

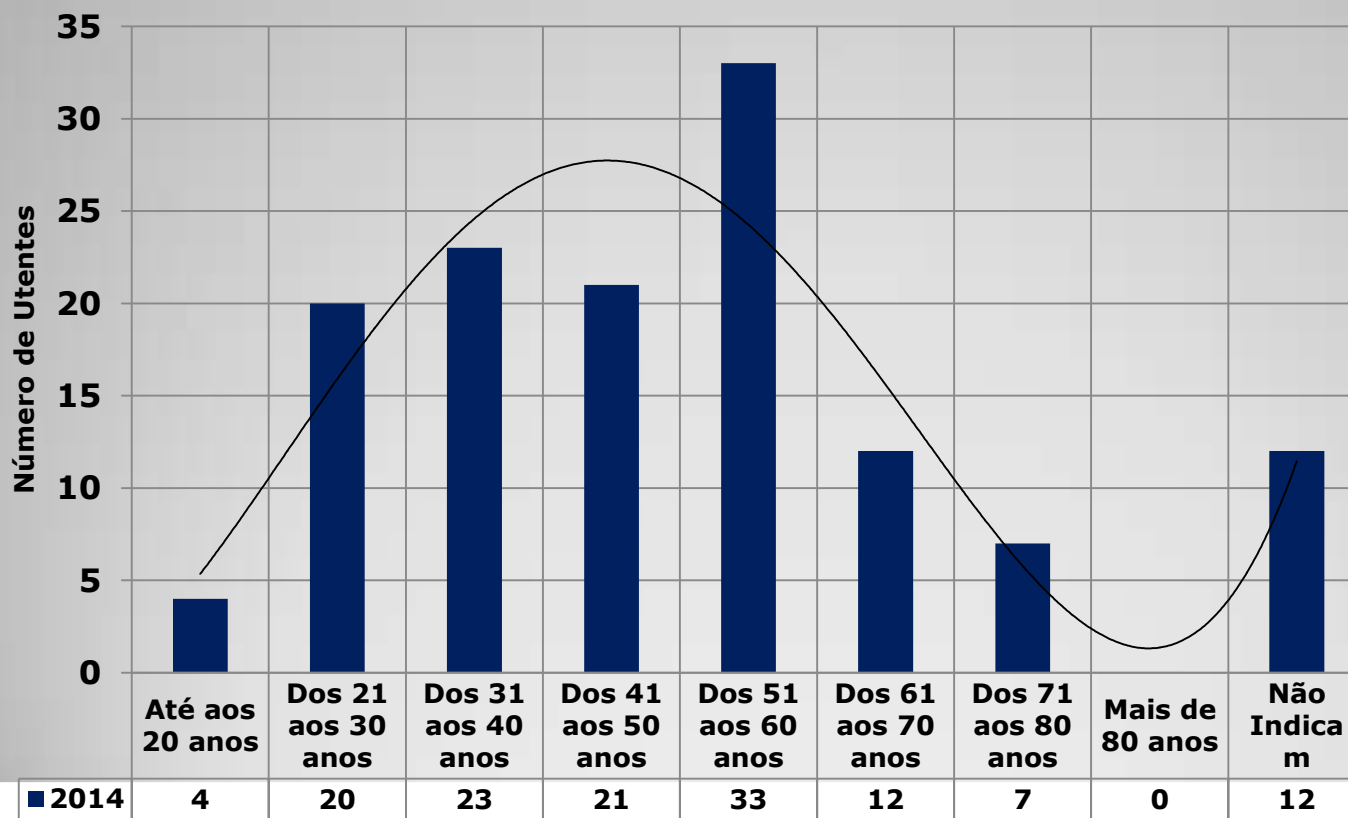
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES - 2014

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES - 2014

	2014
Total de Questionários Válidos	132
Apresentaram Sugestões	28,79%
Utentes do Sexo Feminino	66,67%
Utentes do Sexo Masculino	27,27%
Utente mais novo (anos)	17
Utente mais velho (anos)	77
Idade média dos Utentes (anos)	41,58

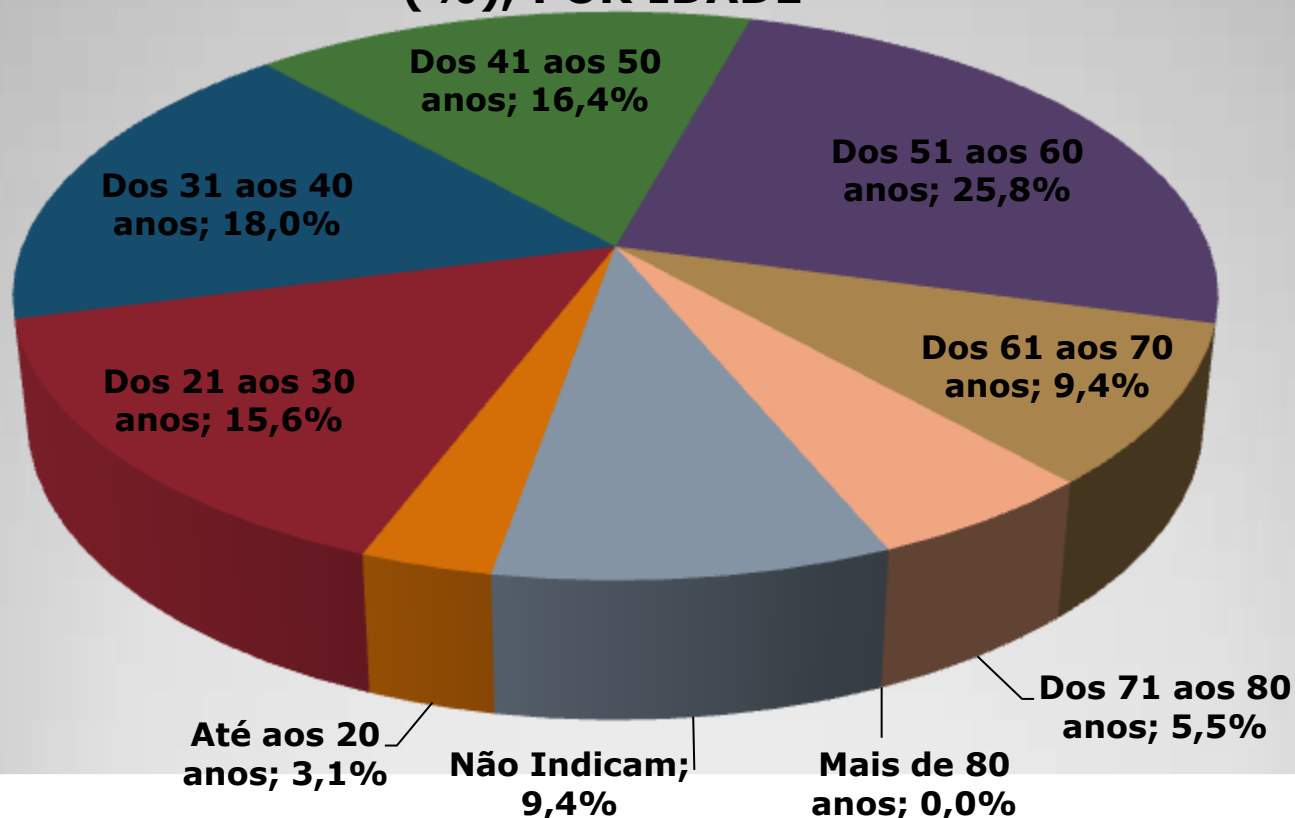
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES - 2014

