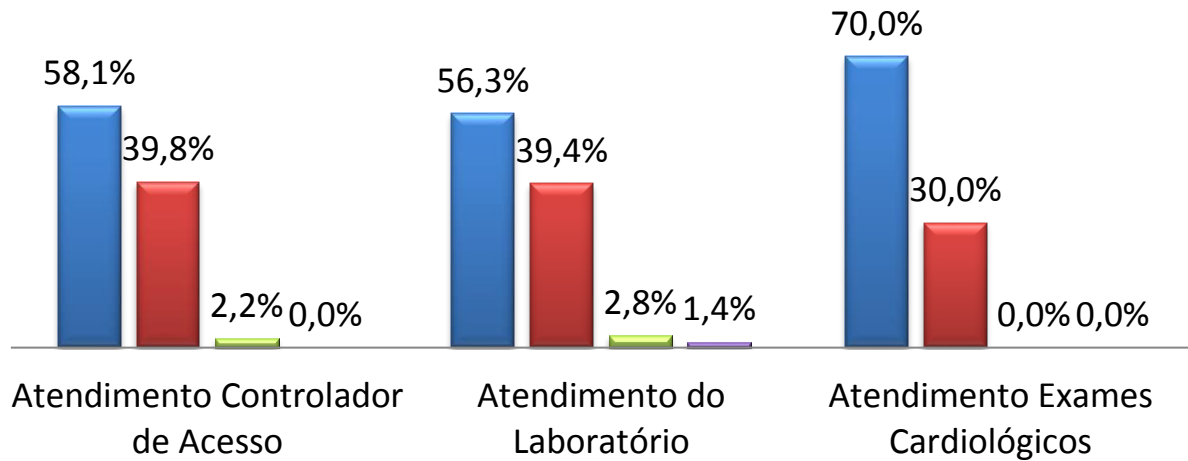


Analisando as respostas de cada pergunta, obtivemos os seguintes resultados:



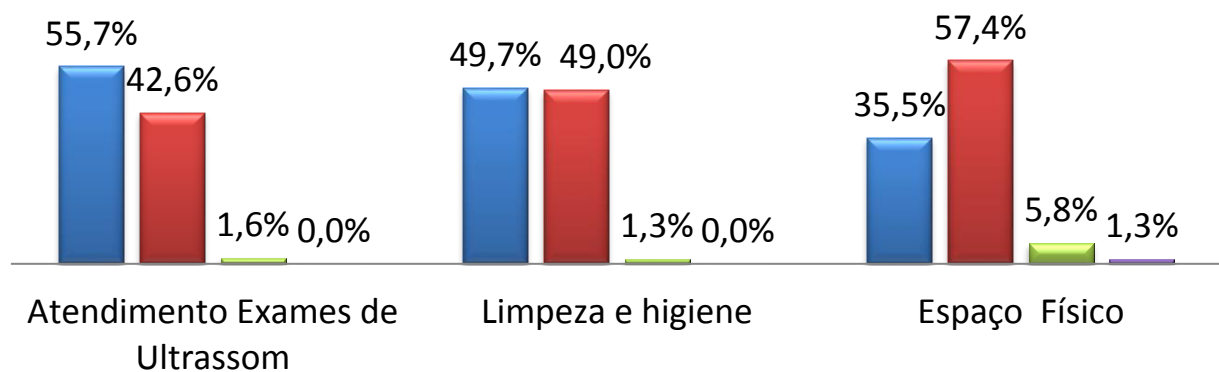
### Avaliação do Usuário - Ambulatório IMASF

