

Relatório Mensal

Ouvidoria FMT - HVD

Janeiro 2024

Índice

Apresentação	03
---------------------------	----

Relatório dos Registros

Quadro Geral dos Registros por Encaminhamentos para Setores.....	05
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica.....	06
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Hospitalar.....	09
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Operacional.....	10
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia.....	11
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Diagnóstico.....	12
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS.....	13
Quadro das Manifestações.....	14

Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo

Metodologia.....	16
Avaliação da Satisfação do usuário do Ambulatório de Dermatologia.....	18
Avaliação da Satisfação do usuário do Ambulatório DIP.....	19
Avaliação da Satisfação do usuário da Internação Feminina.....	20
Avaliação da Satisfação do usuário da Internação Masculina.....	21
Avaliação da Satisfação do usuário do Pronto Atendimento (PA).....	22
Avaliação da Satisfação do usuário do Hospital Dia.....	23



Apresentação

A Ouvidoria FMT-HVD através do Relatório Mensal apresenta informações referentes ao mês de Janeiro de 2024 que mostra o número de registros mensal, a tabulação da Pesquisa de Satisfação e Gráficos de Satisfação dos usuários. Tendo como objetivo central fornecer o levantamento dos dados tornando possível uma visão geral do fluxo de trabalho da ouvidoria, visando à satisfação dos clientes/usuários da FMT-HVD quanto à qualidade dos serviços prestados.

Fontes dos dados apresentados

Os dados dos registros de reclamação e elogio são coletados a partir do cotidiano de trabalho da Ouvidoria que recebe as manifestações através de e-mail e presencialmente.

E quanto aos dados da satisfação do usuário é realizada uma pesquisa através de formulários que questionam os principais serviços prestados pela FMT-HVD.

Produção Mensal da Ouvidoria

Dentre os atendimentos oferecidos ao cliente, a Ouvidoria FMT-HVD presta informações, faz encaminhamentos e intervenções. E neste mês de Janeiro de 2024 realizamos 67 - atendimentos.



Relatório dos Registros de Reclamação, Denúncia, Sugestão e Solicitação.

Janeiro de 2024



Quadro Geral de Registros por Encaminhamentos para Setores

Janeiro de 2024

SETORES	NÚMERO DE REGISTROS
DAM	05
DTH	02
DTO	01
Gerência de Dermatologia	01
Gerência de Diagnóstico	01
Gerência de IST/AIDS	01
Total	11



Registros de Manifestação Relacionados a Diretoria de Assistência Médica

Janeiro de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DAM	RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO	02
DAM	SUGESTÃO	FALTA DE LEITO	01
DAM	RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO MÉDICO	01
DAM	RECLAMAÇÃO	EXAME	01
		TOTAL	05

Atendimento

Reg. 202420000083985 - Cidadão relata que é primo da paciente Elizangela Costa Vasconcelos, que veio encaminhada do hospital João Lúcio, e ao chegar aproximadamente as 03:00 da madrugada nesta fundação, foi atendida pela médica de plantão, no qual solicitou as imagens da tomografia que a paciente tinha feito no hospital João Lúcio. Quando o acompanhante retornou a fundação para trazer as imagens solicitadas, não foi encontrada a paciente, o mesmo foi na recepção, serviço social e ninguém sabia lhe informar da paciente, nem onde procurar e infelizmente teve que ir procurá-la, indo em diversos setores e quando já ia embora, encontrou um enfermeiro onde ela estava (emergência 03, PA) e foi bem atendido pelo mesmo. O acompanhante, então, entregou as imagens e sugere, em nome dos usuários que melhorem o atendimento. Por fim, informa que quando foi dizer para a recepção do PA para levar a informação para a atendente de plantão, que o acompanhante tinha encontrado a paciente, para a sua tristeza estavam tomando café na bancada, no horário de expediente (após as 09:00).

Ações Gerenciais - A Diretoria De Assistência Médica informou que o ocorrido se deu em um dia que o sistema eletrônico (IDOCTOR) encontrava-se inoperante, dificultando a busca e localização de pacientes.

Reg. 202420000094795 - Cidadão relata que no dia 13/01/2024, às 09:30h, uma assistente social o recebeu com palavras ofensivas a respeito de sua sexualidade, perguntando de



modo irônico se ele era gay e retirando seu benefício de poder comer no refeitório. O mesmo relata que não gostou da forma que foi recepcionado pela assistente social.

Ações Gerenciais - A servidora respondeu que a orientação sexual dos pacientes é preenchida na ficha do social e não diz respeito aos funcionários, a não ser que interfira na vida dos pacientes. Ela afirma que o acompanhante se alterou na enfermaria do PA, e que quando informou que sua refeição seria feita no leito 13, ele a enfrentou, fato observado pelos demais pacientes, acompanhantes e enfermagem. O irmão do acompanhante, paciente de prontuário 496568, Frank Nazareth de Oliveira, estava internado no isolamento com tuberculose. A norma para acompanhantes de pacientes com esse quadro é a alimentação beira leito, para evitar contágio com outros acompanhantes.

Falta de Leito

Reg. 202420000102737 - Cidadã sugere que haja inclusão dos direitos do usuário ao sistema único de saúde (sus), o encaminhamento para tratamento clínico e internação. A mesma relata que no dia 16 de janeiro de 2024, às 12h, Maria Bedito Cardoso coelho teve um mal súbito dentro de casa e foi socorrida pela equipe do SAMU, encaminhando-a para a Fundação de Medicina Tropical. Após atendimento e estabilização da paciente, os médicos solicitaram encaminhamento para novo leito, mas não tinha vaga. No entanto, os direitos da paciente estão sendo negligenciados devido à falta de recursos como equipamentos clínicos e especialistas que irão tratar o estado de saúde da paciente. Cidadã solicita providências, pois a paciente continua na enfermaria e precisa com urgência de um leito para internação.