UTENTES QUE RESPONDERAM AO INQUÉRITO, POR IDADE



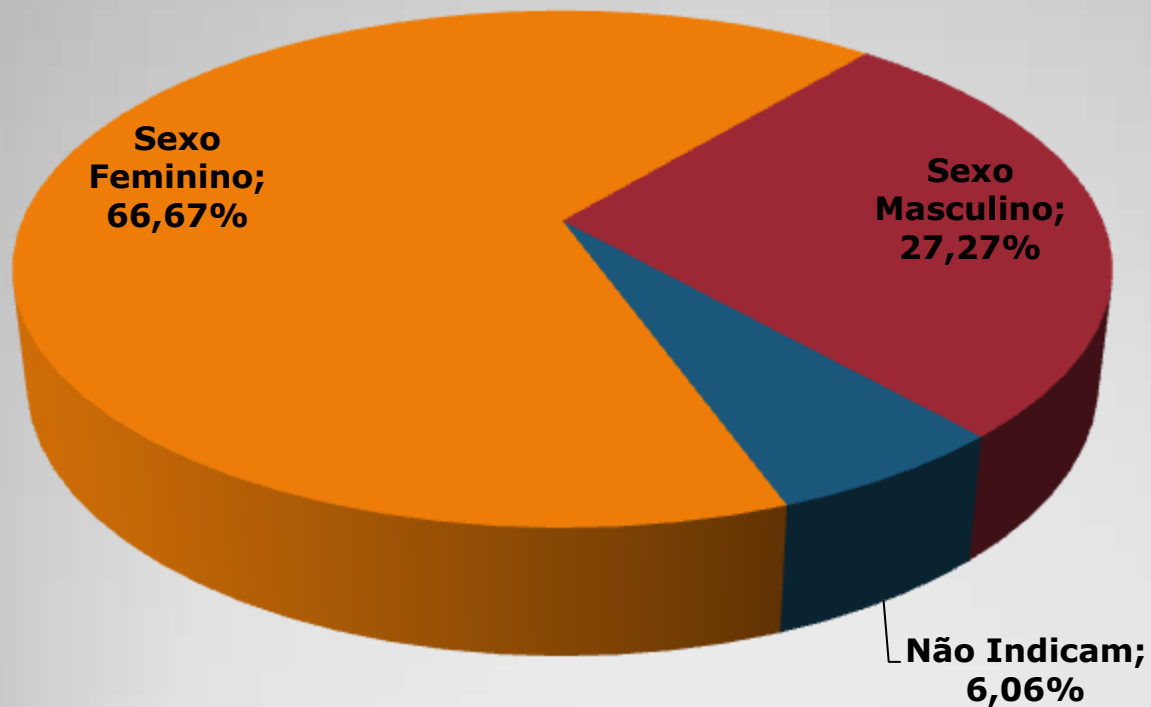
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES - 2014

UTENTES QUE RESPONDERAM AO INQUÉRITO (%), POR IDADE



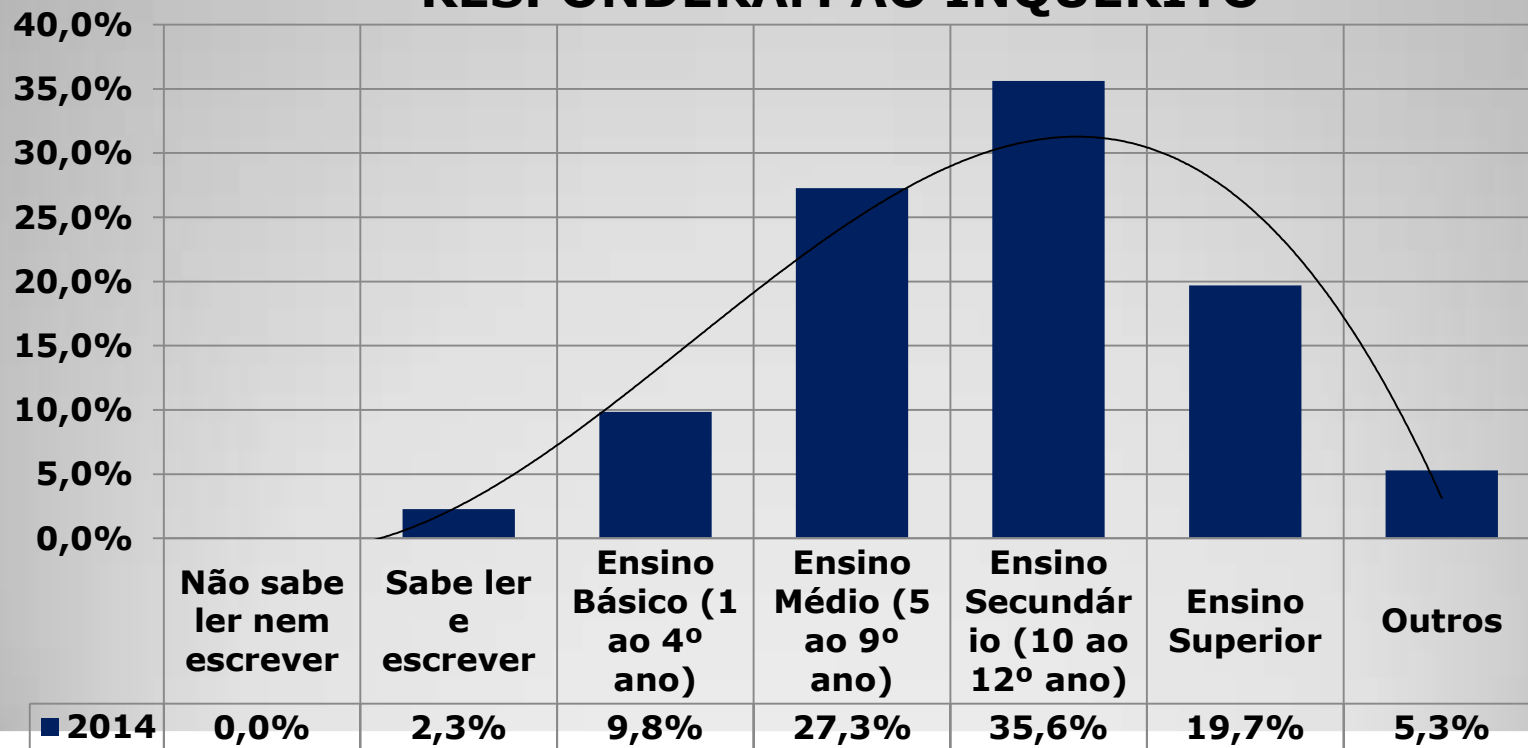
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES 2014

