



RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO AMBULATÓRIO E

RELATÓRIO DE REQUERIMENTOS DA OUVIDORIA

IMASF



SÃO BERNARDO DO CAMPO

COMPETÊNCIA

SETEMBRO/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.

A partir do mês de setembro/2020 o presente formulário foi alterado em seus itens de avaliação.

Período de apuração: 01/09/2020 a 30/09/2020

Total de Pesquisas analisadas: 06

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:

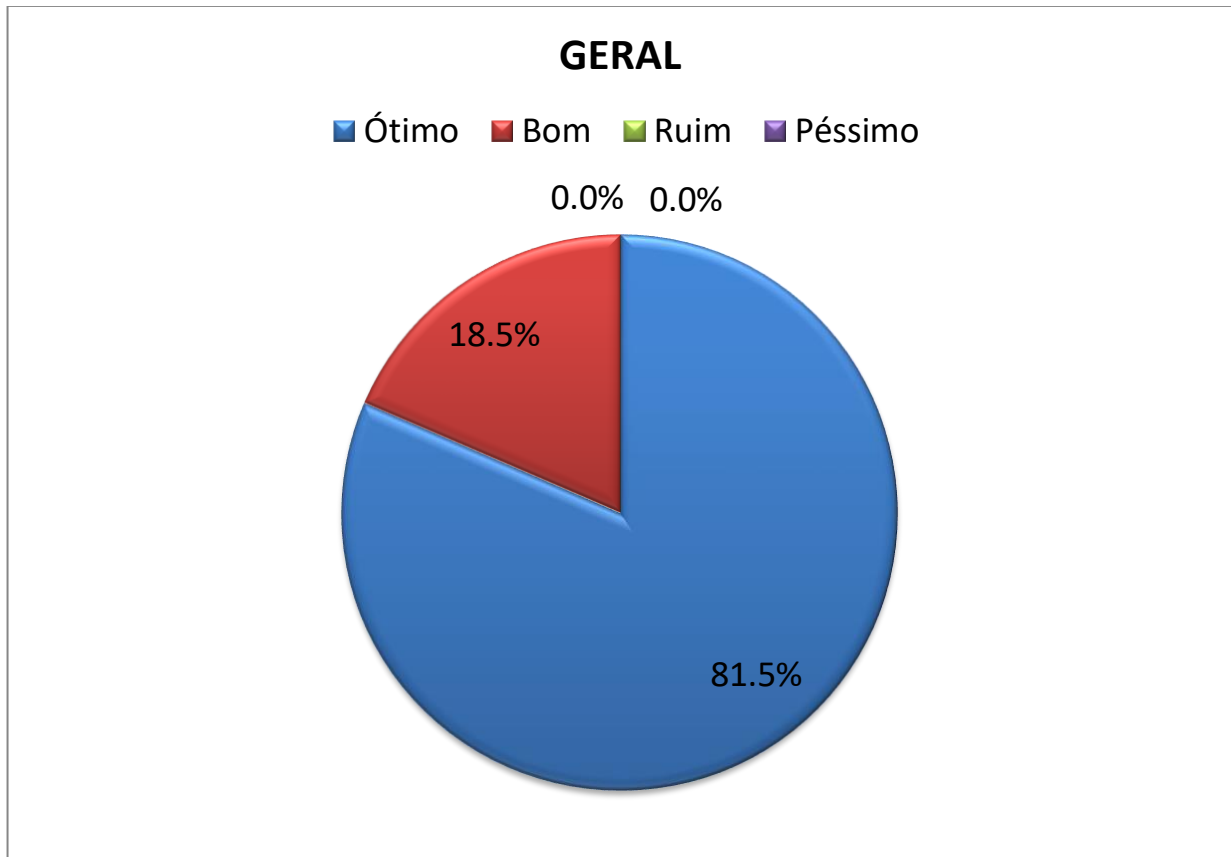
Departamentos	☺ Ótimo	☺ Bom	☹ Ruim	☹ Péssimo	Não utilizei
Atendimento da Recepção					
Atendimento da Equipe de Enfermagem					
Atendimento Médico					
Atendimento do Call Center					
Atendimento da Equipe de Fisioterapia					
Atendimento da Equipe de Nutricionista					
Atendimento da Equipe de Psicologia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