Ações Gerenciais - Em resposta a demanda acolhida nesta ouvidoria e encaminhada a DAM para conhecimento e manifestação, a enfermeira Bianca Leite respondeu que prestou toda assistência necessária a paciente. Além do suporte de higiene, suporte nutricional diário, suporte da equipe de enfermagem e equipe médica, até conseguir leito em uti para a paciente no dia 22/01/2024.

Atendimento Médico

Reg. 202420000110363 - Cidadão relata que ao chegar na remarcação nesta fundação, teve pela quarta vez a ausência de seu atendimento, mas está sobre emergência de atendimento, após um abandono do tratamento. O paciente ainda relata que desde 2018,



não tem acesso ao atendimento médico, pois sempre que chega nesta unidade no dia marcado, não é atendido e a remarcação é para 06 meses depois e isso tem se repetido. O mesmo alega que ao fazer sua reclamação sempre o direcionam ao Reinan e a situação não é resolvida. Cidadão solicita que sua consulta seja remarcada com urgência e que não tenha que passar novamente por esse tipo de transtornos.

Ações Gerenciais - Documento pendente no setor encaminhado, dentro do prazo de resposta.

Exame

Reg. 202420000110271 - Cidadão relata que ao ligar para o número 2127-3561 para marcar um exame, a atendente declarou que os exames serão marcados a partir de 05/02, ocorre que o paciente está com uma consulta de retorno marcada para o dia 08/02 e ele teme que arrisque perder a data do retorno com o resultado do exame de endoscopia solicitado pela doutora Marilu Victória em 18/12/2023, data que o paciente compareceu ao setor pela primeira vez e não estavam marcando exames. Cidadão solicita encarecidamente manifestação quanto antes desta fundação, no sentido de antecipar o exame garantindo o retorno com o resultado na data agendada.

Ações Gerenciais – A Diretoria de Assistência Médica informou que a data para agendamento das endoscopias e colonoscopias são de ordem do diretor clínico que se encontra de férias, ele é o único profissional disponível para realizar tais exames nesta FMT-HVD. O paciente pode, no entanto, agendar sua consulta pelo SISREG.



**Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Hospitalar
Janeiro de 2024**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DTH	RECLAMAÇÃO	SETOR DE IMAGEM	01
DTH	RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO	01
		TOTAL	02

Setor de Imagem

Reg. 202420000084017 - Cidadã relata que é esposa do cidadão Edson Rufino da Silva e informa que o mesmo realizou uma tomografia e que até o atual momento não recebeu o resultado. Cidadã solicita providências, pois mora no interior e depende de terceiros, pois seu esposo está sofrendo e ela não tem condições de vir para a cidade de Manaus e voltar para o interior com tanta frequência.

Ações Gerenciais - Foi relatado pela diretoria de assistência médica que o aparelho de tomografia desta fundação está inoperante, devido as constantes quedas de energia na unidade de saúde. Houve uma tentativa remota de ajustar o componente defeituoso, no entanto, não foi bem sucedida. Desse modo, foi agendada uma visita presencial do técnico para solucionar o problema que impossibilitou apresentar o exame para o paciente.

Atendimento

Reg. 202420000088348 - Cidadão relata que assistente social, Amanda, o tratou muito mal, alegando ser chefe de todas as assistentes. Cidadão ainda relata que pediu a nutricionista para intercalar entre peixe e frango em suas refeições, mas só mandaram peixe todos os dias.

Ações Gerenciais - A assistente social, Amanda Braga, relata que ao ser informada que não havia transporte disponível para o reclamante em questão, o usuário se retirou da sala utilizando palavras de baixo calão. Foi também feito um B.O., no dia 03/01/2024, por uma das copeiras que foi ameaçada pelo paciente.



Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Operacional
Janeiro de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DTO	RECLAMAÇÃO	BANHEIROS	01
		TOTAL	01

Banheiros

Reg. 202420000107078 - Cidadão relata que os banheiros estão interditados e que os homens, para usar o banheiro, tem que usar o das mulheres e a situação apresenta risco para ambos.

Ações Gerenciais - Documento pendente no setor encaminhado, dentro do prazo de resposta.

**Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia
Janeiro de 2024**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERÊNCIA DE DERMATOLOGIA	RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO	01
		TOTAL	01

Atendimento

Reg. 202420000088429 - Cidadão relata que fez um procedimento cirúrgico de retirada de C.A. próximo a boca e nariz e que no dia 08/01/2024 às 14:00, o paciente procurou a médica Luciana Mendes para pedir assistência devido a constantes dores que o mesmo vem enfrentando desde que o procedimento foi feito. O paciente relata que a médica nem mesmo o deu atenção e que sentiu como se ela não tivesse mostrado interesse pelo procedimento que ela mesma realizou. O mesmo solicita providências e pede que se possível troque de médico.

Ações Gerenciais - A doutora Luciana relatou que o referido paciente havia retornado para consultas nos dias 05/05/22 e 10/05/23 sem se queixar de quaisquer complicações no local da cirurgia, e tinha, ainda, consulta agendada para o dia 05/05/24 para uma avaliação de rotina. Em caso de necessidade ou antecipação do procedimento, ou consulta, o procedimento de agendamento não deve ser realizado pelo médico e sim pelo setor responsável.



**Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Diagnóstico
Janeiro de 2024**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERÊNCIA DE DIAGNÓSTICO	RECLAMAÇÃO	EXAME	01
		TOTAL	01

Exame

Reg. 202420000102893 - Cidadã relata que no dia 16 de janeiro veio a esta unidade para realizar exames, ela realizou a coleta dos exames e no dia 23 de janeiro retornou ao médico ele disse que não poderia dar início ao tratamento de mastite por conta dos exames de ácido úrico, creatinina potássio urina não haviam sido coletados. A reclamante aguarda uma resposta a respeito do porquê seus exames não foram feitos e não a avisaram.

Ações Gerenciais - A Doutora Yonne Francis, Gerente de Diagnóstico, respondeu que infelizmente a FMT-HVD está com problemas de abastecimento para a realização dos exames solicitados.



**Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS
Janeiro de 2024**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERÊNCIA DE IST/AIDS	RECLAMAÇÃO	CONSULTA	01
		TOTAL	01

Consulta

Reg. 202420000096095 – Cidadã relata que desde o dia 24/05/2023 tinha uma consulta marcada com a médica infectologista, Simone Botileiro, e que quando veio ao hospital no dia 16/01/2024, às 14h, a informaram que a médica não iria atender. A paciente relata ter ligado para o hospital e que falou com o funcionário Carlos e o mesmo a informou que perguntou ao gerente de dermatologia, Reinan, e o servidor informou que a doutora iria atender nesse dia. A reclamante relata que já é a terceira vez que vem até a unidade hospitalar e não é atendida, pois remarcam a consulta e não informam o paciente. A mesma pede que tenham mais empatia, pois ela abdica de estar em seu trabalho para comparecer a consulta e somente quando já está no Tropical é informada que não haverá o atendimento, e que quando ela vai até a farmácia é informada que irão bloquear seu acesso por falta de comparecimento e parecer da Doutora Simone.

Ações Gerenciais – A Gerência de Dermatologia informou que a paciente havia ligado previamente para verificar a consulta e foi informada sobre o cancelamento e a nova data, no entanto, a mesma ainda assim compareceu ao hospital. No dia 05/01/2024 houve tentativa de contato com a paciente pelo número 92 99110-0924, mas as chamadas não completavam. Em 17/01/2024 esta ouvidoria tentou contato com a reclamante diversas vezes, via telefone, mas não obteve sucesso.



**Quadro das Manifestações
Janeiro de 2024**

OUVIDORIA FMT-HVD							
Manifestações Referentes ao Mês de Janeiro de 2024							Total = 11
Nº	MANIFESTAÇÃO	CATEGORIA	SETOR RECLAMADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBSERVAÇÃO
1	202420000083985 Cidadão	Reclamação	DAM	Sim	A Diretoria De Assistência Médica informou que o ocorrido se deu em um dia que o sistema eletrônico (IDOCTOR) encontrava-se inoperante, dificultando a busca e localização de pacientes.	Sim, em 12/01/24 esta ouvidoria entrou em contato com o reclamante, repassou as informações e pediu desculpas pelo ocorrido.	
2	202420000084017 Cidadão	Reclamação	DTH	Sim	Foi relatado pela Diretoria de Assistência Médica que o aparelho de tomografia desta fundação está inoperante, devido as constantes quedas de energia na unidade de saúde. Desse modo, foi agendada uma visita presencial do técnico para solucionar o problema que impossibilitou apresentar o exame para o paciente.	Não, no dia 30/01 esta ouvidoria ligou diversas vezes para a reclamante, no entanto a operadora informa que o aparelho está bloqueado para receber ligações desconhecidas.	
3	202420000088348 Cidadão	Reclamação	DTH	Sim	A assistente social, Amanda Braga, relata que ao ser informada que não havia transporte disponível para o reclamante em questão, o usuário se retirou da sala utilizando palavras de baixo calão. Foi também feito um B.O. por uma das copeiras que foi ameaçada pelo paciente no dia 03/01/24.	Sim, em 10/01/24, esta ouvidoria solicitou a presença do paciente e repassou todas as informações necessárias.	
4	202420000088429 Cidadão	Reclamação	Gerência de Dermatologia	Sim	A doutora Luciana relatou que o referido paciente havia retornado para consultas nos dias 05/05/22 e 10/05/23 sem se queixar de quaisquer complicações no local da cirurgia, e tinha, ainda, consulta agendada para o dia 05/05/24 para uma avaliação de rotina. Em caso de necessidade ou antecipação do procedimento, ou consulta, o procedimento de agendamento não deve ser realizado pelo médico e sim pelo setor responsável.	Não, no dia 11/01/24 esta ouvidoria tentou contato com o reclamante diversas vezes e não obteve sucesso.	
5	202420000094795 Cidadão	Reclamação	DAM	Sim	A servidora respondeu que a orientação sexual dos pacientes é preenchida na ficha do social e não diz respeito aos funcionários, a não ser que interfira na vida dos pacientes. Ela afirma que o acompanhante se alterou na enfermaria do PA. O irmão do acompanhante estava internado no isolamento com tuberculose. A norma para acompanhantes de pacientes com esse quadro é a alimentação beira leito, para evitar contágio com outros acompanhantes.	Sim, em 22/01/24 esta ouvidoria entrou em contato com a irmã do reclamante e repassou todas as informações cabíveis.	