UTENTES QUE RESPONDERAM AO INQUÉRITO POR SEXO



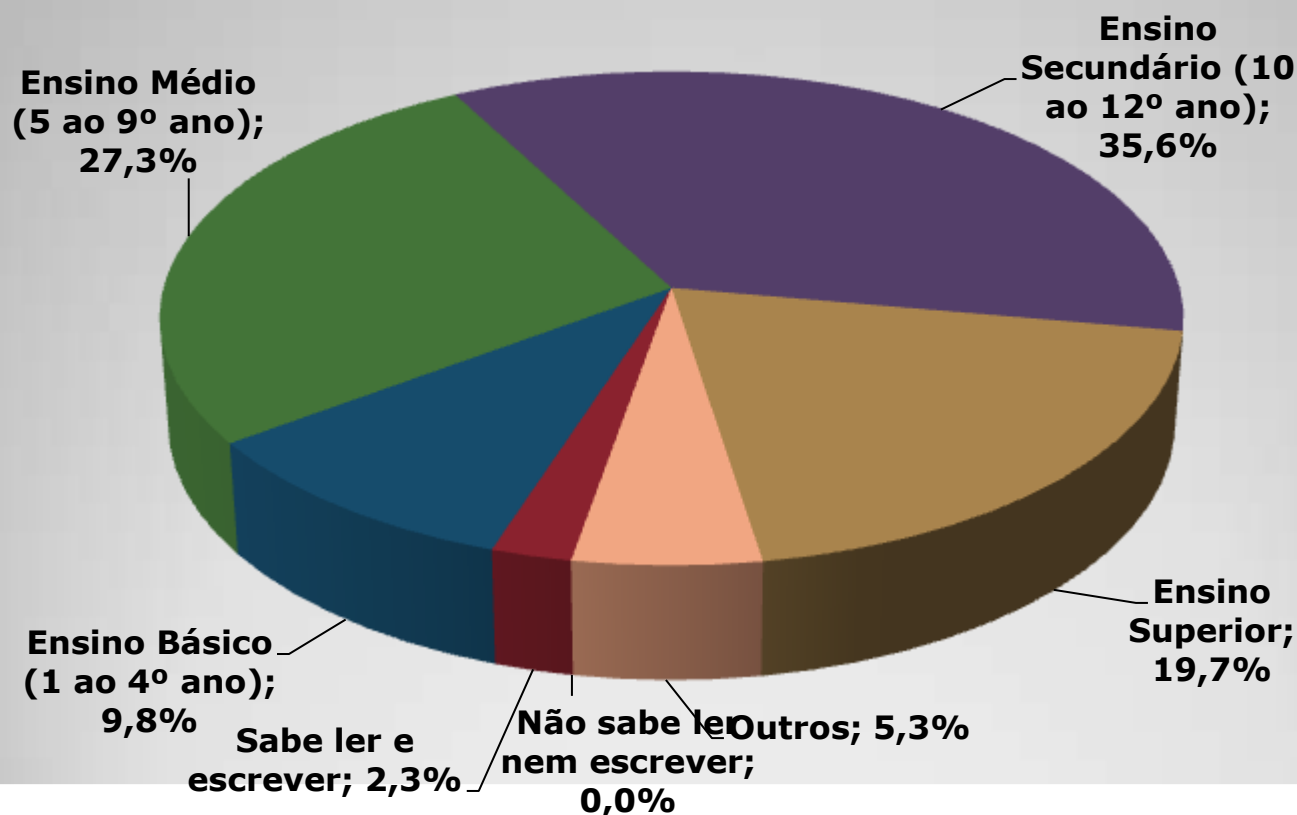
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES 2014

NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS UTENTES QUE RESPONDERAM AO INQUÉRITO

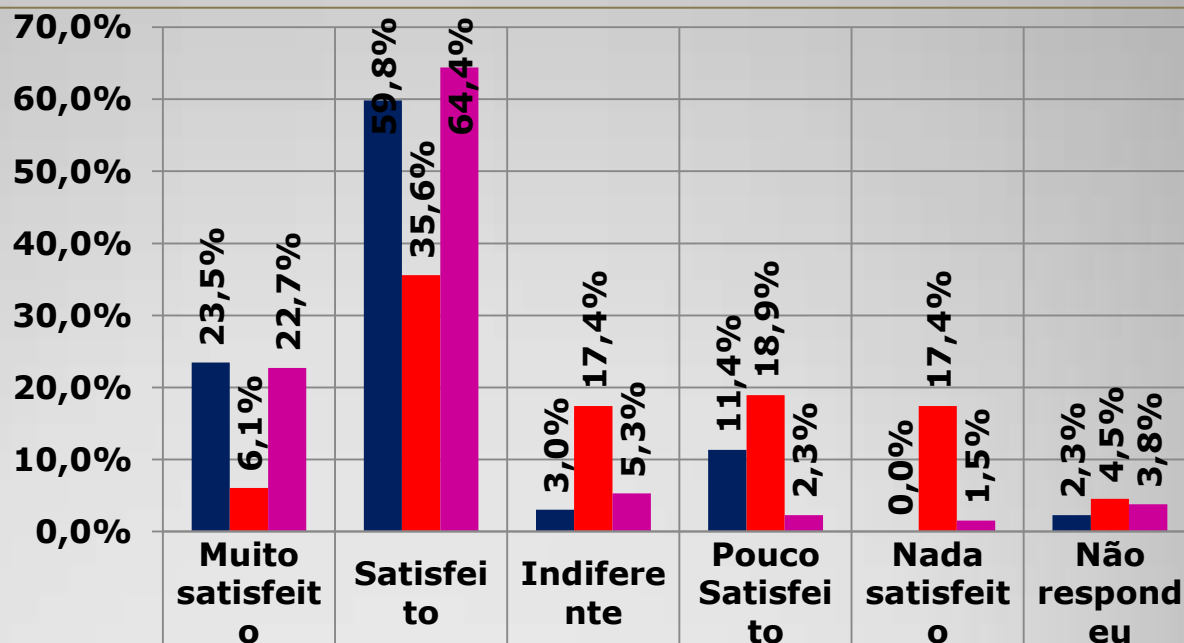


AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES 2014

NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS UTENTES QUE RESPONDERAM AO INQUÉRITO

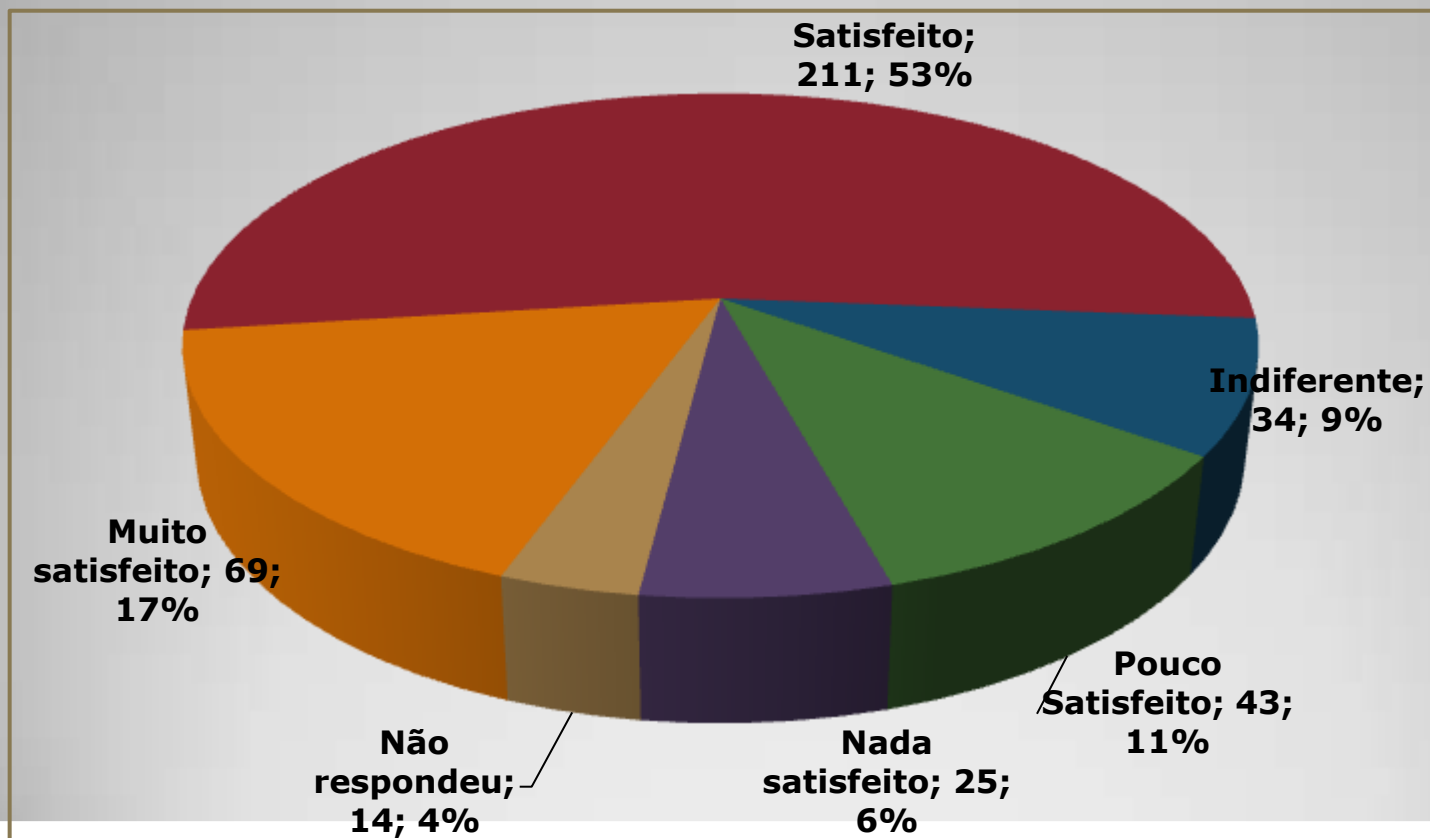


AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES 2014 MARCAÇÃO DE CONSULTAS

