GESTÃO EM SAÚDE

RELATÓRIO
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

PRONTO ATENDIMENTO SÃO MARCOS

PERÍODO

01/01/2024 A 31/01/2024

GESTÃO EM SAÚDE

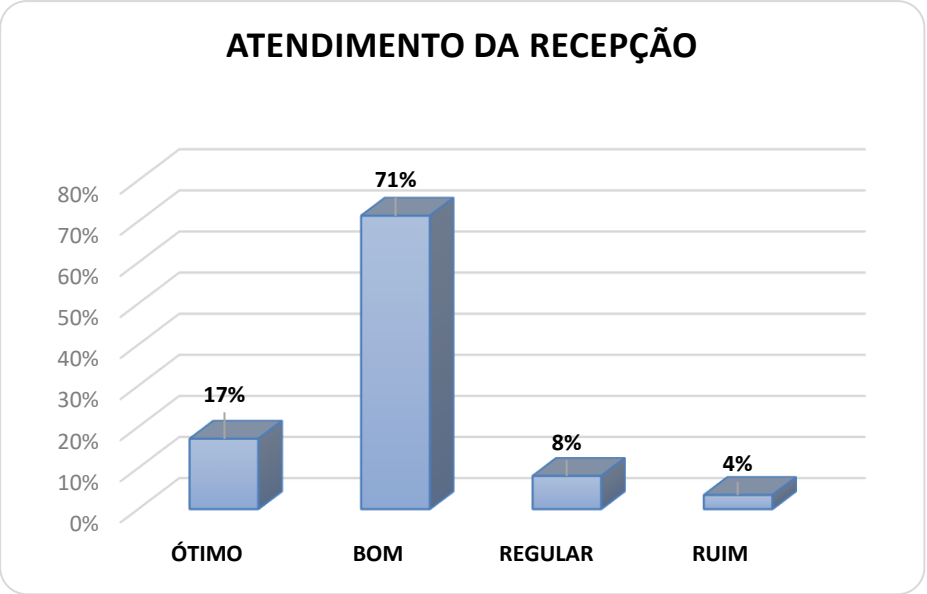
RELATÓRIO SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

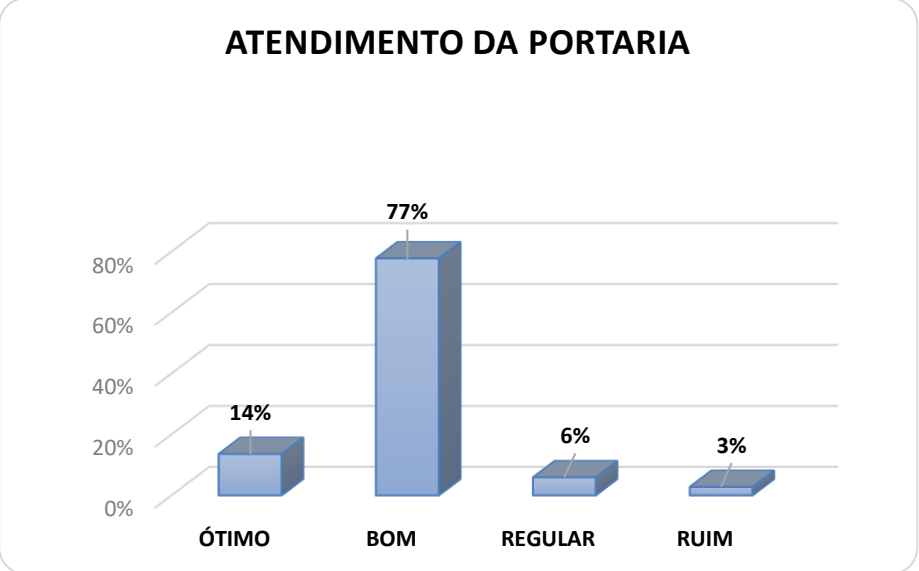
No mês de janeiro de 2025, a equipe multidisciplinar do Pronto Atendimento São Marcos, realizou 5.550 atendimentos. Destes, 505 usuários responderam ao questionário de satisfação do usuário, o que representa 9,0 % do total de atendidos, conforme a fórmula de cálculo apresentada no Contrato de Gestão nº 324/2022 (Nº total do preenchimento do questionário pela população atendida / Total da população atendida X 100). Dentre os que responderam a pesquisa, 91% declararam-se satisfeitos com o atendimento recebido.