6	202420000096095 Cidadão	Reclamação	Gerência de IST/AIDS	Sim	A Gerência de DST/AIDS respondeu que a paciente havia ligado previamente para verificar a consulta e foi informada sobre o cancelamento e a nova data, no entanto, a mesma ainda assim compareceu ao hospital. No dia 05/01/2024 houve tentativa de contato com a paciente pelo número 92 99110-0924, mas as chamadas não completavam.	Não, em 17/01/24 esta ouvidoria tentou contato com a reclamante diversas vezes, via telefone, mas ninguém atendeu.	
7	2024200000102893 Cidadão	Reclamação	LAC	Sim	Em resposta encaminhada a esta ouvidoria e encaminhada a DAM para conhecimento e manifestação, a doutora Yonne Francis respondeu que infelizmente estamos com problemas de abastecimento para a realização dos exames solicitados.	Sim, em 01/02/2024 esta ouvidoria entrou em contato com a reclamante e repassou as informações acima citadas pela gerente do LAC e pedimos desculpas pelo ocorrido.	
8	2024200000102737 Cidadão	Sugestão	DAM	Não	A enfermeira Bianca Leite respondeu que prestou toda assistência necessária a paciente. Além do suporte de higiene, suporte nutricional diário, suporte da equipe de enfermagem e equipe médica, até conseguir leito em uti para a paciente no dia 22/01/2024.	Não, no dia 02/02/2024 esta ouvidoria tentou contato com a reclamante e não obteve sucesso.	
9	2024200000107078 Cidadão	Reclamação	DTO	Não	Documento pendente no setor encaminhado, dentro do prazo de resposta		
10	2024200000110363 Cidadão	Reclamação	DAM	Não	Documento pendente no setor encaminhado, dentro do prazo de resposta		
11	2024200000110271 Cidadão	Reclamação	DAM	Sim	Foi informado que a data para agendamento das endoscopias e colonoscopias são de ordem do diretor clínico que se encontra de férias, ele é o único profissional disponível para realizar tais exames nesta FMT-HVD. O paciente pode, no entanto, agendar sua consulta pelo SISREG.	Sim, Em 01/02/2024 esta ouvidoria entrou em contato com o reclamante e repassou todas as informações cabíveis,	



Apresentação

Neste relatório a Fundação de Medicina Tropical - Heitor Vieira Dourado apresenta resultados relativos à Pesquisa de Satisfação mensal realizada junto aos usuários dos serviços prestados pela fundação no período de Janeiro de 2024. Vale ressaltar que a partir do mês de Janeiro de 2024 houve um refinamento na análise estatística das avaliações presentes no relatório, assim diferenciando o padrão dos resultados obtidos nos anos anteriores.

Metodologia

População

Os pacientes da Fundação de Medicina Tropical Doutor Heitor Vieira Dourado (FMT-HVD, atendidos pelo mesmo no período de um mês (estimativa). Sendo um total de 932 distribuídos da seguinte forma: (Internação Feminina:83, Internação Masculina: 250, Pronto Atendimento – PA - : 257, Ambulatório de Dermatologia: 92 e Ambulatório de Doenças Infecciosas e Parasitárias – DIP - : 250).

Amostragem¹

A amostra utilizada é a amostra aleatória simples com um erro de 5,0% para mais e 5,0% para menos e confiabilidade de 90%. Considerando como meta de satisfação do cliente, o percentual de 85%. Usamos o software estatístico livre R (na versão 3.4.3 de 30 de Janeiro de 2017) para fazermos o cálculo do tamanho da amostra. Os pacientes entrevistados são ativos e efetuaram consultas e/ou atendimentos no período de Janeiro de 2024.

Fórmula para amostra finita:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * (1 - p)}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Onde:

N = tamanho da população;

p = proporção de avaliação da soma de ótimo e bom;

e= erro;

Z² = valor tabelado para a confiabilidade da amostra

α² = nível de significância

¹ Em alguns setores a amostra não pode ser totalizada pela falta de pacientes nos locais



A amostra foi calculada para cada setor, sendo assim distribuída: (Internação Feminina: 21, Internação Masculina: 26, Pronto Atendimento – PA: 31, Ambulatório de Dermatologia: 26 e Ambulatório de Doenças Infecciosas e Parasitárias – DIP: 26).

Seleção

Os clientes entrevistados foram escolhidos ao acaso.

Coleta dos dados

A pesquisa foi realizada em Janeiro de 2024, através de um questionário do tipo estruturado com perguntas fechadas. Estruturada fechada porque se tratam de uma pesquisa com respostas estruturadas com respostas sugeridas em escala de Likert². O questionário foi aplicado através de entrevista pessoal (com o uso de smartphone) com o cliente, realizada por pessoal treinado.

Análise dos Resultados.

Para a análise dos resultados, usamos a Estatística Descritiva apresentando gráficos e/ou tabelas, na avaliação dos serviços usamos a escala Likert, com cinco pontos de ancoragem: Péssimo, Ruim, Regular, Bom e Ótimo, a cada um é atribuído o seguinte valor:

Avaliações	Pontuação
Péssimo	0
Ruim	0,25
Regular	0,5
Bom	0,75
Ótimo	1

Após essa atribuição, é feita a multiplicação da Pontuação (Peso) pela quantidade de avaliações obtendo-se uma média ponderada que é utilizada como percentual de avaliação com o seguinte resultado:

ESCALA				
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
0 a 24,9%	25,0% a 49,9%	50,0% a 74,9%	75,0% a 89,9%	90,0% a 100%

² Escala de Likert: escala de 5 pontos com um ponto médio para registro da manifestação intermediária, de indiferença ou nulidade do tipo “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim”, “péssimo”.



Avaliação da Satisfação do usuário do Ambulatório de Dermatologia.