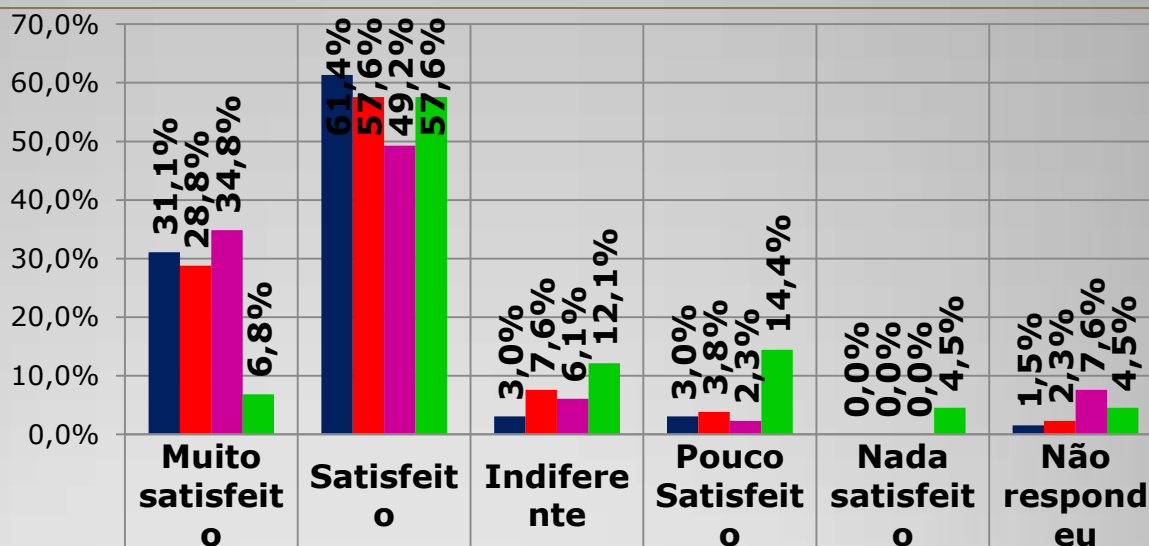


■ Questão 1 - Facilidade em Obter Marcação de Consulta	23,5%	59,8%	3,0%	11,4%	0,0%	2,3%
■ Questão 2- Facilidade de Acesso Telefónico	6,1%	35,6%	17,4%	18,9%	17,4%	4,5%
■ Questão 3- Horário de Funcionamento	22,7%	64,4%	5,3%	2,3%	1,5%	3,8%

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES 2014 MARCAÇÃO DE CONSULTAS

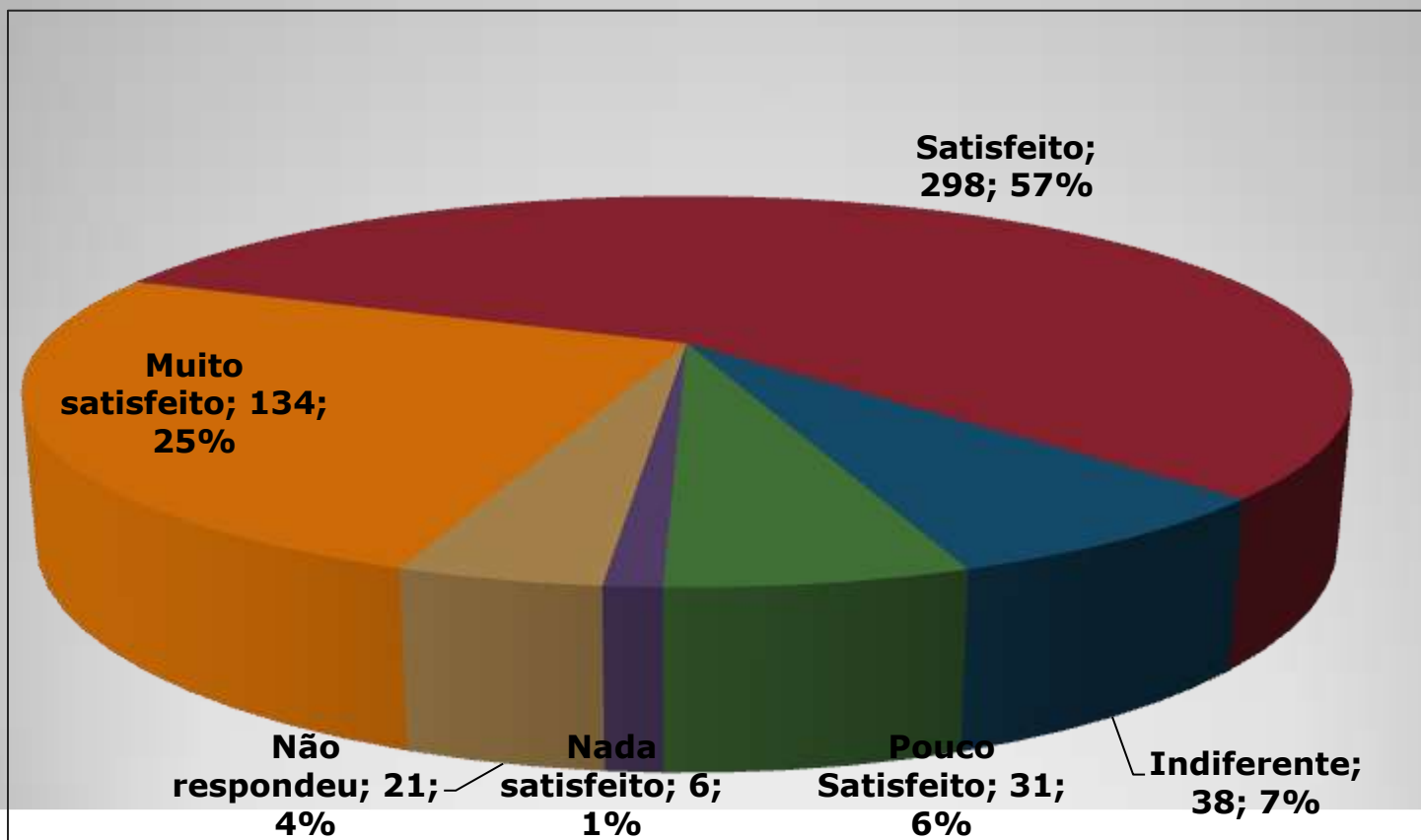


AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES 2014 RECEPÇÃO (à chegada)



■ Questão 4- Acolhimento/ Simpatia	31,1%	61,4%	3,0%	3,0%	0,0%	1,5%
■ Questão 5- Correcta Identificação dos Profissionais	28,8%	57,6%	7,6%	3,8%	0,0%	2,3%
■ Questão 6- Privacidade/ Intimidade do Atendimento no Gabinete de Enfermagem	34,8%	49,2%	6,1%	2,3%	0,0%	7,6%
■ Questão 7- Tempo médio de Espera para a Consulta	6,8%	57,6%	12,1%	14,4%	4,5%	4,5%

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES 2014 *RECEPÇÃO (à chegada)*