3) Dê a sua sugestão para este Ambulatório:

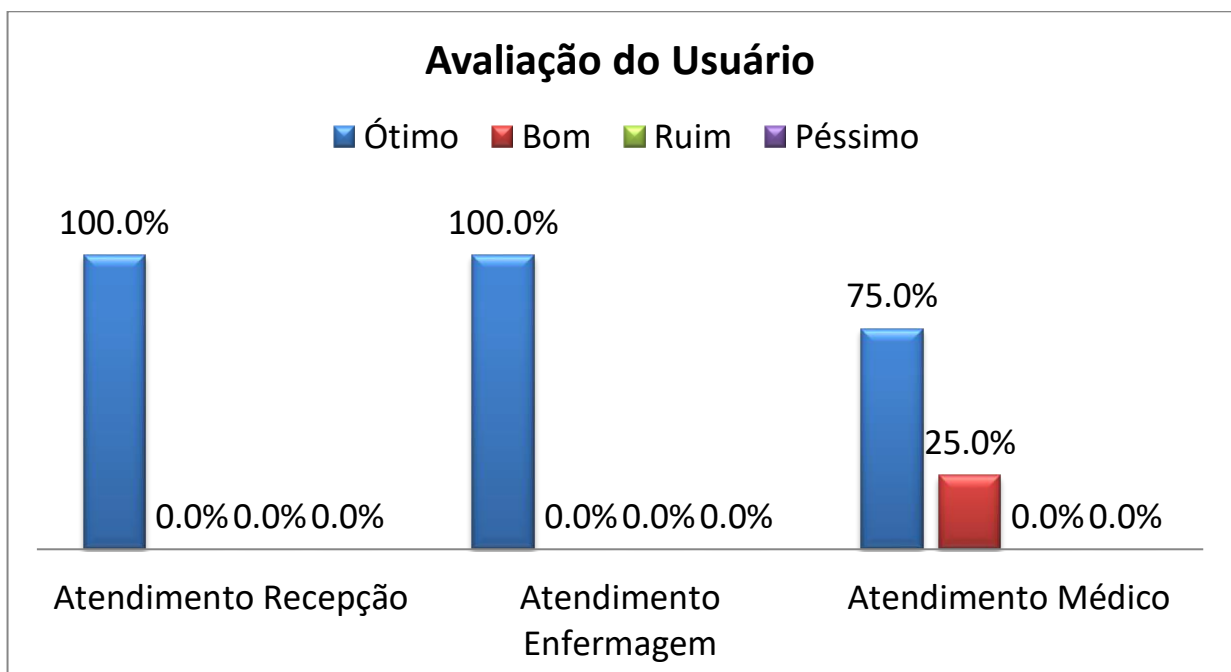
Nome: _____ Fone: _____