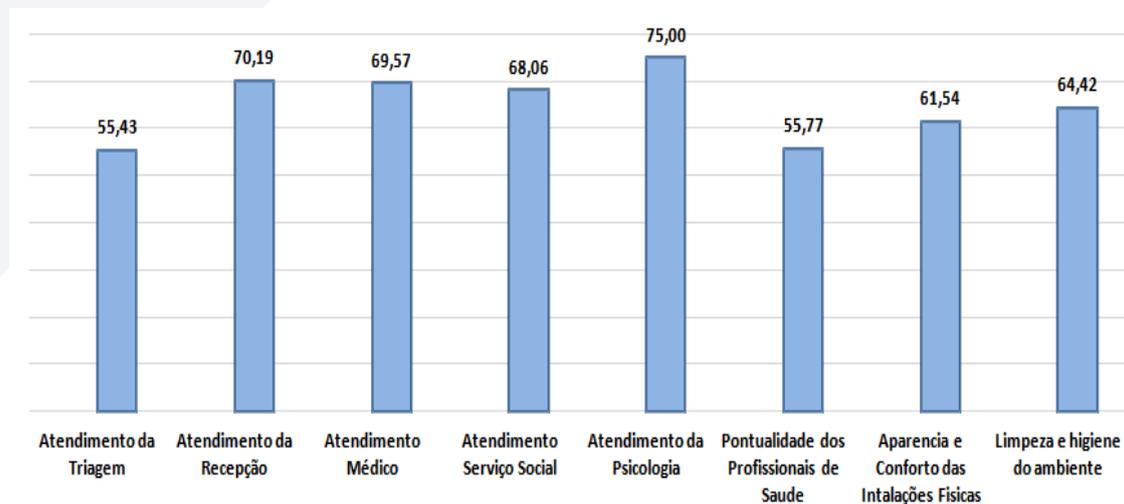
Tabela 1. Avaliação da Satisfação do usuário do Ambulatório de Dermatologia.

Serviços Avaliados	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não Utilizou o Serviço	Pontuação de Avaliação	Média Ponderada
Atendimento da Triagem	2	2	9	9	1	3	12,75	55,43
Atendimento da Recepção	0	1	7	14	4	0	18,25	70,19
Atendimento Médico	0	1	8	9	5	3	16,00	69,57
Atendimento Serviço Social	0	3	2	10	3	8	12,25	68,06
Atendimento da Psicologia	0	0	3	13	3	7	14,25	75,00
Pontualidade dos Profissionais de Saúde	2	4	7	12	1	0	14,50	55,77
Aparência e Conforto das Instalações Físicas	0	1	12	13	0	0	16,00	61,54
Limpeza e higiene do ambiente	0	0	12	13	1	0	16,75	64,42
Total de Entrevistados	26				Média de Avaliação Geral			65,00

Fonte: Pesquisa realizada pela Ouvidoria

A avaliação dos Serviços prestados no Ambulatório de Dermatologia é de 65,00%, ficando abaixo desse valor apenas o Atendimento da Triagem com 55,43%, Pontualidade dos Profissionais de Saúde com 55,77%, Aparência e Conforto das Instalações Físicas com 61,54% e Limpeza do Ambiente com 64,42%. Pode concluir a partir dessa avaliação que a maioria dos usuários dos Serviços prestados no Ambulatório de Dermatologia os classifica como Regular.

Gráfico 1. Avaliação da Satisfação do usuário do Ambulatório de Dermatologia.





Avaliação da Satisfação do usuário do Ambulatório DIP

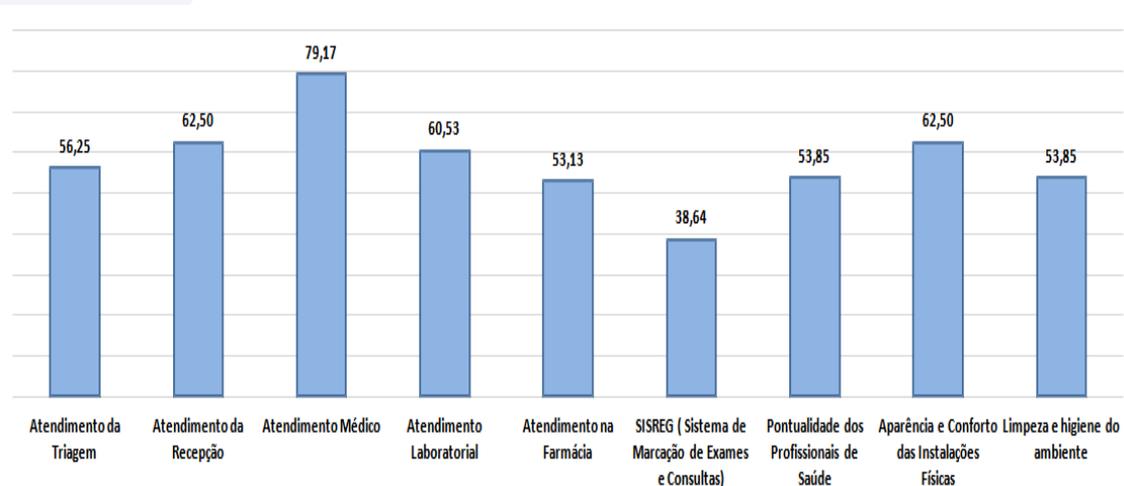
Tabela 2. Avaliação da Satisfação do usuário do Ambulatório DIP.

