GESTÃO EM SAÚDE

RELATÓRIO
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

PRONTO ATENDIMENTO SÃO MARCOS

PERÍODO

01/02/2025 A 28/02/2025

GESTÃO EM SAÚDE

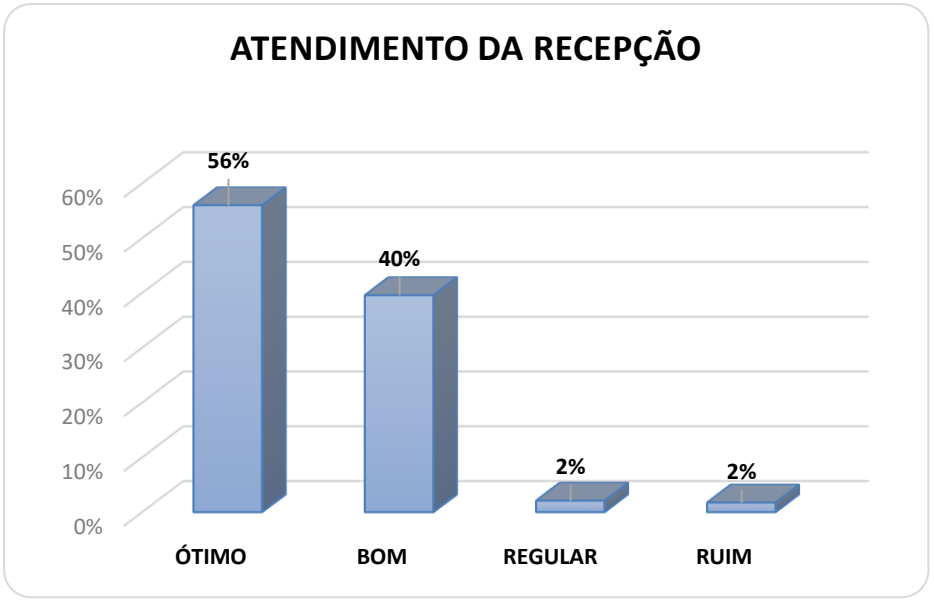
RELATÓRIO SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

No mês de fevereiro de 2025, a equipe multidisciplinar do Pronto Atendimento São Marcos, realizou 4.431 atendimentos. Destes, 295 usuários responderam ao questionário de satisfação do usuário, o que representa 6,7 % do total de atendidos, conforme a fórmula de cálculo apresentada no Contrato de Gestão nº 324/2022 (Nº total do preenchimento do questionário pela população atendida / Total da população atendida X 100). Dentre os que responderam a pesquisa, 97% declararam-se satisfeitos com o atendimento recebido.

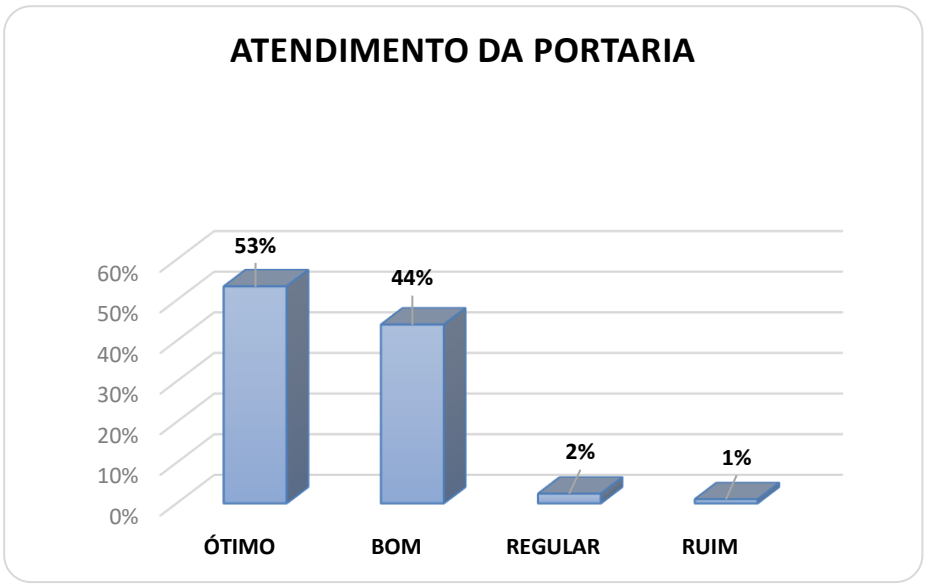
A pesquisa de satisfação do usuário referente ao mês de fevereiro seguiu sendo aplicada por meio do QR CODE, garantindo praticidade e acessibilidade para os pacientes avaliarem os serviços prestados. A estratégia tem permitido maior autonomia aos usuários na participação da pesquisa, possibilitando a coleta de dados importantes para a melhoria contínua da qualidade assistencial.