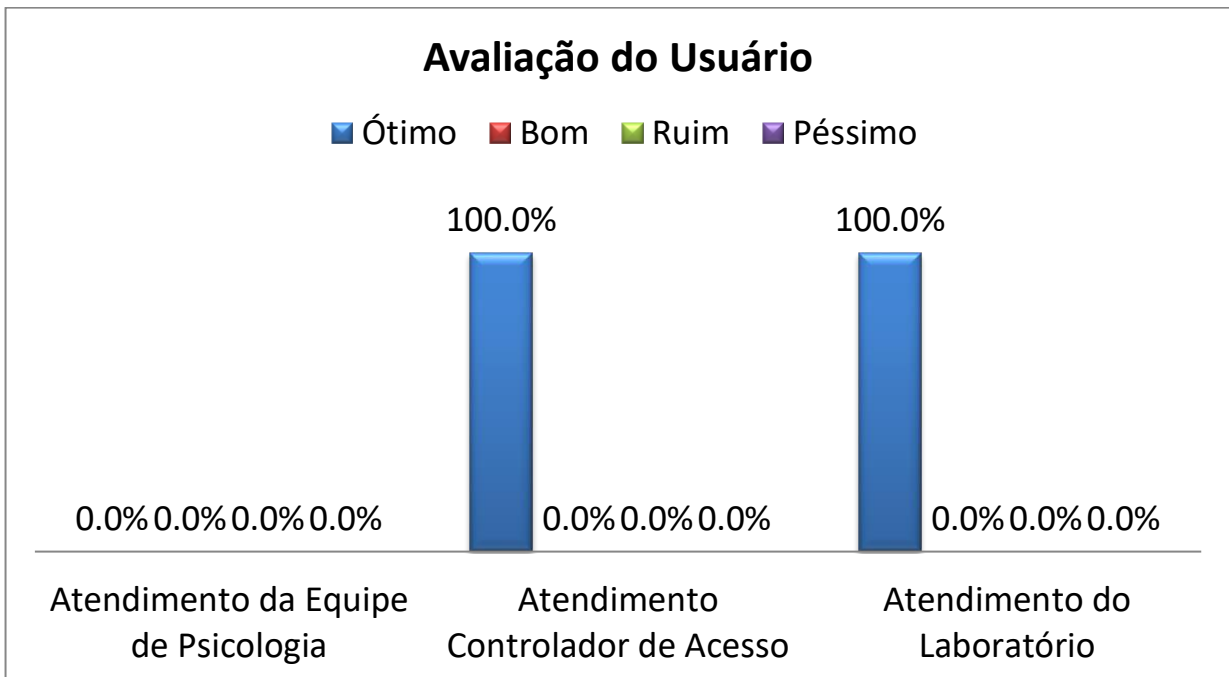
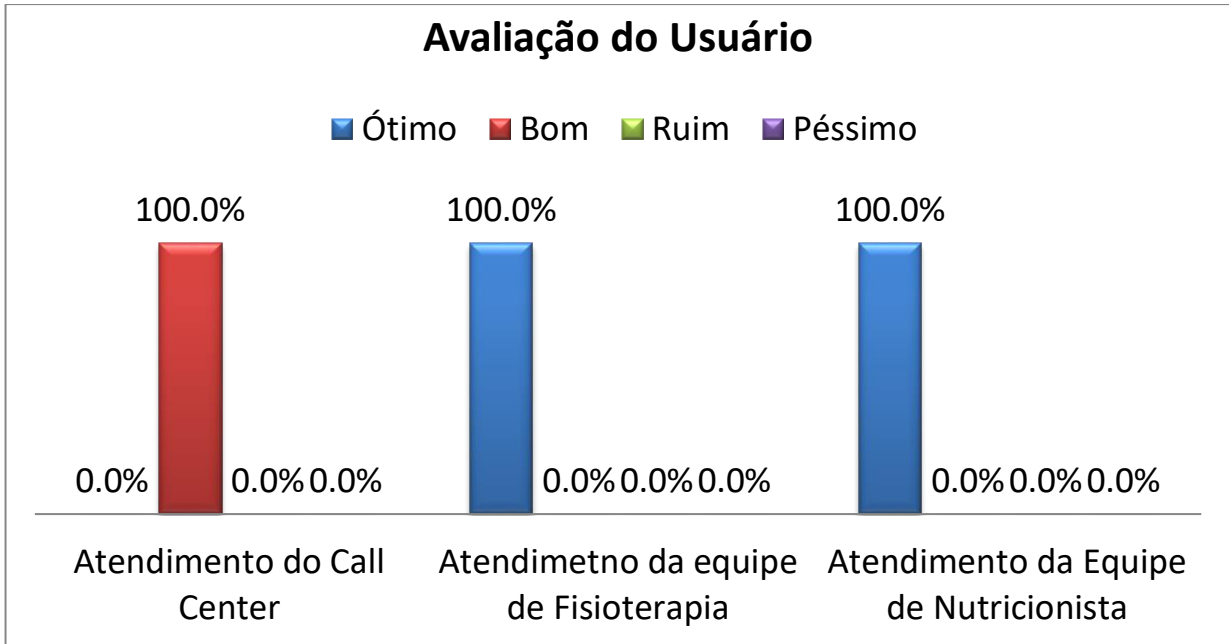
Observação: Não é obrigatório a identificação do usuário.