Serviços Avaliados	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não Utilizou o Serviço	Pontuação de Avaliação	Média Ponderada
Atendimento da Triagem	2	3	6	13	0	2	13,50	56,25
Atendimento da Recepção	0	5	7	10	4	0	16,25	62,50
Atendimento Médico	0	0	5	10	9	2	19,00	79,17
Atendimento Laboratorial	2	0	5	12	0	7	11,50	60,53
Atendimento na Farmácia	3	3	8	8	2	2	12,75	53,13
SISREG (Sistema de Marcação de Exames e Consultas)	6	3	8	5	0	4	8,50	38,64
Pontualidade dos Profissionais de Saúde	0	4	15	6	1	0	14,00	53,85
Aparência e Conforto das Instalações Físicas	0	1	14	8	3	0	16,25	62,50
Limpeza e higiene do ambiente	2	2	13	8	1	0	14,00	53,85
Total de Entrevistados	26				Média de Avaliação Geral			57,82

Fonte: Pesquisa realizada pela Ouvidoria

A avaliação dos Serviços prestados no Ambulatório DIP é de 57,82%, ficando abaixo desse valor apenas o Atendimento da Triagem com 56,25%, Atendimento na Farmácia com 53,13%, SISREG (Sistema de Marcação de Exames e Consultas) com 38,64%, Pontualidade dos Profissionais de Saúde com 53,85% e Limpeza e higiene do ambiente com 53,85%. Pode concluir a partir dessa avaliação que a maioria dos usuários dos Serviços prestados no Ambulatório DIP os classifica como Regular.

Gráfico 2. Avaliação da Satisfação do usuário do Ambulatório DIP.





Avaliação da Satisfação do usuário da Internação Feminina

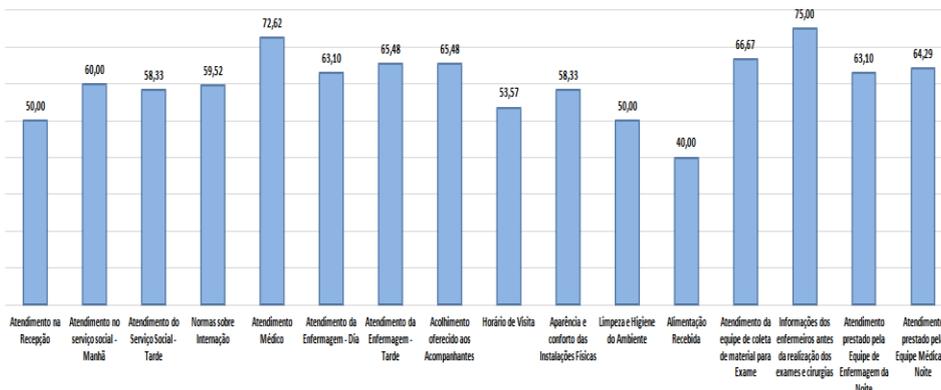
Tabela 3. Avaliação da Satisfação do usuário da Internação Feminina.

Serviços Avaliados	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não Utilizou o Serviço	Pontuação de Avaliação	Média Ponderada
Atendimento na Recepção	1	5	8	7	0	0	10,50	50,00
Atendimento no serviço social - Manhã	0	2	11	4	3	1	12,00	60,00
Atendimento do Serviço Social - Tarde	0	2	10	9	0	0	12,25	58,33
Normas sobre Internação	1	0	12	6	2	0	12,50	59,52
Atendimento Médico	0	1	5	10	5	0	15,25	72,62
Atendimento da Enfermagem - Dia	1	1	7	10	2	0	13,25	63,10
Atendimento da Enfermagem - Tarde	0	1	9	8	3	0	13,75	65,48
Acolhimento oferecido aos Acompanhantes	0	0	9	11	1	0	13,75	65,48
Horário de Visita	1	3	10	6	1	0	11,25	53,57
Aparência e conforto das Instalações Físicas	0	1	13	6	1	0	12,25	58,33
Limpeza e Higiene do Ambiente	0	3	15	3	0	0	10,50	50,00
Alimentação Recebida	4	5	6	5	0	1	8,00	40,00
Atendimento da equipe de coleta de material para Exame	0	1	5	15	0	0	14,00	66,67
Informações dos enfermeiros antes da realização dos exames e cirurgias	0	0	1	14	1	5	12,00	75,00
Atendimento prestado pela Equipe de Enfermagem da Noite	0	1	8	12	0	0	13,25	63,10
Atendimento prestado pela Equipe Médica da Noite	0	1	8	11	1	0	13,50	64,29
Total de Entrevistados	21				Média de Avaliação Geral			60,34

Fonte: Pesquisa realizada pela Ouvidoria

A avaliação dos Serviços prestados na enfermaria de Internação Feminina é de 60,34%, ficando abaixo desse valor apenas o Atendimento na Recepção com 50,0%, Atendimento no Serviço Social – Manhã com 60,0%, Atendimento no Serviço Social – Tarde com 58,33, Normas sobre Internação com 59,52%, Horário de Visita com 53,57%, Aparência e conforto das Instalações Físicas com 58,33%, Limpeza e Higiene do Ambiente com 50,0% e Alimentação Recebida com 40,0%. Pode concluir a partir dessa avaliação que a maioria dos usuários dos Serviços prestados na enfermaria de Internação Feminina os classifica como Regular.

Gráfico 3. Avaliação da Satisfação do usuário da Internação Feminina.