A pesquisa de satisfação do usuário referente ao mês de janeiro 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.

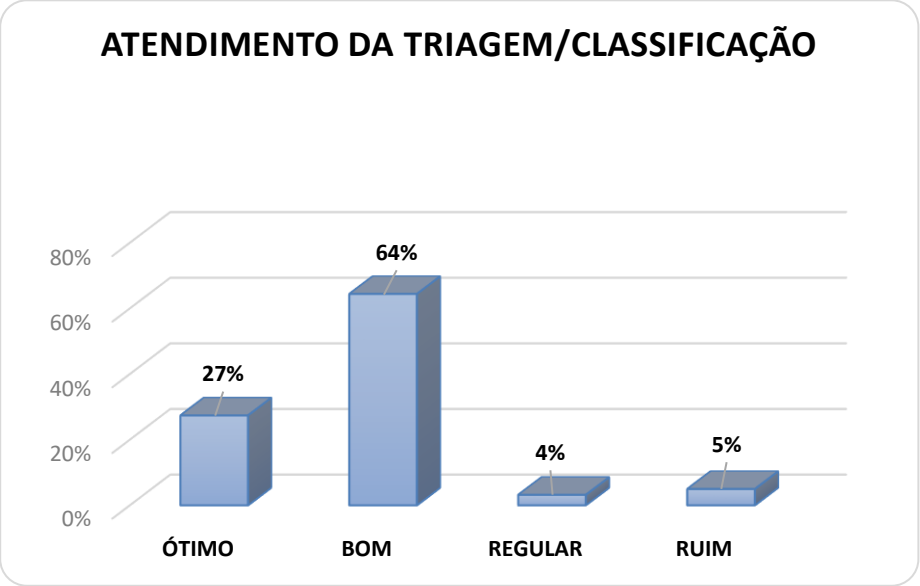
Além disso, a equipe segue sendo treinada para reforçar a importância da aplicação da pesquisa junto aos usuários, incentivando a participação ativa dos pacientes na avaliação dos serviços. A sensibilização dos profissionais sobre a relevância desse processo é fundamental para garantir um maior engajamento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

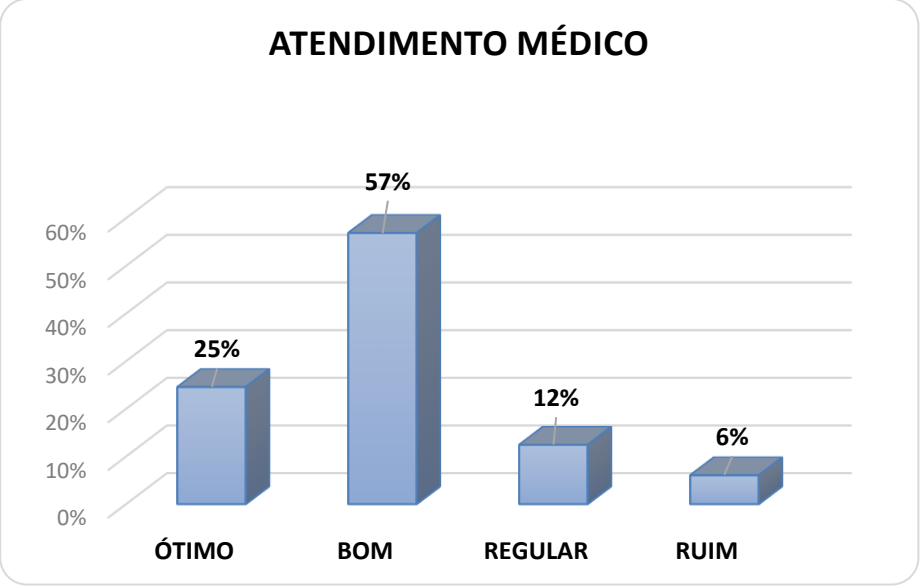
A expectativa é de que essa ação aumente significativamente o número de respostas, permitindo a coleta de dados mais robustos e representativos. A seguir, serão apresentados gráficos que ilustram os principais itens avaliados, a percepção dos usuários e o modelo de instrumento disponibilizado.



