



CHMA

Centro Hospitalar do Médio Ave, E.P.E.

Avaliação da
Satisfação dos Utentes

2016

Ficha Técnica

Nº de Inquéritos: 828

Período em Avaliação: 1º Trimestre de 2016

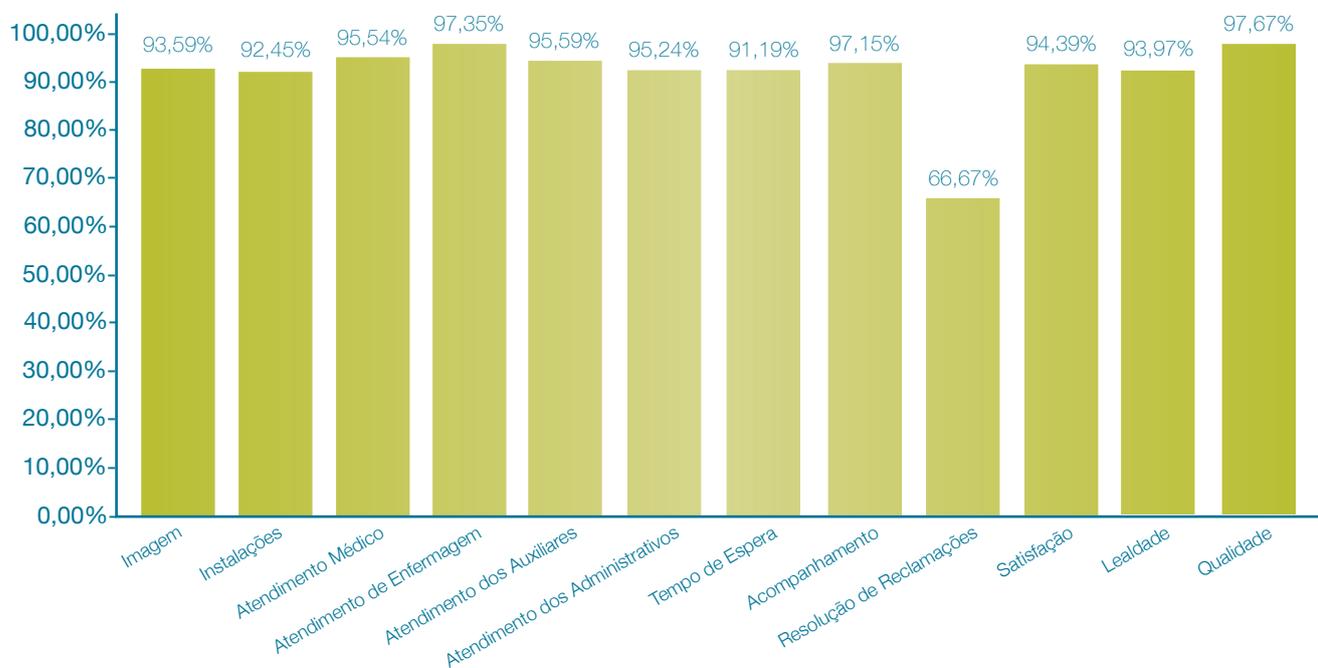
Satisfação Global

Áreas Avaliadas

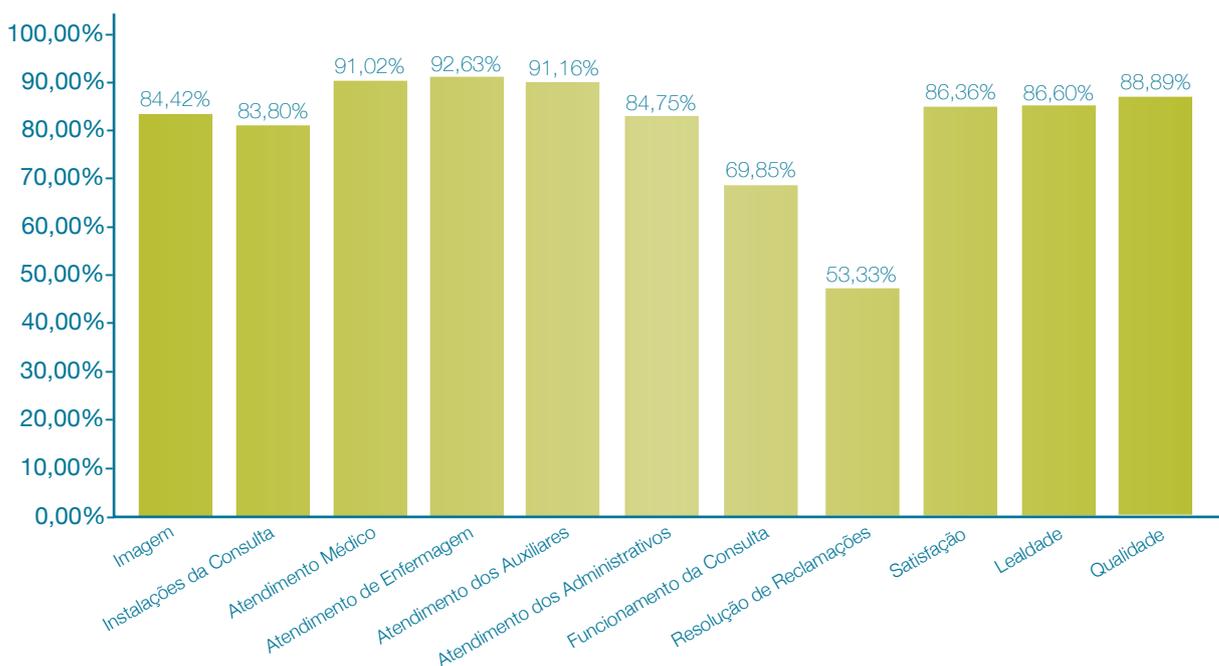
- Cirurgia de Ambulatório: **92,57%**
- Internamento: **84,92%**
- Consulta: **82,98%**
- Exames e Tratamentos: **79,60%**
- Urgência: **70,75%**

| INQUÉRIO SATISFAÇÃO 2016 | CONSULTA | CIRURGIA AMBULATORIO | INTERNAMENTO | MCDT | URGÊNCIA |
|------------------------------------|---------------|----------------------|---------------|---------------|---------------|
| Imagem | 84,42% | 93,59% | 90,95% | 84,75% | 78,52% |
| Admissão | | | 87,93% | | |
| Instalações | 83,80% | 92,45% | 79,25% | 83,93% | 67,14% |
| Atendimento Profissionais de Saúde | | | | 87,16% | |
| Atendimento Médico | 91,02% | 95,54% | 92,09% | | 79,28% |