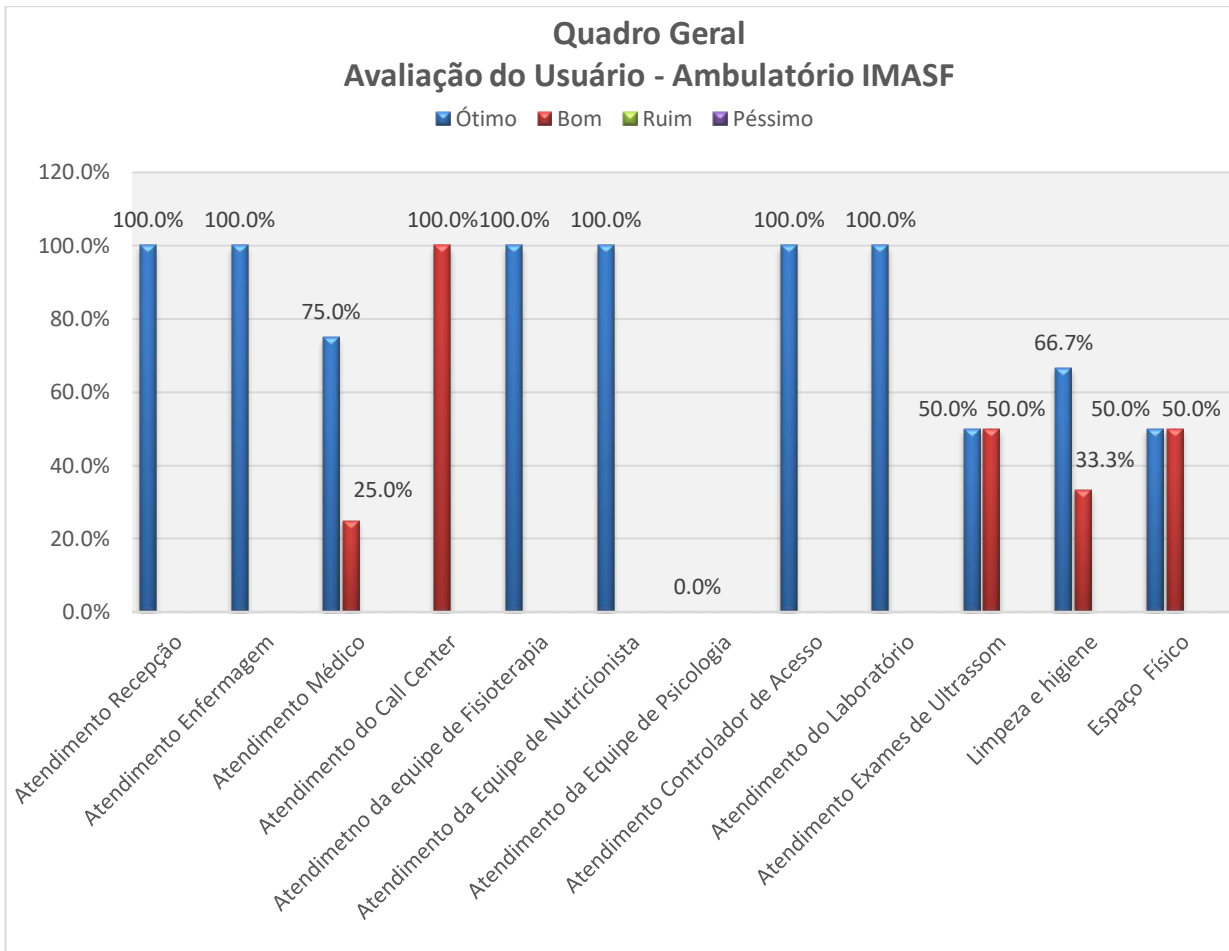
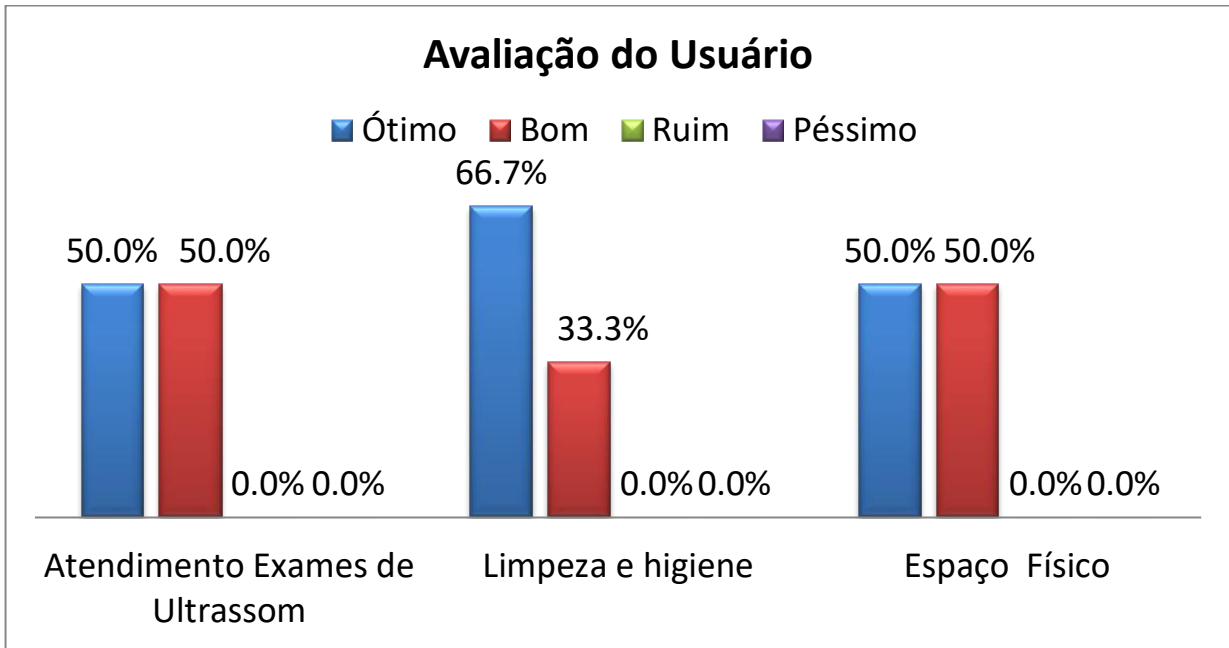
Em linhas gerais, nesse período de avaliação, obtivemos os seguintes resultados:



