

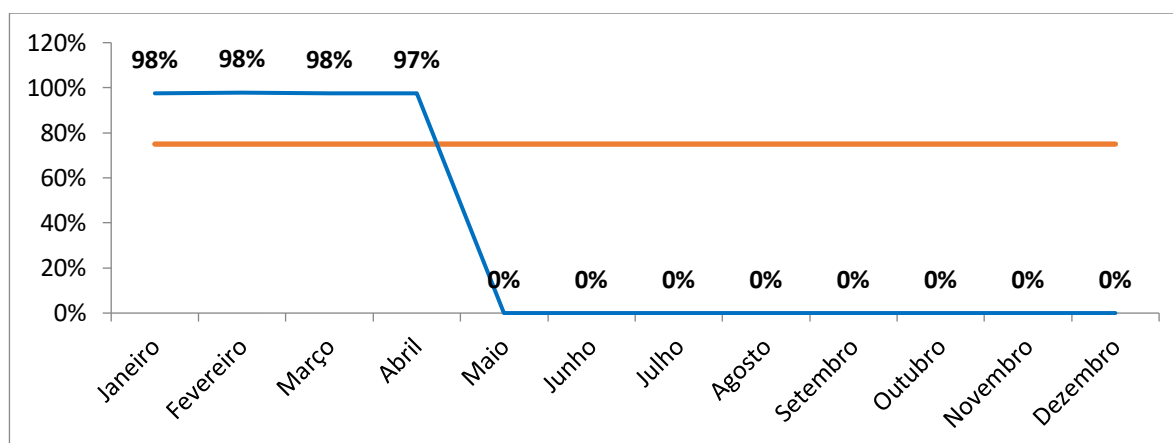
Rio de Janeiro, 9 de maio de 2022.

Realizada a pesquisa de satisfação dos usuários no mês de abril/2022 com o total de **1.864 Pesquisas, incluindo pacientes e acompanhantes dividido entre as áreas de ambulatório, emergência e internação.**

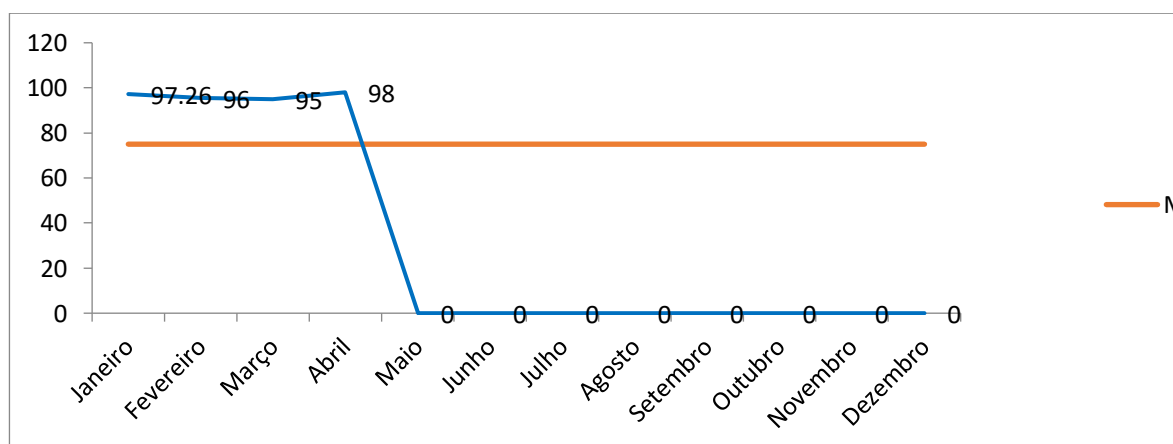
O objetivo é avaliar a percepção de satisfação dos usuários de saúde ofertados pelo HEGV/UPA, com vista ao aprimoramento da qualidade do atendimento e da gestão.

O “Nível de Satisfação Geral” do HEGV foi de **94%** e UPA **98%**, entre satisfeitos e muito satisfeitos. No quesito “Indicação” da UPA ficou em **98%** e do HEGV **97%** dos entrevistados que indicariam o Complexo de Saúde. Ressaltamos que a aplicação da “Pesquisa de Satisfação do Usuário” é um importante instrumento avaliativo que mensura a qualidade da atenção em alguns de seus níveis, evidenciando nos aspectos de atendimento, tempo de espera, instalações físicas, alimentação fornecida, satisfação e indicação.

UPA- Indicaria ou Não Indicaria este serviço a um parente ou amigo?