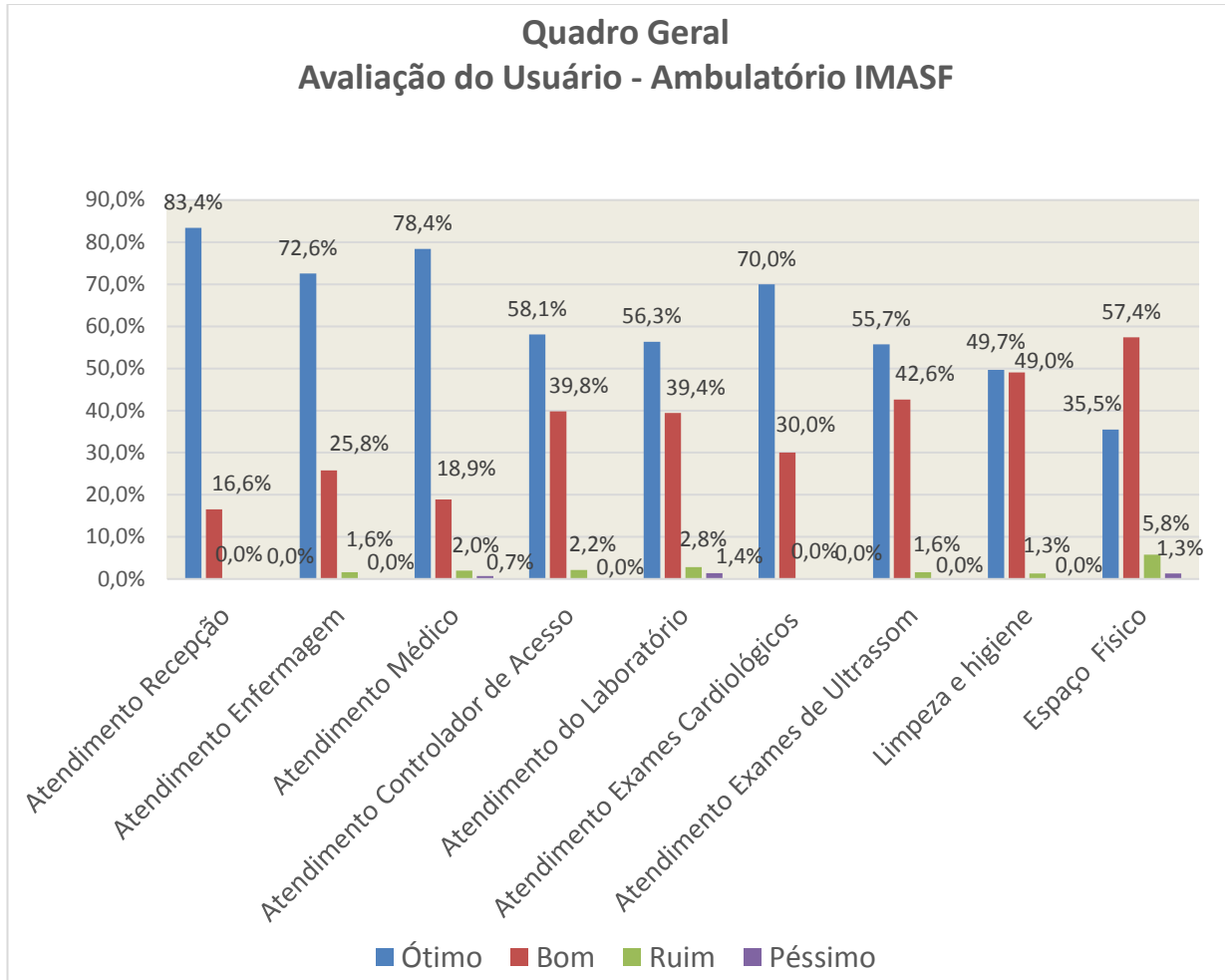
■ Ótimo ■ Bom ■ Ruim ■ Péssimo



### Avaliação do Usuário - Ambulatório IMASF

■ Ótimo ■ Bom ■ Ruim ■ Péssimo





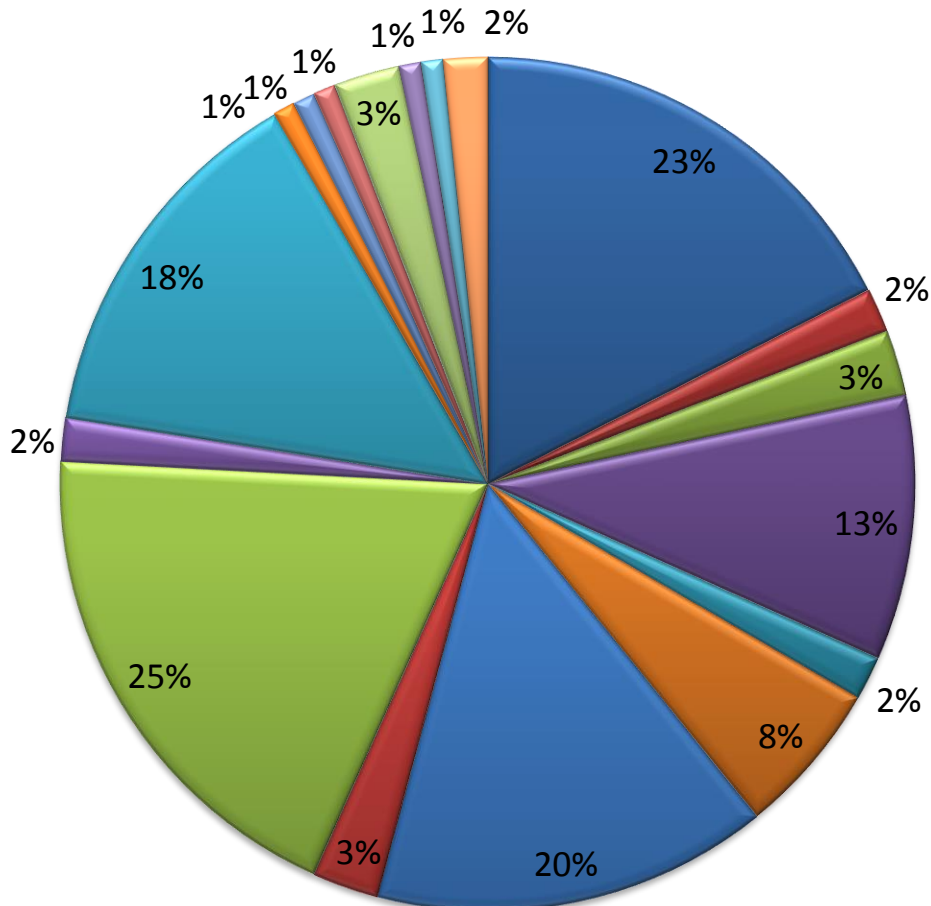
Do total de pesquisas analisadas **54%** responderam sobre a hora de chegada e hora do atendimento médico, resultando em um tempo médio de espera foi de **00:26 minutos**.

Encontramos ainda em **53%** das pesquisas apontamentos como sugestões, os quais apresentamos a seguir em porcentagens, podendo ser observados na ilustração do gráfico apresentado na sequência:

- 23% fizeram elogios aos serviços prestados;
- 2% citam sobre a utilização do Hospital;
- 3% sugerem agendamento pela internet;
- 13% sugerem melhorias no atendimento por telefone;
- 2% pedem que o ambulatório permaneça no endereço atual;
- 8% pedem retorno da farmácia;
- 20% reclamam da demora do agendamento e das agendas cheias;
- 3% reclamam da espera para serem atendidos pelo profissional;
- 25% solicitam mais médicos, mais especialidades médicas, exames e outros atendimentos;
- 2% sugerem chamada de pacientes pela televisão;
- 18% sugerem melhorias no espaço e na estrutura física;
- 1% sugere sala de RX;