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



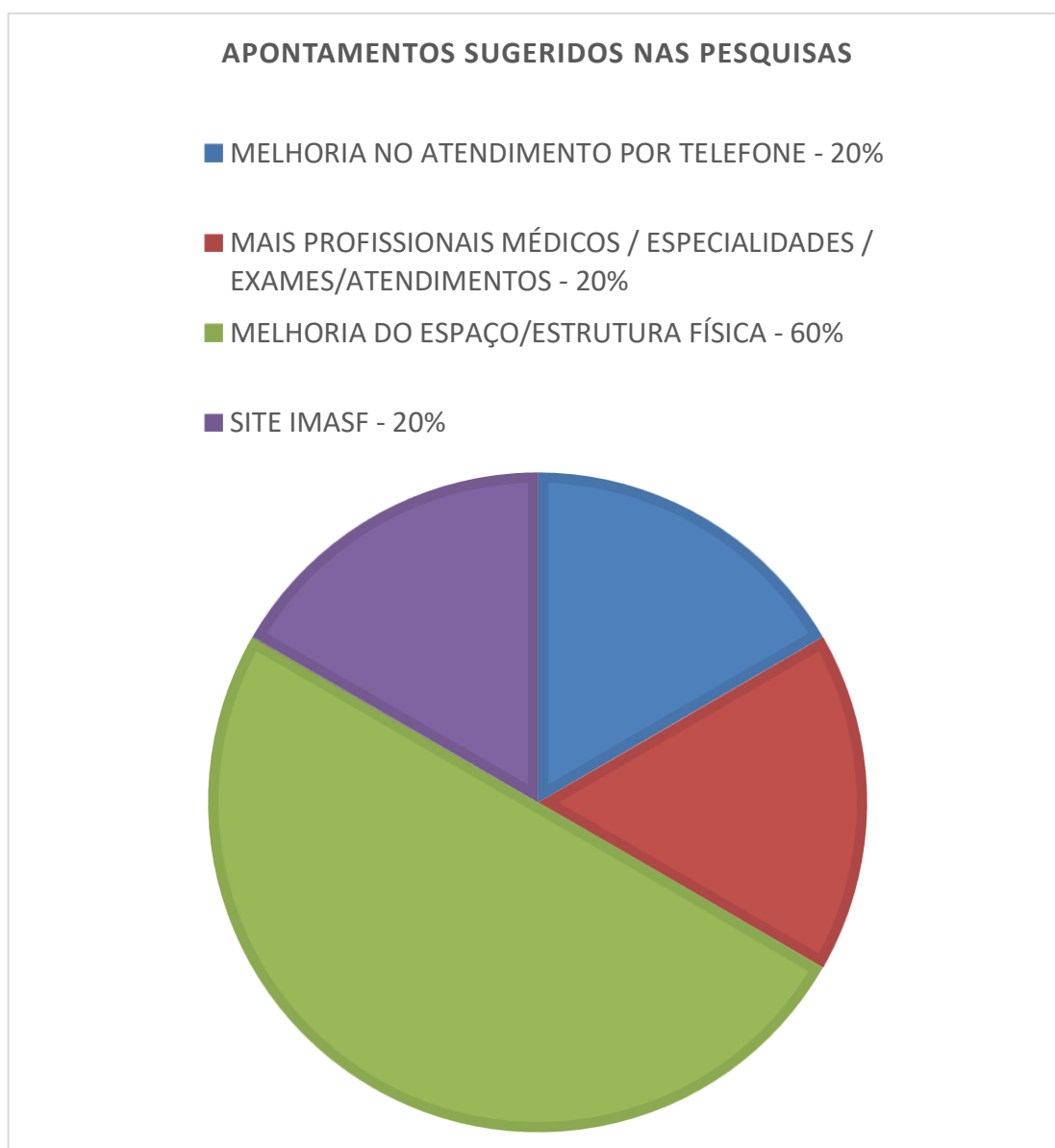




Do total de pesquisas analisadas **17%** responderam sobre a hora de chegada e hora do atendimento médico, resultando em um tempo médio de espera de **00:10 minutos**.

Encontramos ainda em **83%** das pesquisas apontamentos como sugestões, os quais apresentamos a seguir em porcentagens, podendo ser observados na ilustração do gráfico apresentado na sequência:

- 20% sugerem melhorias no atendimento por telefone;
- 20% solicitam mais médicos, mais especialidades médicas, exames e outros atendimentos;
- 60% sugerem melhorias no espaço e na estrutura física;
- 20% reclamam do site do IMASF



