

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS HC-UFU

2º QUADRIMESTRE 2020

1. Apresentação

O presente relatório apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Hospital de Clínicas de Uberlândia (HCU) filiado à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH). Os dados apresentados referem-se aos questionários aplicados no 1º quadrimestre de 2020.

2. Objetivo

Avaliar a percepção de satisfação dos usuários dos hospitais com vistas ao aprimoramento da qualidade do atendimento.

3. Justificativa

A satisfação do usuário é, segundo o Ministério da Saúde (Brasil, 2005), a "condição" que se percebe nos pacientes, no âmbito da saúde, consubstanciada em um contentamento advindo da realização de suas expectativas em relação à atenção sanitária recebida". Nos Hospitais Universitários Federais três requisitos sustentam a necessidade de realização desse tipo de pesquisa:

- No âmbito da administração pública federal, a aplicação desse instrumento está prevista no Decreto nº 6.932/2009, para assegurar a participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados.
- De parte das recomendações dos órgãos de controle, dentre as medidas relacionadas ao processo de reestruturação dos Hospitais Universitários Federais no Acórdão nº 2.813/2009 do Tribunal de Contas da União, consta a previsão de mecanismos de avaliação periódica, inclusive pesquisas de satisfação e de divulgação de resultados.
- Sob o ponto de vista institucional, espera-se que a realização da pesquisa na etapa de assunção, pela Ebserh, dos hospitais contratantes, se constitua como referencial para a análise dessa categoria e também para subsidiar a formulação e execução de ações nesse campo.

Logo, a justificativa da pesquisa consiste em avaliar a satisfação do usuário, esclarecendo a influência de aspectos relacionados aos atendimentos adotados pelo Hospital de Clínicas de Uberlândia.

4. Estratégias de execução

O questionário aplicado foi elaborado com base no utilizado pela Rede Ebserh. Nesse quadrimestre o formulário difere dos demais por utilizou a ferramenta Google Forms. Esse formulário é acessado pelos entrevistadores por meio de link de acesso online. A abordagem dos usuários foi feita por estagiários pesquisadores vinculados à Gerência de Humanização do HCU.

5. Metodologia

O questionário utilizado por meio do Google Forms tem as respostas monitoradas por painel oferecido pela mesma ferramenta. A pesquisa considerou as seguintes abordagens junto aos usuários:

- Local / Serviço do HC-UFU onde o usuário foi assistido
- Gênero/ Sexo
- Conforto no local da recepção
- Higiene, limpeza e organização
- Conforto das instalações na área de atendimento médico
- Atendimento da recepção • Atendimento da equipe de saúde
- Tempo de espera
- Satisfação do atendimento
- Indicação do Hospital
- Escolaridade

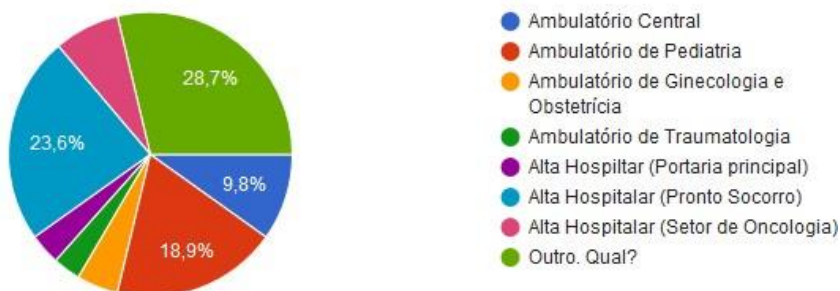
Foram selecionados estagiários lotados nos setores da Gerência de Humanização, os quais receberam treinamento de capacitação e auxílio antes e durante o período da pesquisa.

6. Resultados e Análise dos Dados

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários busca avaliar a satisfação do usuário, esclarecendo a influência de aspectos relacionados aos atendimentos adotados pelo Hospital de Clínicas de Uberlândia. Foram entrevistados 254 usuários nos períodos da manhã, tarde e noite.

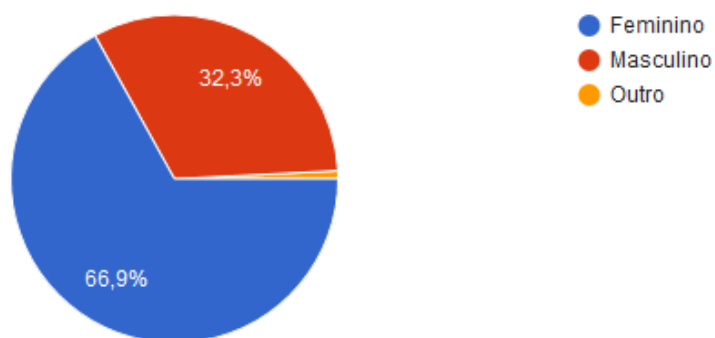
Em qual local é realizada a entrevista?