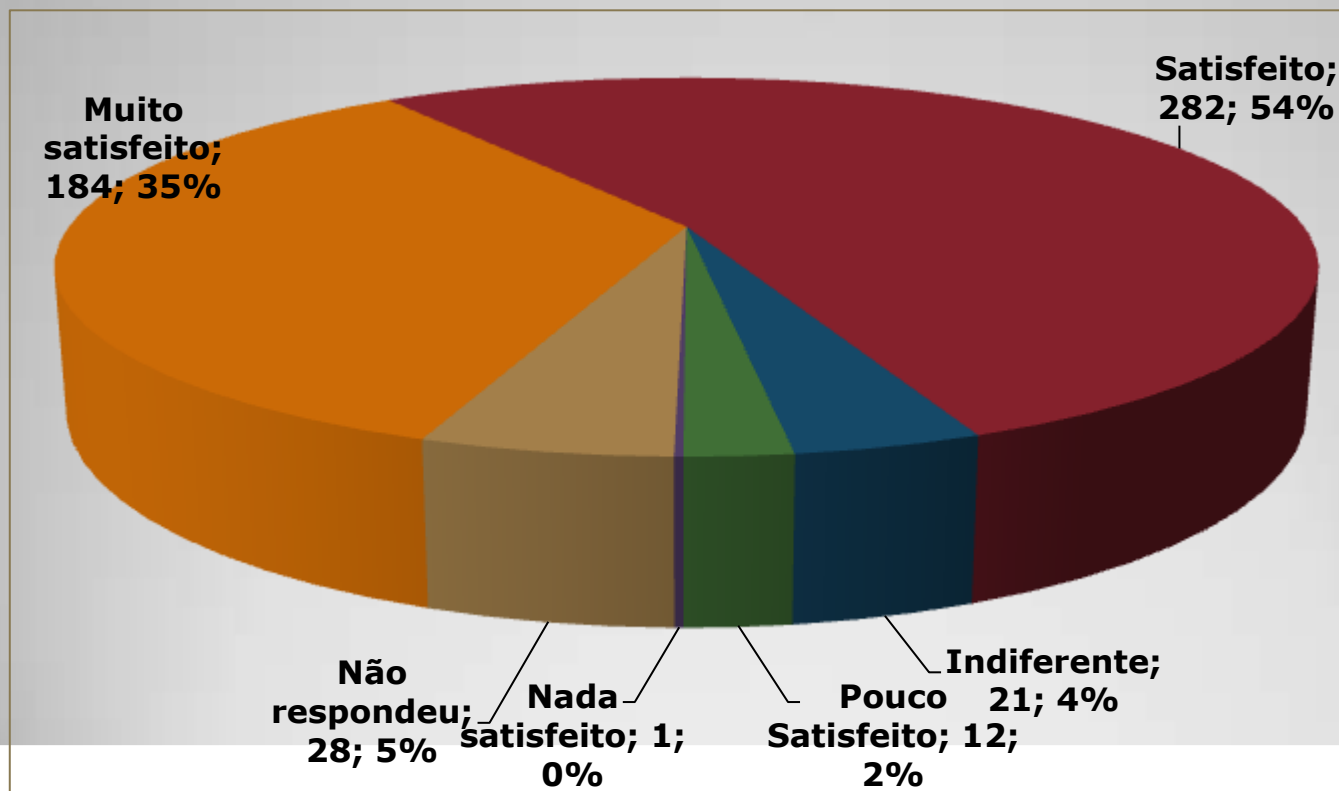


AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES 2014

CONSULTA MÉDICA/ ENFERMAGEM

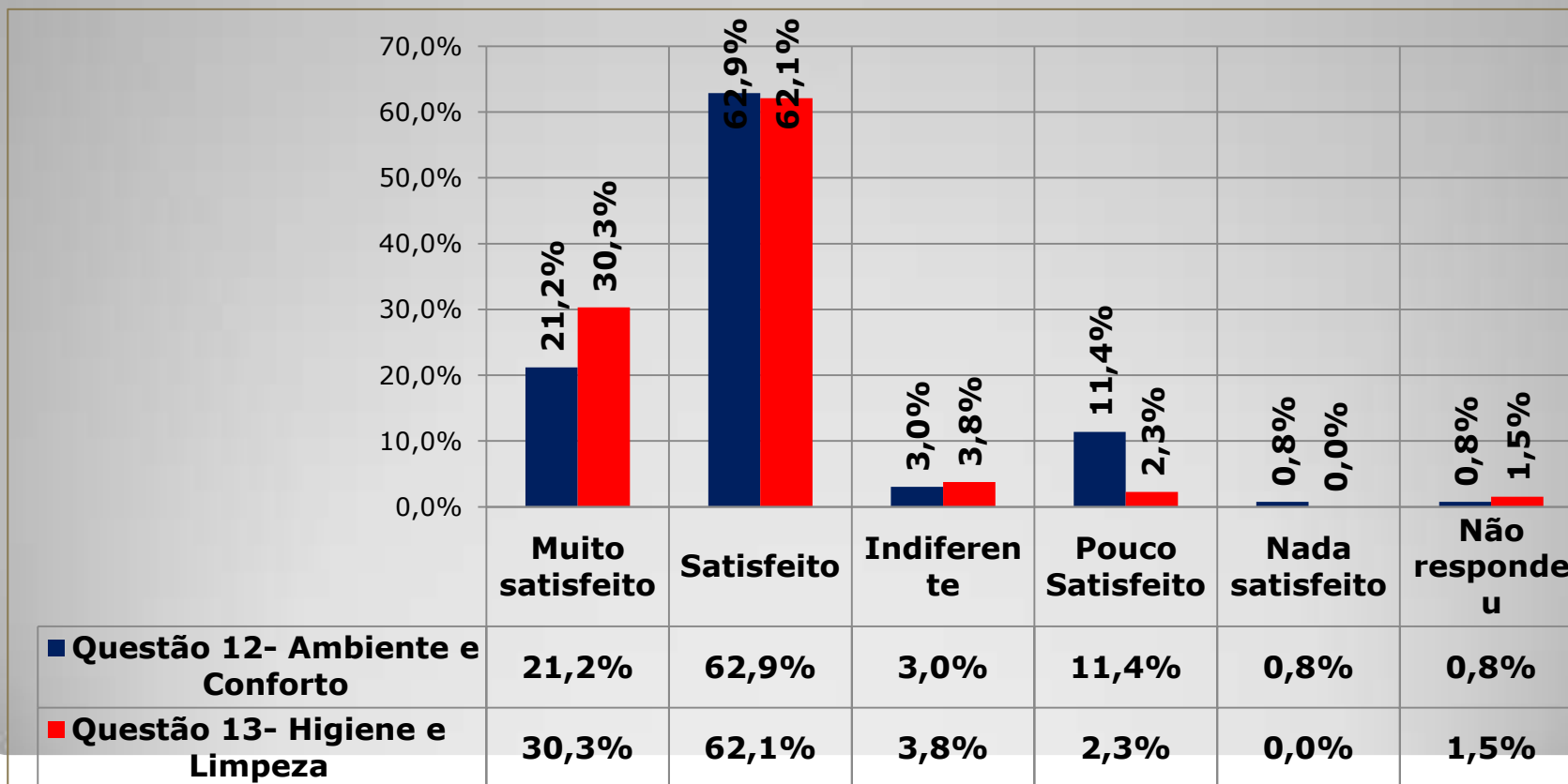
	Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Nada satisfeito	Não respondeu
■ Questão 8- Privacidade/ Intimidade de atendimento no Gabinete Médico	37,9%	54,5%	3,0%	1,5%	0,0%	3,0%
■ Questão 9- Qualidade da Informação prestada sobre os seus problemas de saúde/ plano de tratamentos	32,6%	49,2%	5,3%	4,5%	0,8%	7,6%
■ Questão 10- Correcta Identificação dos Profissionais	30,3%	58,3%	5,3%	1,5%	0,0%	4,5%
■ Questão 11- Confidencialidade/ Sigilo da Informação Clínica prestada	38,6%	51,5%	2,3%	1,5%	0,0%	6,1%

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES 2014 CONSULTA MÉDICA/ ENFERMAGEM