2 - RELATÓRIO DE REQUERIMENTOS DA OUVIDORIA

Período de apuração: 01/09/2020 a 30/09/2020

Total de Requerimentos recebidos no Gabinete: 39

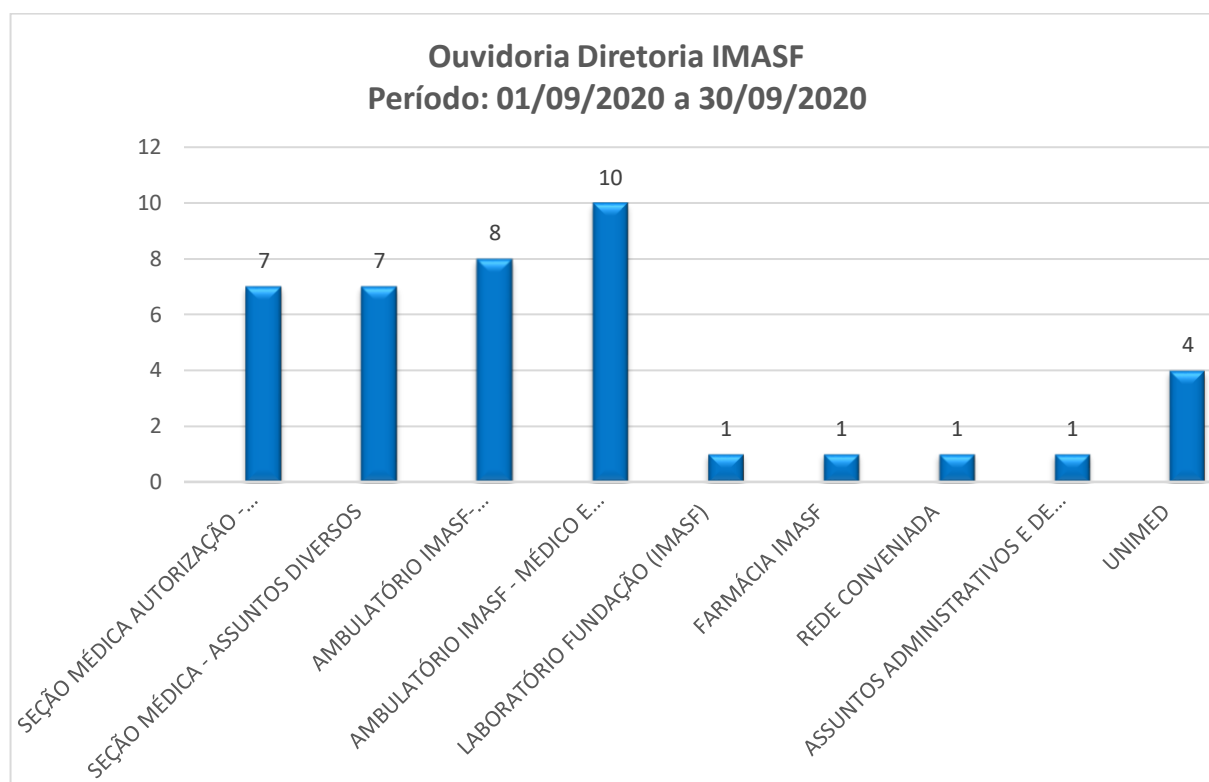
2.1. CLASSIFICAÇÃO GERAL DOS ASSUNTOS ABORDADOS

- Autorização - Exames, Procedimentos e Cirurgias
- Seção Médica – Assuntos Diversos
- Ambulatório IMASF – Recepção/Marcação
- Ambulatório IMASF – Atendimento Médico, atendimento de outras especialidades e requerimentos diversos
- Laboratório FMABC (IMASF)
- Farmácia IMASF
- Rede Conveniada
- Assuntos Administrativos e de Contabilidade
- Unimed

Dos **39** requerimentos recebidos no mês de setembro/2020 foram registrados 40 tipos de apontamentos abordados pelos beneficiários, tais como solicitações, reclamações, sugestões, esclarecimentos e elogios.

