

# 1 - Pesquisa de Satisfação do Usuário Ambulatorial

HRRBC - HOSPITAL REGIONAL RUI DE BARROS CORREIA - Arcoverde/PE

mar/22

| Variáveis                                                                                                   | Excelente     | Bom           | Regular      | Ruim         | Péssimo      | Sem resposta | Total          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| 1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera, salas de observação               | 59            | 137           | 0            | 0            | 0            | 0            | 196            |
| 2. Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados? | 59            | 137           | 0            | 0            | 0            | 0            | 196            |
| 3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)      | 58            | 138           | 0            | 0            | 0            | 0            | 196            |
| 4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:                                                        |               |               |              |              |              |              |                |
| 4.1 Pelos enfermeiros (ACCR)                                                                                | 59            | 137           | 0            | 0            | 0            | 0            | 196            |
| 4.2 Pelos funcionários da recepção                                                                          | 59            | 137           | 0            | 0            | 0            | 0            | 196            |
| 4.3 Pelos médicos                                                                                           | 59            | 136           | 1            | 0            | 0            | 0            | 196            |
| 5. A boa vontade e disposição durante o atendimento:                                                        |               |               |              |              |              |              |                |
| 5.1 Dos enfermeiros                                                                                         | 59            | 137           | 0            | 0            | 0            | 0            | 196            |
| 5.2 Dos funcionários da recepção                                                                            | 59            | 137           | 0            | 0            | 0            | 0            | 196            |
| 5.3 Dos médicos                                                                                             | 59            | 136           | 1            | 0            | 0            | 0            | 196            |
| 6. Sua sensação de segurança em relação aos procedimentos oferecidos por esta Unidade?                      | 59            | 137           | 0            | 0            | 0            | 0            | 196            |
| 7. A educação e o respeito com que você foi tratado:                                                        |               |               |              |              |              |              |                |
| 7.1 Pelos enfermeiros                                                                                       | 59            | 137           | 0            | 0            | 0            | 0            | 196            |
| 7.2 Pelos funcionários da recepção                                                                          | 59            | 137           | 0            | 0            | 0            | 0            | 196            |
| 7.3 Pelos médicos                                                                                           | 59            | 136           | 1            | 0            | 0            | 0            | 196            |
| 8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente?                                                   | 58            | 136           | 2            | 0            | 0            | 0            | 196            |
| 9. As explicações do médico durante o atendimento?                                                          | 59            | 136           | 1            | 0            | 0            | 0            | 196            |
| 10. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados?                           | 59            | 137           | 0            | 0            | 0            | 0            | 196            |
| 11. O silêncio no ambiente nas salas de espera e observação?                                                | 58            | 137           | 1            | 0            | 0            | 0            | 196            |
| <b>Total de Pontos</b>                                                                                      | <b>1000</b>   | <b>2325</b>   | <b>7</b>     | <b>0</b>     | <b>0</b>     | <b>0</b>     | <b>3332</b>    |
| <b>Porcentagem</b>                                                                                          | <b>30,01%</b> | <b>69,78%</b> | <b>0,21%</b> | <b>0,00%</b> | <b>0,00%</b> | <b>0,00%</b> | <b>100,00%</b> |