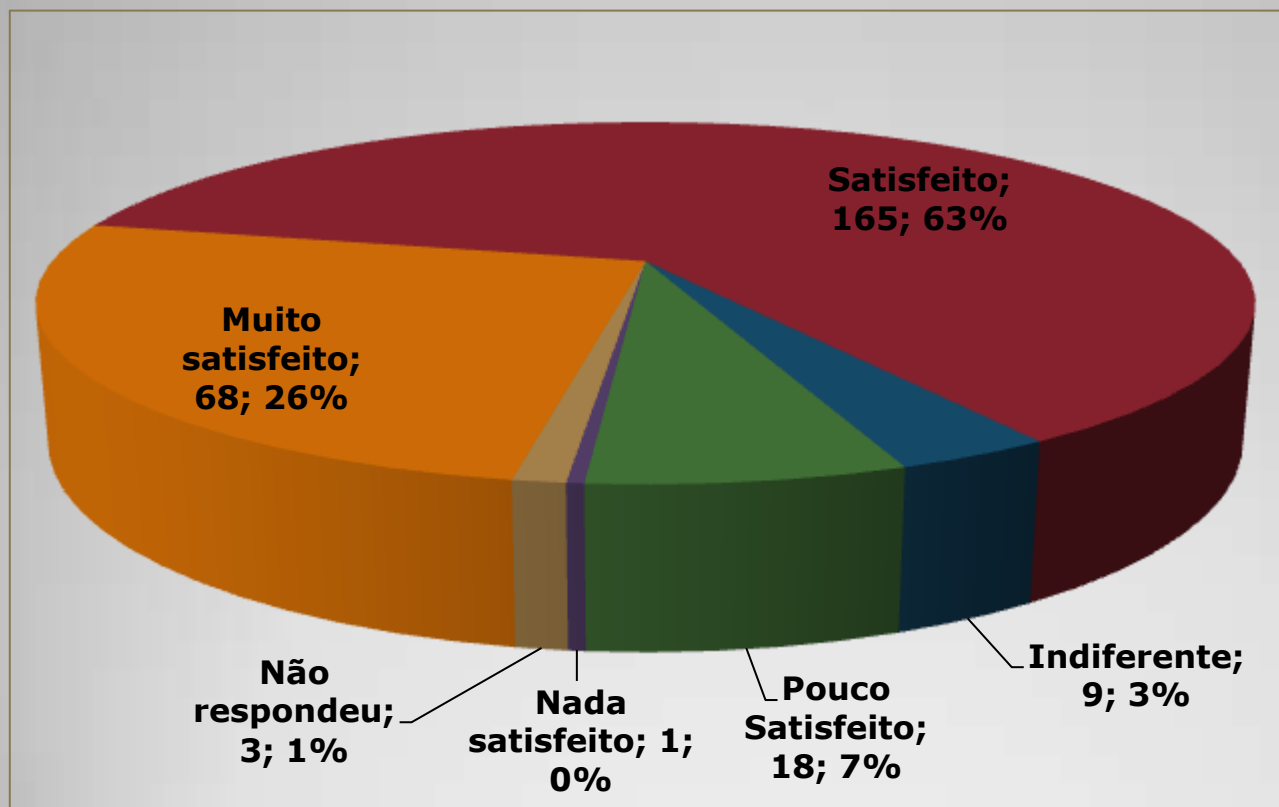


AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES 2014

INSTALAÇÕES DA UNIDADE SAÚDE

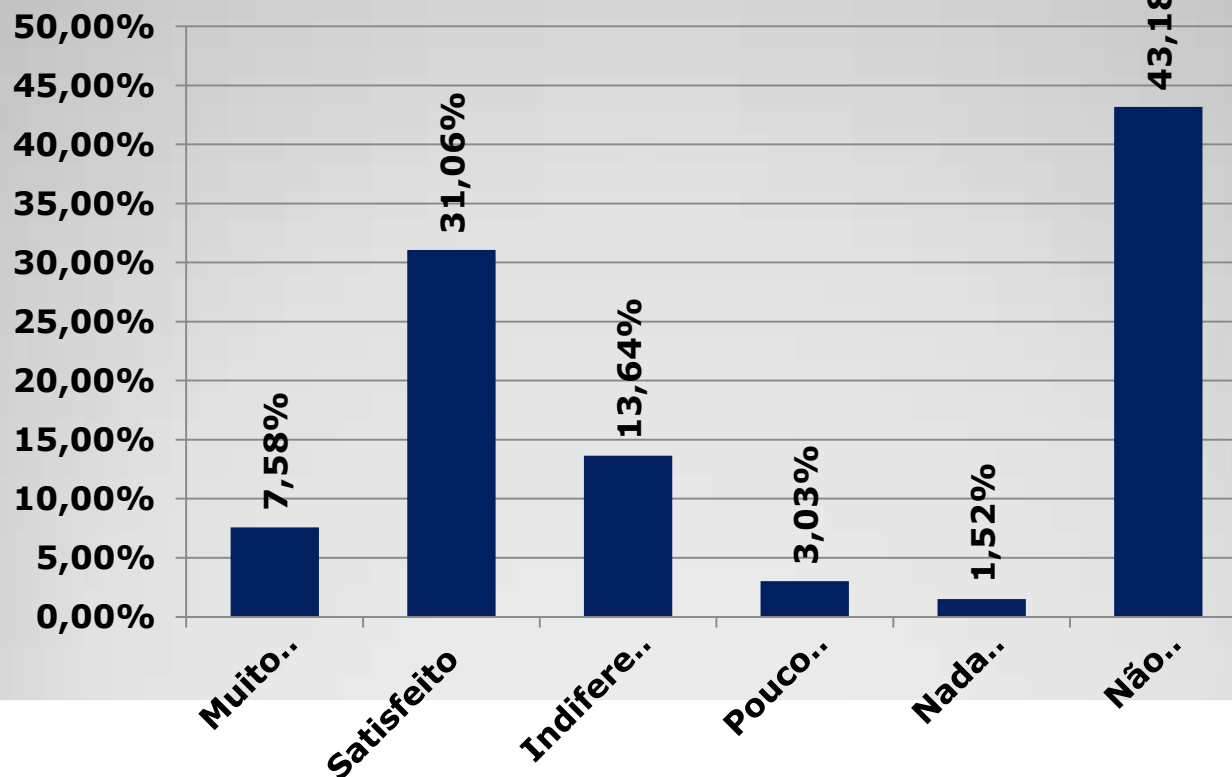


AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES 2014 INSTALAÇÕES DA UNIDADE DE SAÚDE