- 1% sugere melhorias na informatização;
- 1% reclama da orientação referente ao serviço de ultrassonografia;
- 3% reclamam sobre o cancelamento de consulta no mesmo dia;
- 1% sugere coleta do Laboratório aos sábados;
- 1% sugere consulta por vídeo chamada;
- 2% reclamam do atendimento médico.

## Apontamentos sugeridos nas Pesquisas

- ELOGIOS
- USO DO HOSPITAL
- AGENDAMENTO PELA INTERNET
- MELHORIA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE
- MANTER LOCAL DO AMBULATÓRIO
- RETORNO DA FARMACIA
- DEMORA PARA AGENDAMENTO - AGENDA CHEIA
- ESPERA PARA SER ATENDIDO PELO PROFISSIONAL
- MAIS PROFISSIONAIS MÉDICOS / ESPECIALIDADES / EXAMES/ATENDIMENTOS
- CHAMADA DE PACIENTE PELA TELEVISAO
- MELHORIA DO ESPAÇO/ESTRUTURA FÍSICA
- Sala RX
- INFORMATIZAÇÃO
- SERVIÇO DE ULTRASSONOGRRAFIA
- CANCELAMENTO DE CONSULTA NO MESMO DIA
- LABORATÓRIO COLETA AOS SÁBADOS
- CONSULTA POR VIDEOCHAMADA
- RECLAMAÇÃO ATENDIMENTO MÉDICO



## **2 - RELATÓRIO DE REQUERIMENTOS DA OUVIDORIA**

Os requerimentos solicitados através da Ouvidoria, até o final do mês de abril de 2020, eram encaminhados de duas maneiras, uma delas através do preenchimento de formulário próprio e a outra através de encaminhamento por e-mail.