Avaliação da Satisfação do usuário da Internação Masculina

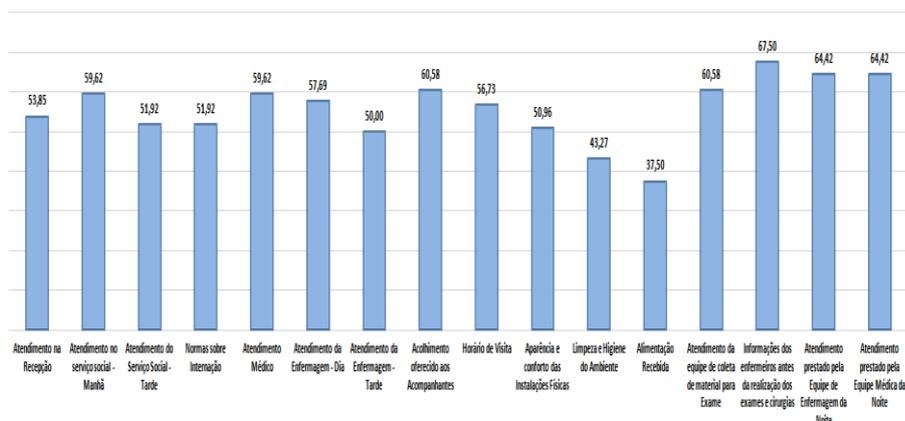
Tabela 4. Avaliação da Satisfação do usuário da Internação Masculina.

Serviços Avaliados	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não Utilizou o Serviço	Pontuação de Avaliação	Média Ponderada
Atendimento na Recepção	5	3	3	13	2	0	14,00	53,85
Atendimento no serviço social - Manhã	0	2	12	12	0	0	15,50	59,62
Atendimento do Serviço Social - Tarde	0	5	14	7	0	0	13,50	51,92
Normas sobre Internação	0	5	14	7	0	0	13,50	51,92
Atendimento Médico	0	4	10	10	2	0	15,50	59,62
Atendimento da Enfermagem - Dia	0	4	11	10	1	0	15,00	57,69
Atendimento da Enfermagem - Tarde	2	4	12	8	0	0	13,00	50,00
Acolhimento oferecido aos Acompanhantes	0	3	10	12	1	0	15,75	60,58
Horário de Visita	0	3	13	10	0	0	14,75	56,73
Aparência e conforto das Instalações Físicas	0	7	11	8	0	0	13,25	50,96
Limpeza e Higiene do Ambiente	1	10	10	5	0	0	11,25	43,27
Alimentação Recebida	6	8	5	7	0	0	9,75	37,50
Atendimento da equipe de coleta de material para Exame	0	1	13	12	0	0	15,75	60,58
Informações dos enfermeiros antes da realização dos exames e cirurgias	0	0	7	12	1	6	13,50	67,50
Atendimento prestado pela Equipe de Enfermagem da Noite	1	2	5	17	1	0	16,75	64,42
Atendimento prestado pela Equipe Médica da Noite	1	2	4	19	0	0	16,75	64,42
Total de Entrevistados	26					Média de Avaliação Geral		55,66

Fonte: Pesquisa realizada pela Ouvidoria

A avaliação dos Serviços prestados na enfermaria de Internação Masculina é de 55,66%, ficando abaixo desse valor apenas o Atendimento na Recepção com 53,85%, Atendimento Serviço Social – Tarde com 51,92%, Normas sobre Internação com 51,92%, Atendimento da Enfermagem - Tarde com 50,00%, Aparência e conforto das Instalações Física com 50,96%, Limpeza e Higiene do Ambiente com 43,27% e Alimentação Recebida com 37,50%. Pode concluir a partir dessa avaliação que a maioria dos usuários dos Serviços prestados na enfermaria de Internação Masculina os classifica como Regular.

Gráfico 4. Avaliação da Satisfação do usuário da Internação Masculina.





Avaliação da Satisfação do usuário do Pronto Atendimento (PA)

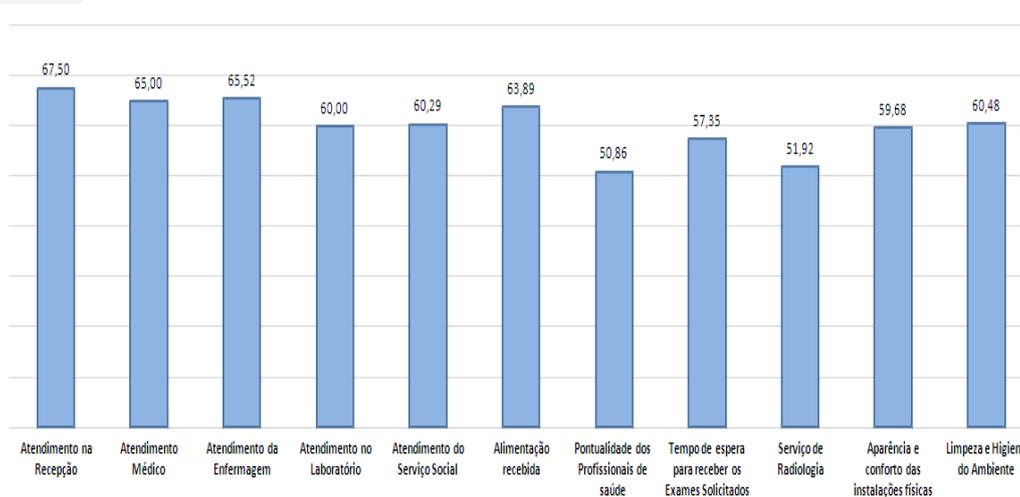
Tabela 5. Avaliação da Satisfação do usuário do Pronto Atendimento (PA).