Além disso, a equipe segue sendo treinada para reforçar a importância da aplicação da pesquisa junto aos usuários, incentivando a participação ativa dos pacientes na avaliação dos serviços. A sensibilização dos profissionais sobre a relevância desse processo é fundamental para garantir um maior engajamento e um retorno mais representativo das percepções dos usuários.

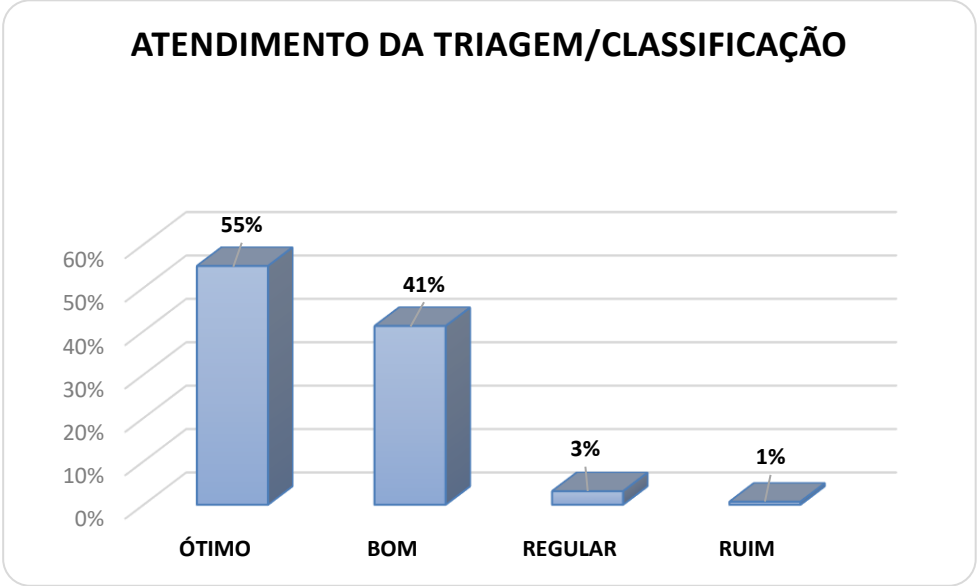
A expectativa é de que essa ação aumente significativamente o número de respostas, permitindo a coleta de dados mais robustos e representativos. A seguir, serão apresentados gráficos que ilustram os principais itens avaliados, a percepção dos usuários e o modelo de instrumento disponibilizado.



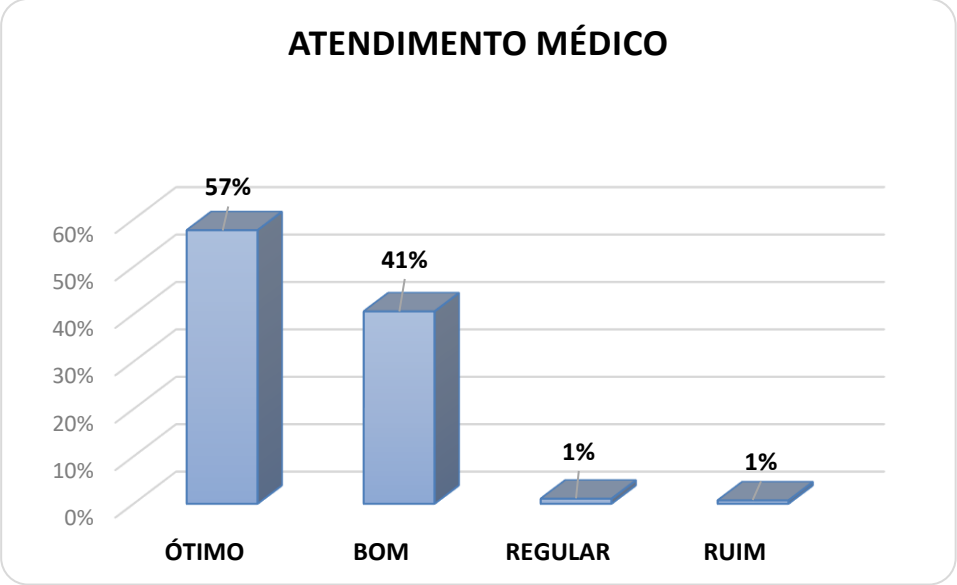
Fonte: Relatório do SAC - Resultado da aplicação da pesquisa de satisfação do usuário