A partir desta data, os requerimentos direcionados para Ouvidoria passaram a ser enviados somente por e-mail, através do endereço [ouvidoria@imasf.com.br](mailto:ouvidoria@imasf.com.br).

**Período de apuração:** 01/01/2020 a 31/05/2020

**Total de Requerimentos recebidos no Gabinete:** 179

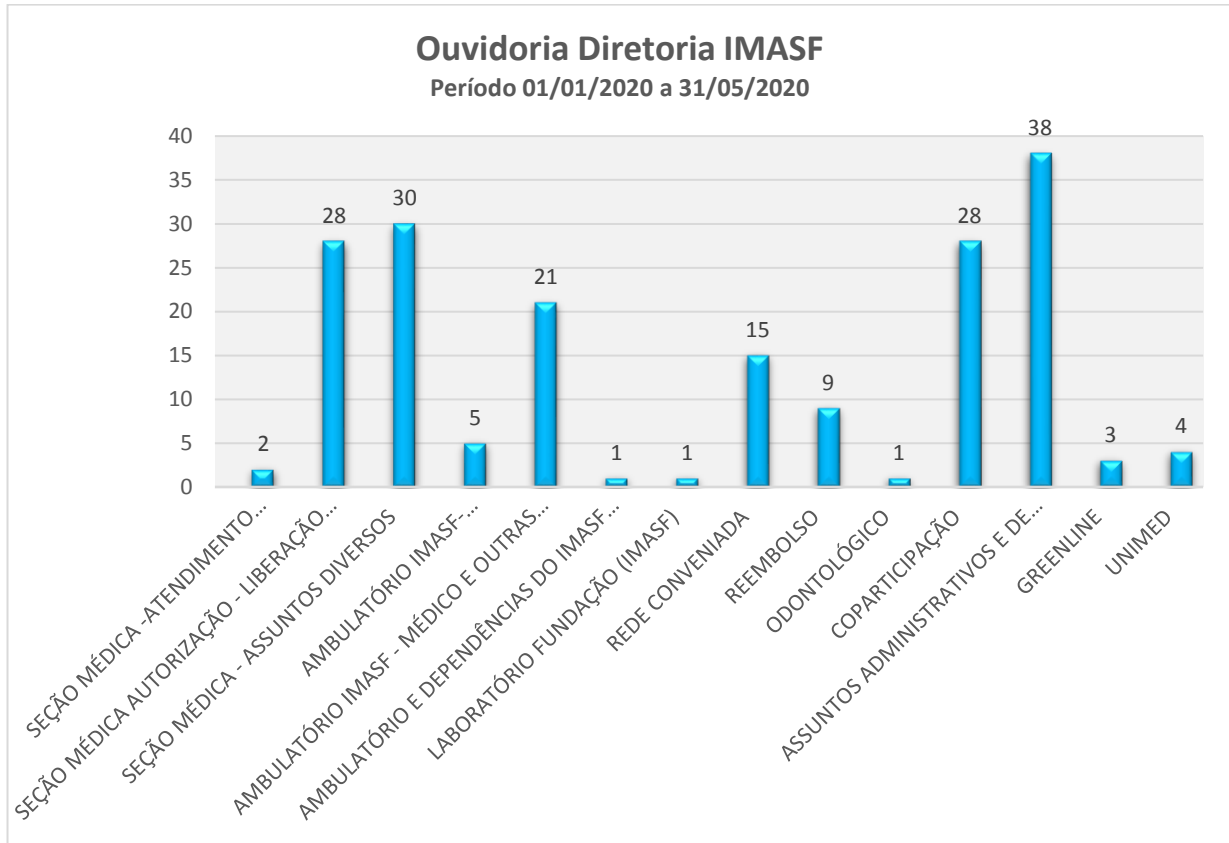
### **2.1. CLASSIFICAÇÃO GERAL DOS ASSUNTOS ABORDADOS**

- Recepção Seção Médica/Autorização;
- Autorização - Exames, Procedimentos e Cirurgias;
- Seção Médica – Assuntos Diversos;
- Ambulatório IMASF – Recepção/Marcação;
- Ambulatório IMASF – Atendimento Médico, atendimento de outras especialidades e requerimentos diversos;
- Ambulatório IMASF – Estrutura física
- Laboratório Fundação (IMASF)
- Rede Conveniada
- Reembolso
- Odontológico
- Coparticipação
- Assuntos Administrativos e de Contabilidade
- Greenline
- Unimed