Serviços Avaliados	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não Utilizou o Serviço	Pontuação de Avaliação	Média Ponderada
Atendimento na Recepção	1	1	4	24	0	1	20,25	67,50
Atendimento Médico	0	1	10	19	0	1	19,50	65,00
Atendimento da Enfermagem	0	2	9	16	2	2	19,00	65,52
Atendimento no Laboratório	1	0	6	8	0	16	9,00	60,00
Atendimento do Serviço Social	0	1	9	6	1	14	10,25	60,29
Alimentação recebida	0	0	5	3	1	22	5,75	63,89
Pontualidade dos Profissionais de saúde	0	7	14	8	0	2	14,75	50,86
Tempo de espera para receber os Exames Solicitados	1	2	6	7	1	14	9,75	57,35
Serviço de Radiologia	0	3	6	4	0	18	6,75	51,92
Aparência e conforto das instalações físicas	0	0	19	12	0	0	18,50	59,68
Limpeza e Higiene do Ambiente	0	0	18	13	0	0	18,75	60,48
Total de Entrevistados	31				Média de Avaliação Geral			60,23

Fonte: Pesquisa realizada pela Ouvidoria

A avaliação dos Serviços prestados no Pronto Atendimento é de 60,23%, ficando abaixo desse valor apenas o Atendimento no Laboratório com 60,00%, Atendimento do Serviço Social com 60,29%, Pontualidade dos Profissionais de Saúde com 50,86%, Tempo de Espera para receber os Exames Solicitados com 57,35%, Serviço de Radiologia com 51,92% e Aparência e Conforto das Instalações Físicas com 59,68%. Pode concluir a partir dessa avaliação que a maioria dos usuários dos Serviços prestados no Pronto Atendimento os classifica como Regular.

Gráfico 5. Avaliação da Satisfação do usuário do Pronto Atendimento (PA).





Avaliação da Satisfação do usuário do Hospital Dia

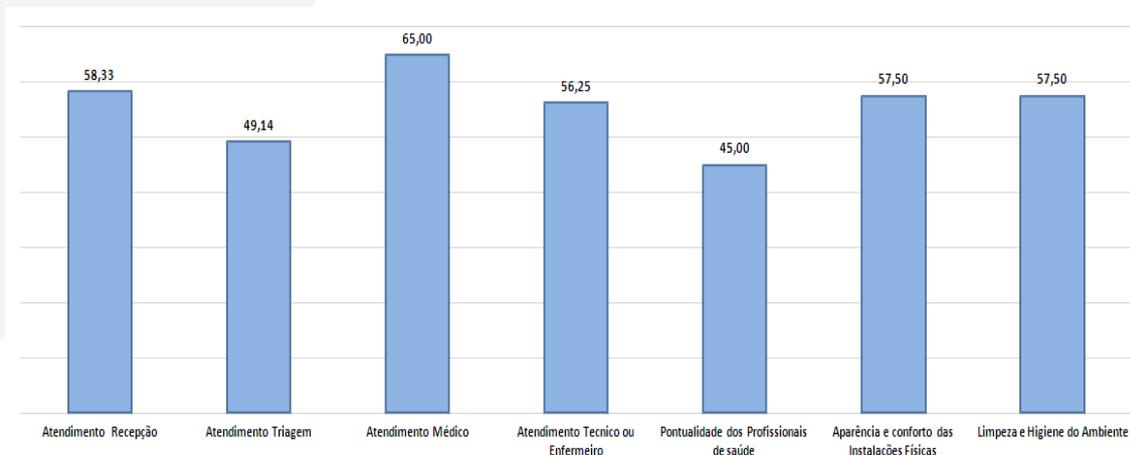
Tabela 6. Avaliação da Satisfação do usuário do Hospital Dia.

Serviços Avaliados	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não Utilizou o Serviço	Pontuação de Avaliação	Média Ponderada
Atendimento Recepção	2	2	12	12	2	0	17,50	58,33
Atendimento Triagem	3	4	14	7	1	1	14,25	49,14
Atendimento Médico	0	3	13	7	7	0	19,50	65,00
Atendimento Técnico ou Enfermeiro	0	6	11	9	2	2	15,75	56,25
Pontualidade dos Profissionais de saúde	4	6	13	6	1	0	13,50	45,00
Aparência e conforto das Instalações Físicas	0	1	21	6	2	0	17,25	57,50
Limpeza e Higiene do Ambiente	0	2	18	9	1	0	17,25	57,50
Total de Entrevistados	30				Média de Avaliação Geral			55,53

Fonte: Pesquisa realizada pela Ouvidoria

A avaliação dos Serviços prestados no Hospital Dia é de 55,53%, ficando abaixo desse valor apenas o Atendimento Triagem com 49,14% e Pontualidade dos Profissionais de Saúde com 45,00%. Pode concluir a partir dessa avaliação que a maioria dos usuários dos Serviços prestados no Hospital Dia os classifica como Regular.

Gráfico 6. Avaliação da Satisfação dos usuários do Hospital Dia.





Equipe

NEIVA SILVA DE CARVALHO
Ouvidora da FMT-HVD

BIANCA DA SILVA LADISLAU CORRÊA
Estagiária de Administração

LINDA EDUARDA DA COSTA FEITOZA
Estagiária de Serviço Social

MOISES LEITE MOTTA
Assessor de Planejamento

WILDER SILVA DE SOUZA
Assessor de Estatística do Planejamento

IISIS FERNANDA FERREIRA DIAS
Assessora de Qualidade do Planejamento

RENATO LIMA DA SILVA
Estagiário de Administração do Planejamento

ELIANNE MARTINS DE ARAUJO
Estagiária de Administração do Planejamento

THAISSA GEYSYANE DE OLIVEIRA ENCARNÇÃO
Estagiária de Administração do Planejamento