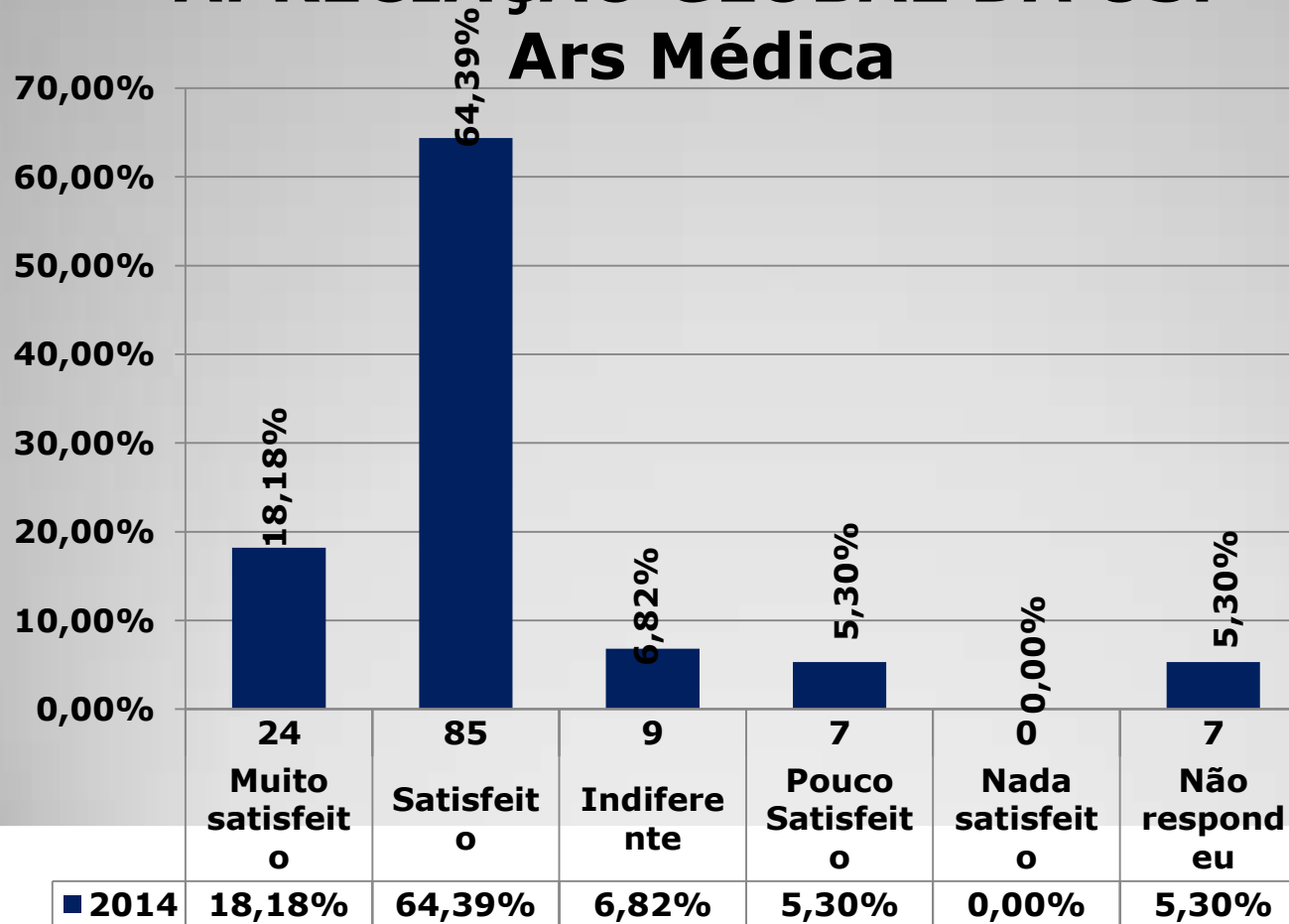
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES 2014 GABINETE DO UTENTE DA UNIDADE

Questão 14- Tratamento de Sugestões e Reclamações



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES 2014

APRECIACÃO GLOBAL DA USF Ars Médica



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES 2014 SUGESTÕES OU COMENTÁRIOS

S1	É preciso atenderem o telefone. Nunca atendem e uma pessoa tem que vir de propósito
S2	<ul style="list-style-type: none">- Melhorar o acesso telefónico à USF e menos tempo de espera.- m geral estou satisfeita com o atendimento.- Não estou satisfeita na obtenção de P1/ credenciais para conseguir meios de diagnóstico por parte do médico de família.- O tempo para resolver distúrbios, às vezes simples é muito extenso
S3	Melhorar o atendimento de chamadas para marcações de consultas
S4	Atendimento da consulta devia cumprir o horário marcado
S5	Os médicos de família devem ser mais compreensíveis com os seus utentes
S6	talvez o tempo de espera para ser atendido
S7	Melhorar o atendimento via telefone pois é praticamente impossível contactar desta forma
S8	Melhorar o tempo de espera
S9	Acho que a saúde em Portugal está muito atrasada
S10	É a segunda vez, só tenho muita pena ter que vir doente logo cedo para a porta de entrada com esta fechada e com muito frio

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES 2014 SUGESTÕES OU COMENTÁRIOS

S11	Nos dias de muito frio deviam deixar entrar antes das 08H00. Se o segurança está podíamos entrar e ficar á espera no piso de baixo.
S12	O Ar Condicionado deve funcionar para o conforto dos utentes durante as consultas e os computadores que funcionem para a utilização dos médicos
S13	Seria importante o cumprimento dos horários das consultas visto que todos temos horários a cumprir
S14	Não está satisfeito com o atendimento telefónico
S15	A climatização das instalações, a higiene dos WC e o atendimento telefónico devem ser melhorados
S16	Mais brevidade nas consultas e mais conforto da sala de espera
S17	Na sala de espera alguns bancos estão partidos. O quadro para as crianças não tem o material necessário para a sua utilização
S18	Sugere climatização adequada e melhoria no atendimento individual no balcão de atendimento
S19	Nunca conseguiu que uma chamada telefónica sua fosse atendida. Recomenda a melhoria do serviço de atendimento do telefone para minimizar a necessidade de se deslocar ao CS para questões burocráticas
S20	Refere a necessidade de melhoria de estacionamento
S21	Acho que têm trabalhado para o bem estar do utente. Só não fazem o que não podem porque há normas e os utentes tem que se colocar no lugar dos Funcionários. Há casos prioritários e eu própria como utente já passei por isso porque também sou profissional de Saúde. A nossa consciencia fala por nós.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES 2014 SUGESTÕES OU COMENTÁRIOS

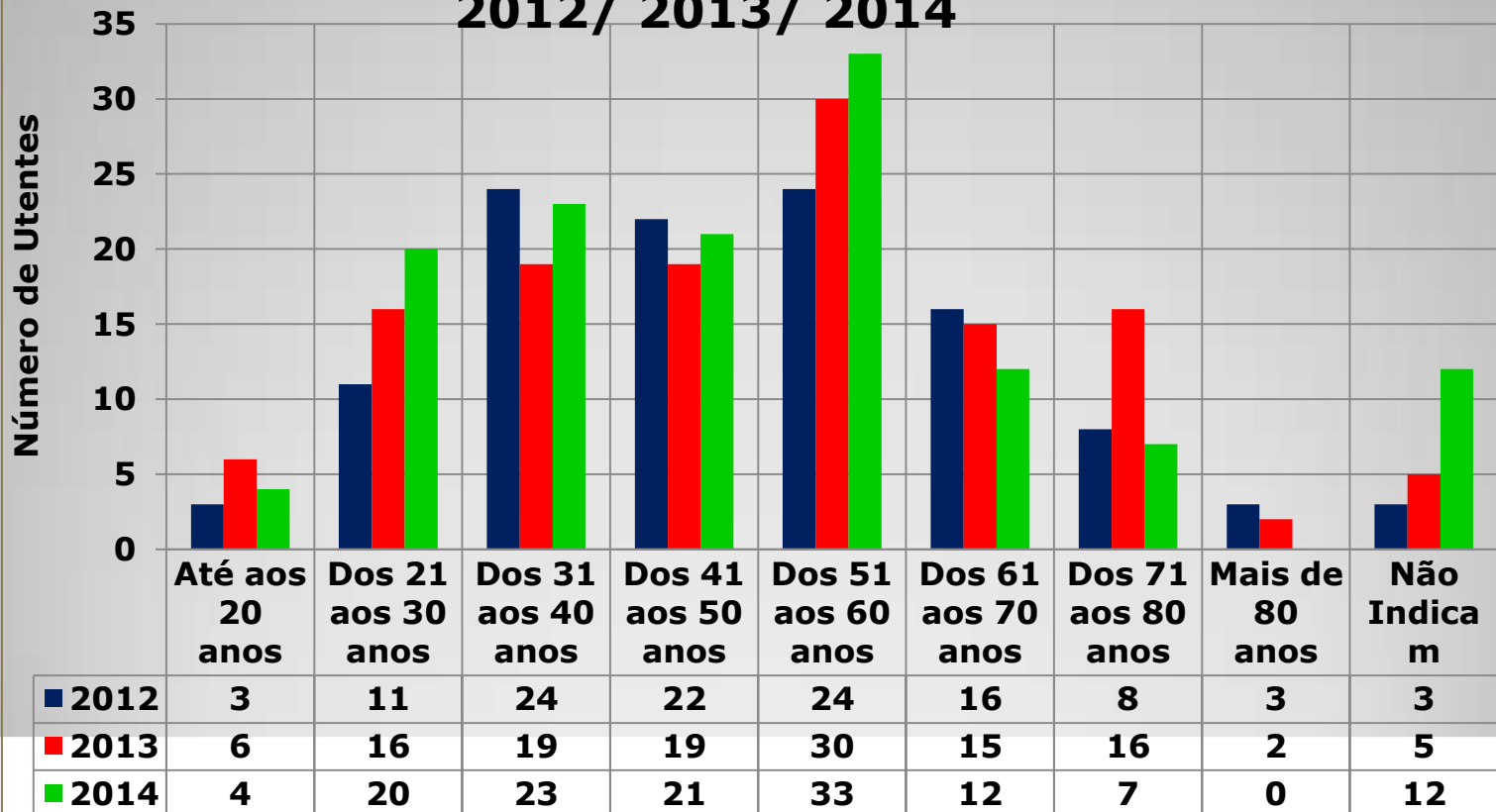
S22	<ul style="list-style-type: none">- Os médicos nunca chegam a horas;- Nunca atendem os telefones- Nunca somos atendidos à hora que nos marcamos- Nunca se consegue desmarcar uma consulta porque passo horas a telefonar e ninguém atende os telefones.- Quanto às consultas nunca somos atendidos às horas que nos marcamos, sempre 1 hora e às vezes 2 ou mais.
S23	<ul style="list-style-type: none">- Muito tempo à espera do médico. 60 minutos à espera de ser visto é muito.- Não é possível telefonar para o CS porque ninguém atende o telefone. Até os médicos se queixam do mesmo.
S24	A melhorar a marcação de consultas via telefone
S25	<ul style="list-style-type: none">- Melhorar a simpatia e atendimento das funcionárias do balcão de atendimento.- Quando solicitadas para dar alguma informação não se coíbem disso.
S26	<ul style="list-style-type: none">- Melhorar o atendimento telefónico pois há imensa dificuldade no atendimento de chamadas para marcação de consulta.- Obrigado a todos os profissionais desta USF que se esforçam diariamente dando o seu melhor para o atendimento dos utentes.
S27	<ul style="list-style-type: none">- É preciso melhorar a capacidade de contactar telefonicamente a USF e melhorar a qualidade do som do altifalante de chamada dos pacientes.- Parabéns pela prestação de serviços que asseguram na UDF com bastante qualidade