Dos 179 requerimentos recebidos nesse período foram registrados **186** tipos de apontamentos abordados pelos beneficiários, tais como solicitações, reclamações, sugestões, esclarecimentos e elogios.



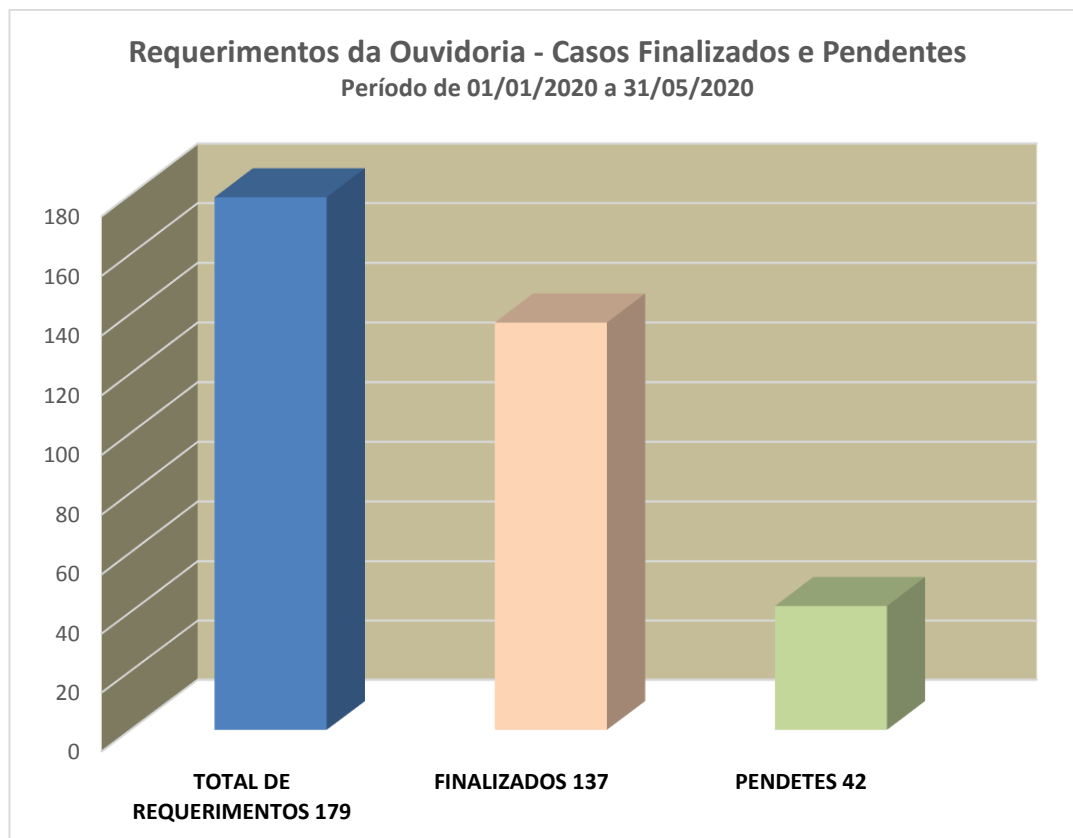
## 2.2. ANÁLISE GRÁFICA QUANTITATIVA POR CLASSIFICAÇÃO DOS ASSUNTOS ABORDADOS



**Nota:** Análise quantitativa da classificação macro dos assuntos abordados de um total de 179 requerimentos.

### 2.3. RESOLUTIVIDADE

REQUERIMENTOS: 179	
FINALIZADOS - 137	NÃO FINALIZADOS – 42



**Nota:** Os requerimentos não finalizados incluem ações que envolvem prazo de retorno dado para manifestação de prestadores conveniados envolvidos ou questões médicas de maior complexidade em fase de acompanhamento pela Equipe técnica.