2.2. ANÁLISE GRÁFICA QUANTITATIVA POR CLASSIFICAÇÃO DOS ASSUNTOS ABORDADOS

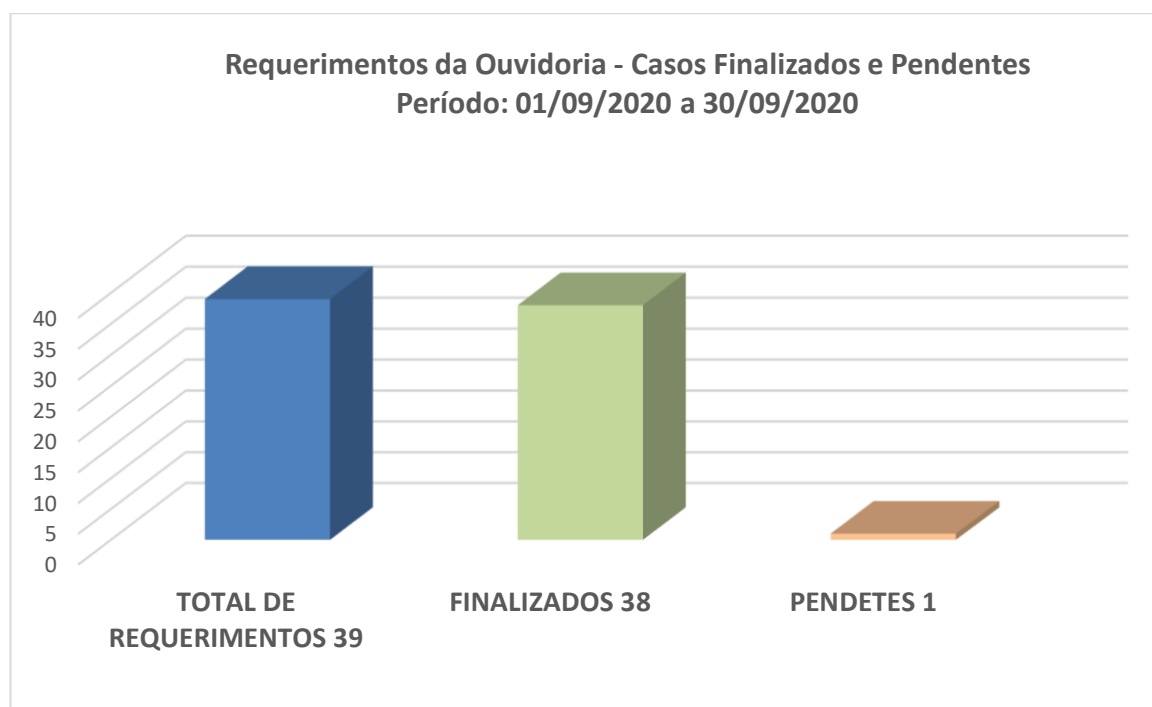
Assuntos abordados	Quantidade
Autorização - Exames, Procedimentos e Cirurgias	7
Seção Médica – Assuntos Diversos	7
Ambulatório IMASF – Recepção/Marcação	8
Ambulatório IMASF – Atendimento Médico, atendimento de outras especialidades e requerimentos diversos	10
Laboratório FMABC (IMASF)	1
Farmácia IMASF	1
Rede Conveniada	1
Assuntos Administrativos e de Contabilidade	1
Unimed	4



Nota: Análise quantitativa da classificação macro dos assuntos abordados de um total de 39 requerimentos.

2.3. RESOLUTIVIDADE

REQUERIMENTOS: 39	
FINALIZADOS - 38	NÃO FINALIZADOS – 01



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, bem como assuntos administrativos em análise.

**3 – COMPARATIVO DA QUANTIDADE MENSAL DOS REQUERIMENTOS DA OUVIDORIA DE
JANEIRO A SETEMBRO/2020**

COMPARATIVO DA QUANTIDADE MENSAL DE REQUERIMENTOS DA OUVIDORIA									
MÊS/2020	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
QUANTIDADE	30	22	33	34	60	110	67	37	39
TOTAL	432								