254 respostas



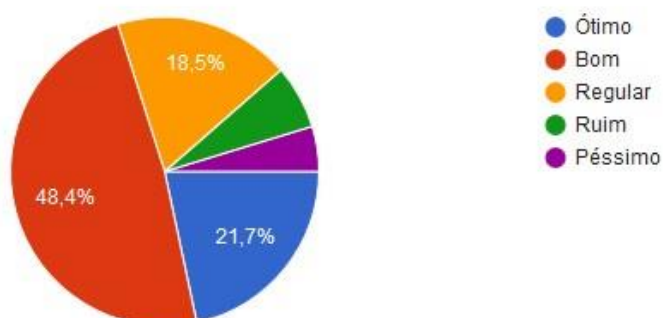
1 - Registre aqui o sexo do entrevistado:

254 respostas



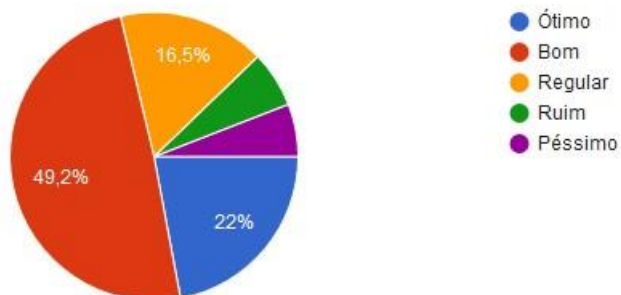
6.1 - Conforto no local da recepção (exemplos: assentos, bebedouros e banheiros)

254 respostas



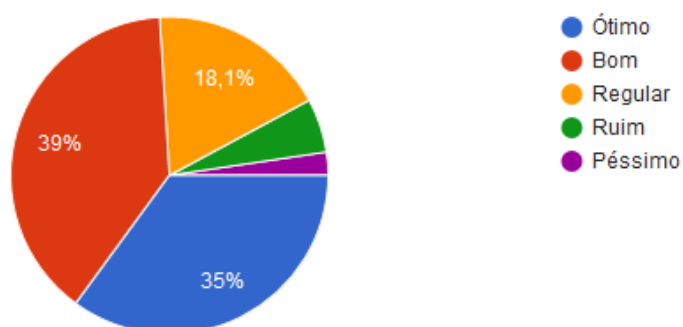
6.3 - Conforto das instalações na área de atendimento médico (exemplos: consultórios e locais de espera)

254 respostas



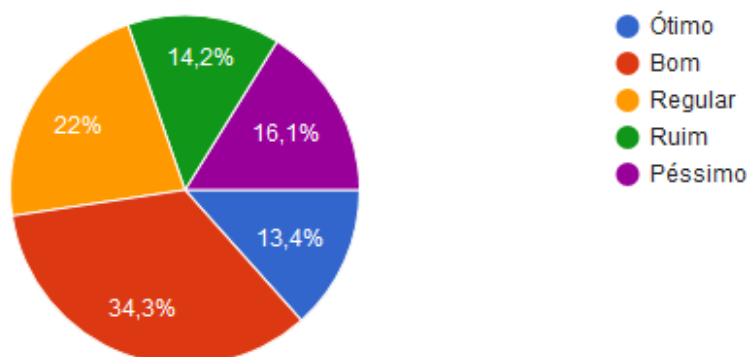
7.1 - Atendimento da recepção: gentileza, atenção, informações recebidas

254 respostas



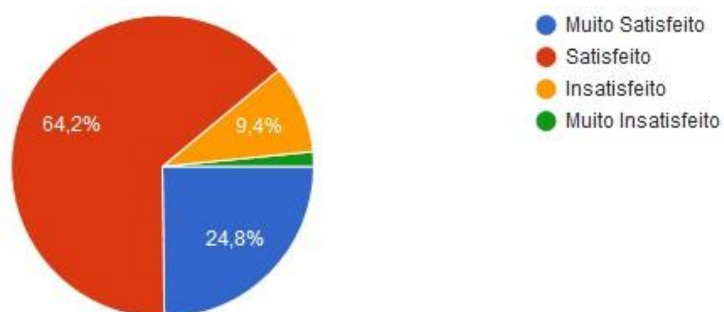
7.3 - Tempo de espera pelo atendimento/internação

254 respostas



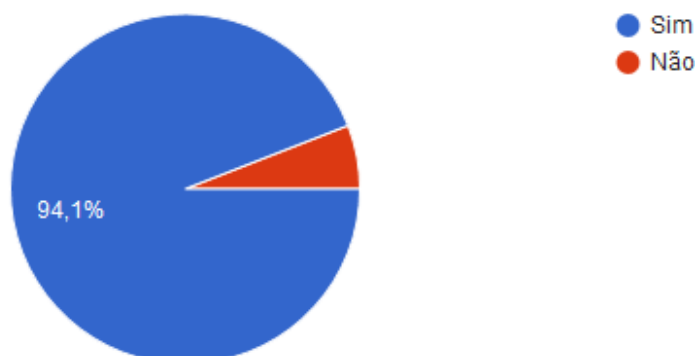
8. - Por fim, quero saber de um modo geral, como o(a) senhor(a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no Hospital?

254 respostas



9. O(A) Senhor(a) indicaria esse Hospital para algum familiar seu?

254 respostas



10. O(A) senhor(a) estudou? Se não: sabe ler e escrever? Se sim: até que série?

254 respostas

