



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.



1 - Pesquisa de Satisfação do Usuário Ambulatorial

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

ago/23

Variáveis	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera, salas de observação e consultórios?	94	78	28	0	0	0	200
2. Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	89	83	27	0	0	1	200
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	75	97	27	1	0	0	200
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1 Pelos enfermeiros (ACCR)	79	95	24	1	0	1	200
4.2 Pelos funcionários da recepção	86	87	25	0	0	2	200
4.3 Pelos médicos	84	90	25	0	0	1	200
5. A boa vontade e disposição durante o atendimento:							
5.1 Dos enfermeiros	89	84	25	0	0	2	200
5.2 Dos funcionários da recepção	87	88	25	0	0	0	200
5.3 Dos médicos	95	79	25	1	0	0	200
6. Sua sensação de segurança em relação aos procedimentos oferecidos por esta Unidade?	88	82	28	0	0	2	200
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1 Pelos enfermeiros	83	94	22	0	0	1	200
7.2 Pelos funcionários da recepção	83	93	24	0	0	1	200
7.3 Pelos médicos	90	84	25	0	0	1	200
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente?	96	79	23	0	0	2	200
9. As explicações do médico durante o atendimento?	99	73	26	0	0	2	200
10. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados?	96	79	23	0	0	2	200
11. O silêncio no ambiente nas salas de espera e observação?	95	75	26	0	2	2	200
Total de Pontos	1508	1440	428	3	2	20	3400
Porcentagem	44,35%	42,35%	12,59%	0,09%	0,06%	0,59%	100,00%

Avaliação Qualitativa do Usuário