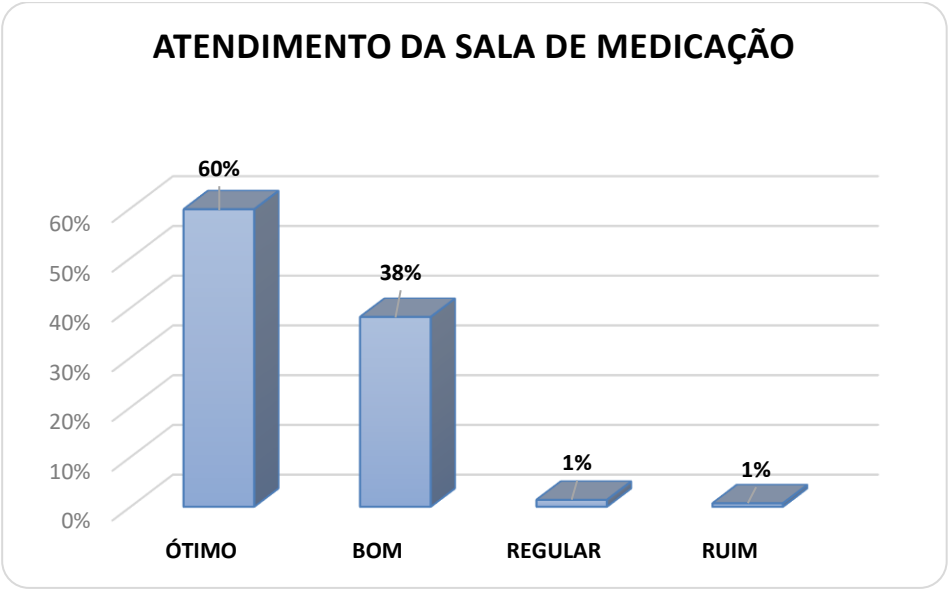
Fonte: Relatório do SAC - Resultado da aplicação da pesquisa de satisfação do usuário



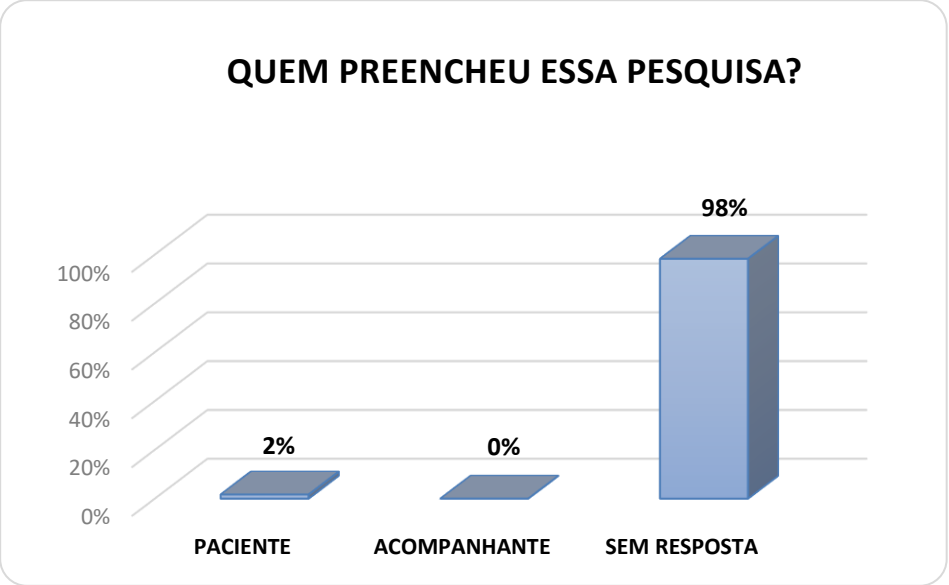
Fonte: Relatório do SAC - Resultado da aplicação da pesquisa de satisfação do usuário



Fonte: Relatório do SAC - Resultado da aplicação da pesquisa de satisfação do usuário



Fonte: Relatório do SAC - Resultado da aplicação da pesquisa de satisfação do usuário



Fonte: Relatório do SAC - Resultado da aplicação da pesquisa de satisfação do usuário

O Pronto Atendimento São Marcos reafirma seu compromisso com a excelência no atendimento, investindo continuamente em ferramentas que possibilitem uma escuta ativa e o atendimento eficaz aos usuários de forma humanizada. Os dados coletados evidenciam que a maioria dos pacientes que responderam à pesquisa já havia utilizado o serviço anteriormente, demonstrando um perfil recorrente do público atendido.

Apesar dos esforços para tornar a pesquisa de satisfação acessível para todos os usuários, ainda enfrentamos desafios relacionados à baixa adesão dos pacientes, o que resulta em um número limitado de respostas. Para superar essa dificuldade, continuamos com ações de sensibilização junto aos pacientes, destacando a importância da sua participação nesse processo, que é essencial para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Salvador, 05 de março de 2025.



_____

Gerente Operacional

PA São Marcos