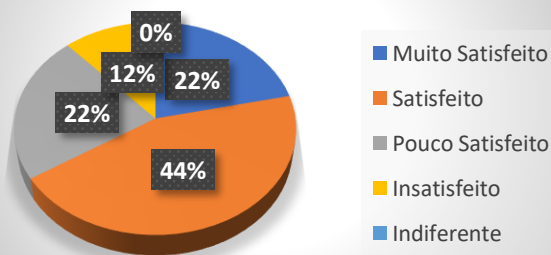


HEGV- Indicaria ou Não Indicaria este serviço a um parente ou amigo?

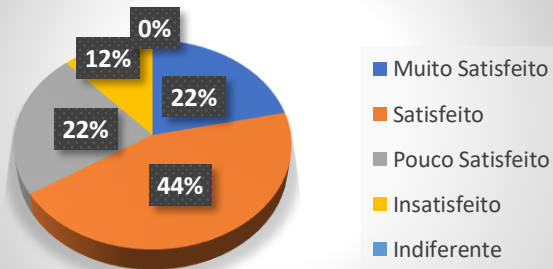


No HEGV setor de Ambulatório, o tempo de espera foi considerado por 22% dos entrevistados pouco satisfeito e 12% insatisfeito.

Enfermagem

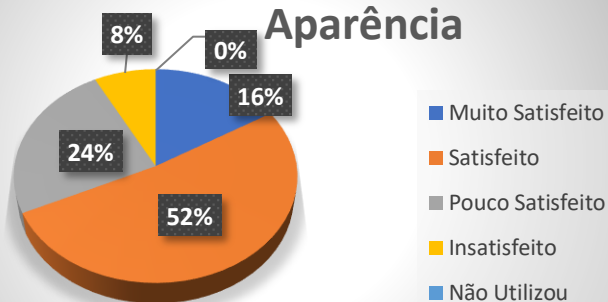


Equipe Médica

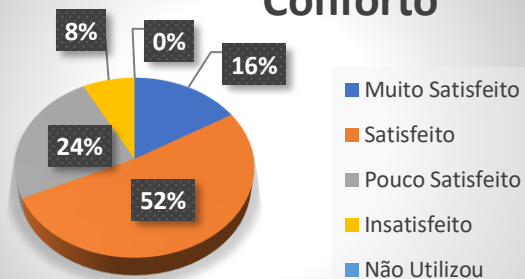


Na UPA, a infra-estrutura é apontada como possibilidade de melhoria conforme os dados apurados. O externo da UPA, seguiu com **aparência** 24% pouco satisfeito e 8% insatisfeito, com **organização** 24% estão pouco satisfeitos e 8% insatisfeito. No que tange o **conforto** 24% estão pouco satisfeitos e 8% insatisfeito, em continuidade a **limpeza** está com 24% pouco satisfeito e 8% insatisfeito.