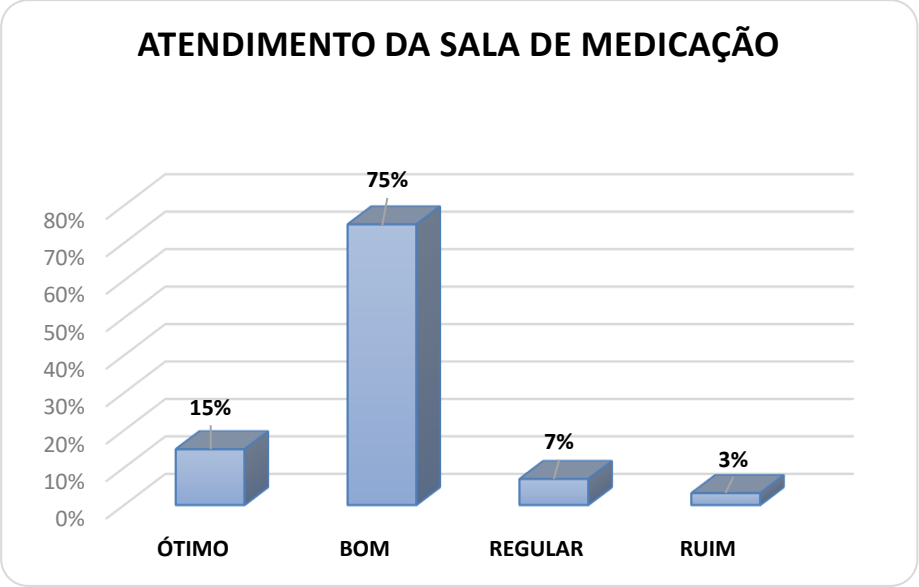


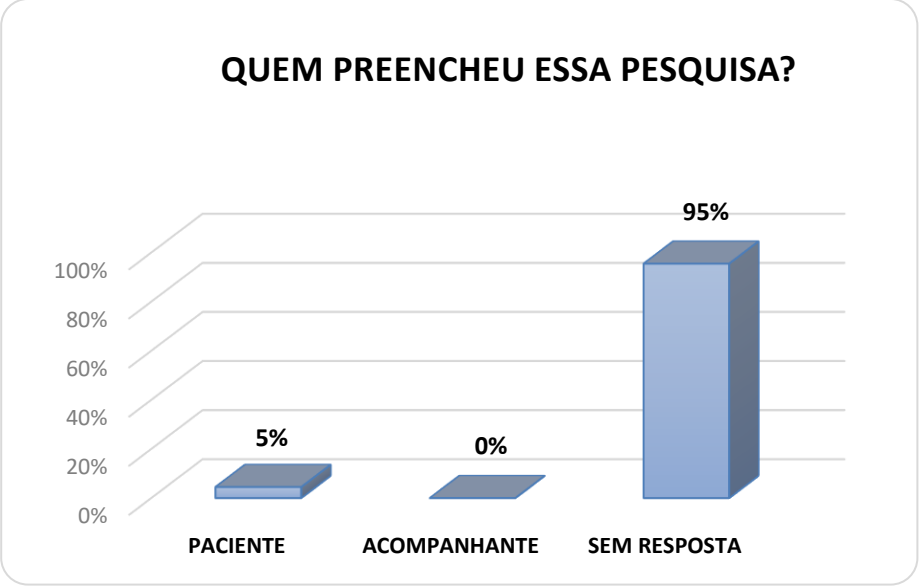
Fonte: Relatório do SAC - Resultado da aplicação da pesquisa de satisfação do usuário





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

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 todosos usuários, ainda enfrentamos desafios relacionados à baixa adesão dos pacientes, o que resulta em um número limitado de respostas. Para superar essa dificuldade, estamos implementando 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, 04 de fevereiro de 2025.

Ana Carolina Jatobá
Gerente Operacional
PA SÃO MARCOS
CNPJ: 14.284.483/0001-08
ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO A MATERNIDADE E INFÂNCIA - UBAÍPA

_____

Gerente Operacional

PA São Marcos