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES 2014 SUGESTÕES OU COMENTÁRIOS

S28	A melhorar o tempo de espera pela consulta
S29	Mantendo as qualidades existentes já me satisfazem na totalidade
S30	Melhorar o atendimento telefónico.
S31	É um Centro de saúde 5 estrelas.
S32	<ul style="list-style-type: none">- Melhorar marcação de consultas. Melhorar a disponibilidade de consultas quando necessário.- O atendimento nem sempre é o melhor a nível telefónico.- Deverá haver mais flexibilidade a nível de horários de marcações.
S33	Melhorar todos os aspetos. É preciso melhorar a saúde.
S34	<ul style="list-style-type: none">- Até ver não está mau. Faltou-me falar no elemento humano (fundamental).- Até agora tem sido todos fantásticos no atendimento. Só tenho a dizer bem e agradecer todas as gentilezas.
S35	<ul style="list-style-type: none">- Haver mais rapidez nas marcações de consultas para o nosso médico principalmente quando há exames a mostrar.- Quando precisamos de uma urgência nunca sou atendida pelo meu médico assistente, mesmo que esteja no local das consultas.
S36	Colocar em funcionamento a climatização nas salas de espera e nos consultórios médicos e de enfermagem
S37	Cadeiras da sala de espera desconfortáveis
S38	Melhorar as cadeiras da sala de espera

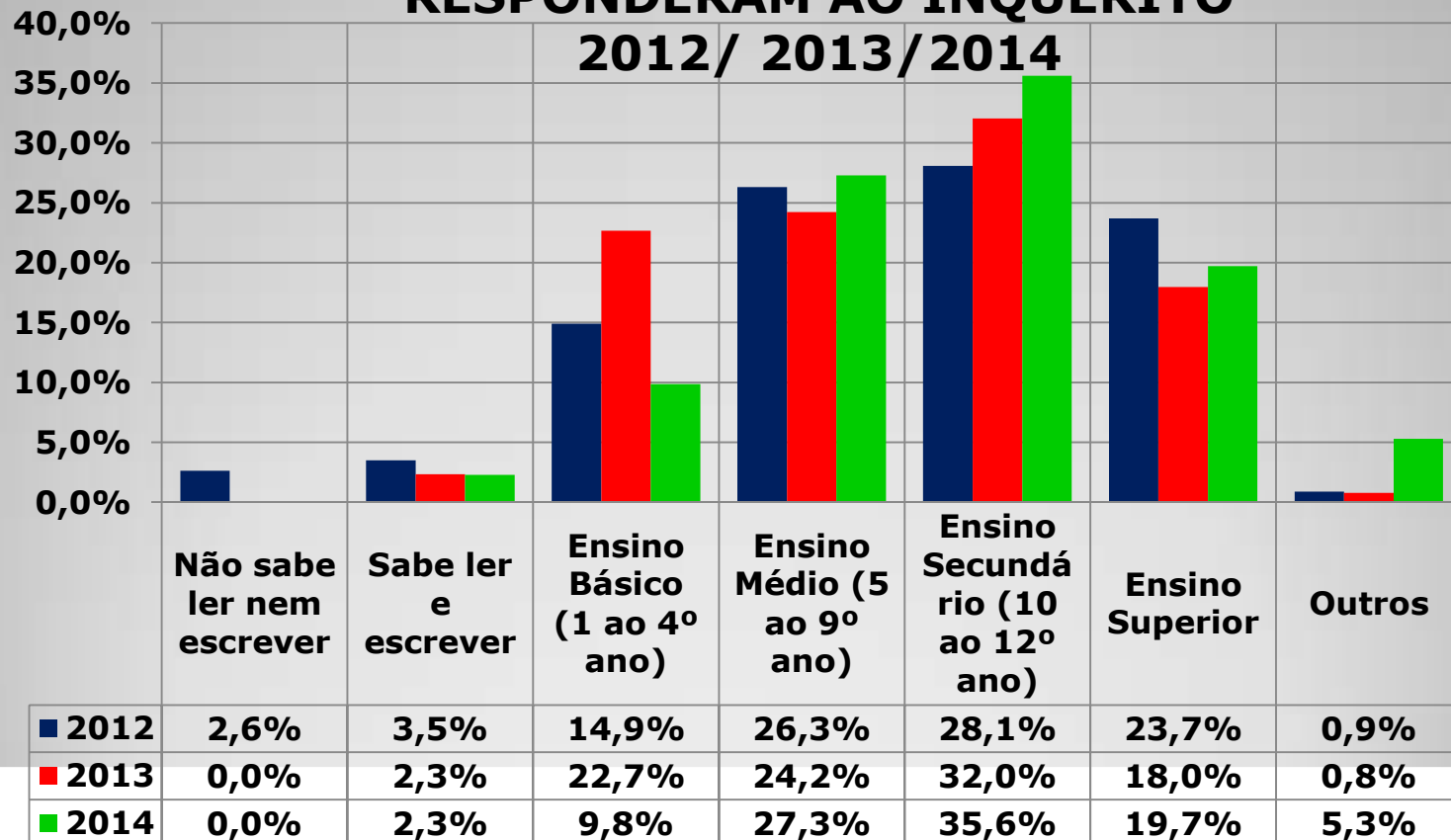
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES 2014

UTENTES QUE RESPONDERAM AO INQUÉRITO, POR IDADE 2012/ 2013/ 2014



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES 2014

NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS UTENTES QUE RESPONDERAM AO INQUÉRITO



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES 2014

Nível de Satisfação GLOBAL dos Utentes da USF Ars medica 2012/ 2013/ 2014