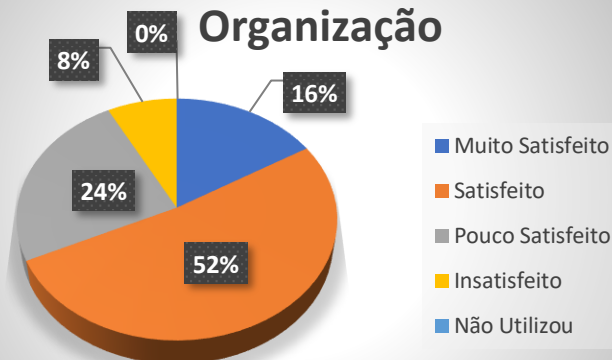
Aparência



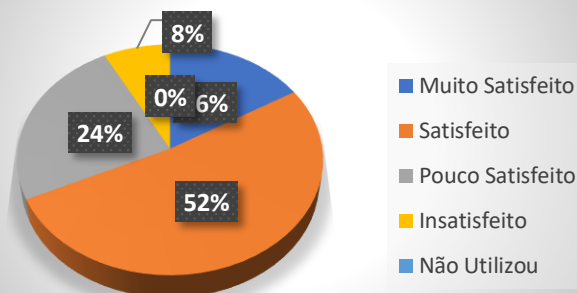
Conforto



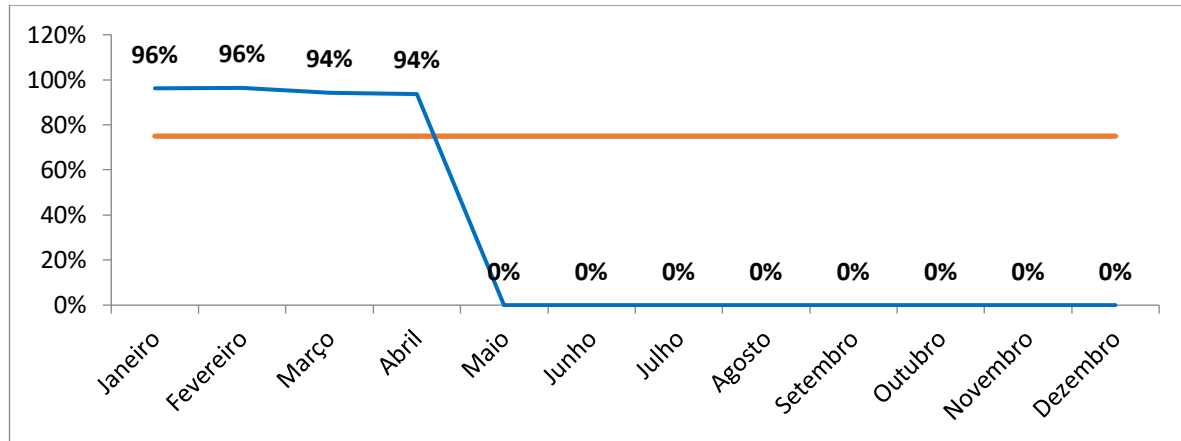
Organização



Limpeza



O resultado do Indicador de “Índice de Satisfação” da meta contratual foi positivo, em vista que tivemos **10.171** atendimentos no HEGV, para **521** pesquisas realizadas com **94%** de satisfação:

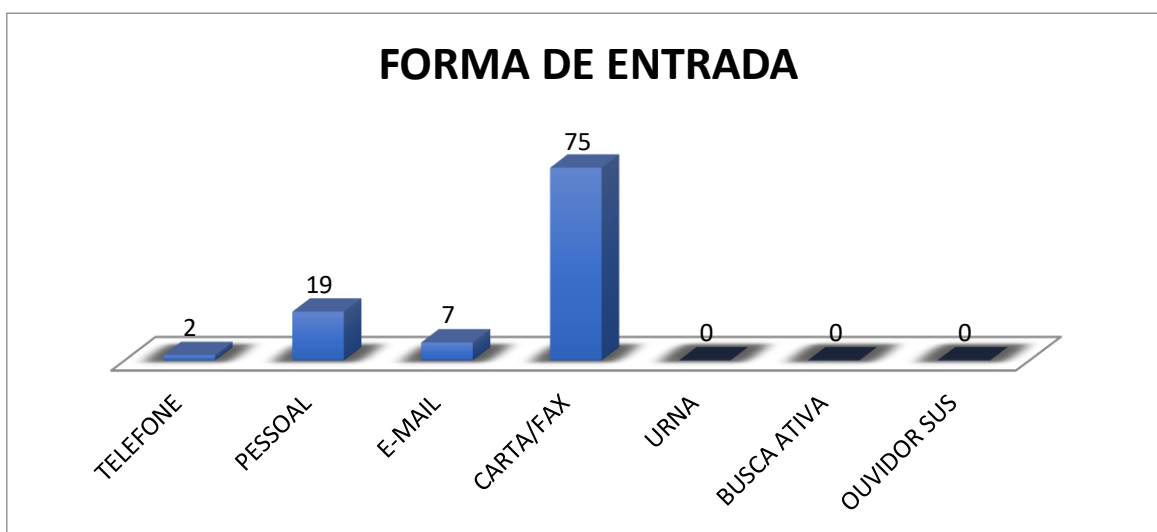


A medição do nível de satisfação contribui para que o usuário participe da atenção de uma forma mais ativa e participativa, consolidando a pesquisa como um espaço democrático de participação e diálogo entre o usuário e a gestão hospitalar. A identificação das lacunas possibilitará prover ações de melhoria, de forma em que as mudanças terão impacto na qualidade dos serviços ofertados.

- **Manifestação Ouvidoria**

No período de 15 de março a 14 de abril, a meta contratual de $\geq 90\%$ de resolubilidade da Ouvidoria HEGV e UPA ficou em 100%, com a classificação utilizada de solicitação, denúncia e Reclamação para a tratativa das demandas conforme apresentação abaixo:

Totalizamos 103 manifestações recebidas no mês pelos canais de atendimento:



Observamos as classificações de 21(Reclamação), 8(Solicitação), 1(Denúncia) e 73(Elogio).



As reclamações relevantes em quantitativo de (14) com tipificação de Gestão- Recursos Humanos- Insatisfação- Equipe de saúde (enfermagem, médico e assistente social), relacionados ao trato do profissional não atendendo a expectativa do usuário, gerando o protocolo de manifestação de Ouvidoria, a resposta repassada para o usuário com aceitação, não havendo contestação das demandas.

As solicitações registradas com assuntos variados, tais como: Transferência de paciente, cirurgias e consulta atendimento e tratamento. A denúncia formalizada tratou o ocorrido de extravio de pertence (celular), envolvendo colaboradores da Unidade. Relato com tratativa e seguiu com retorno para o manifestante.

Os Elogios (52) registros em agradecimento a equipe de saúde da Unidade

Natália Viegas

Ouvidoria

Complexo Estadual de Saúde da Penha