| Atendimento de Enfermagem | 92,63% | 97,35% | 91,42% | | 84,15% |
| Atendimento dos Auxiliares | 91,16% | 95,59% | 88,78% | 88,24% | 82,97% |
| Atendimento dos Administrativos | 84,75% | 95,24% | 90,83% | 84,65% | 77,04% |
| Família | | | | | 76,15% |
| Triagem | | | | | 52,27% |
| Marcação de Exames | | | | 75,77% | |
| Exames e Tratamentos | | | 84,91% | | |
| Visitas | | | 88,84% | | |
| Alimentação | | | 64,90% | | |
| Alta | | | 86,80% | | |
| Funcionamento da Consulta | 69,85% | | | | |
| Tempo de Espera | | 91,19% | | 64,10% | |
| Acompanhamento | | 97,15% | | | |
| Resolução de Reclamações | 53,33% | 66,67% | 58,33% | 50,00% | 36,43% |
| Satisfação | 86,36% | 94,39% | 88,19% | 85,36% | 67,27% |
| Lealdade | 86,60% | 93,97% | 90,63% | 86,69% | 74,22% |
| Qualidade | 88,89% | 97,67% | 89,90% | 84,89% | 73,53% |
| GLOBAL | 82,98% | 92,57% | 84,92% | 79,60% | 70,75% |

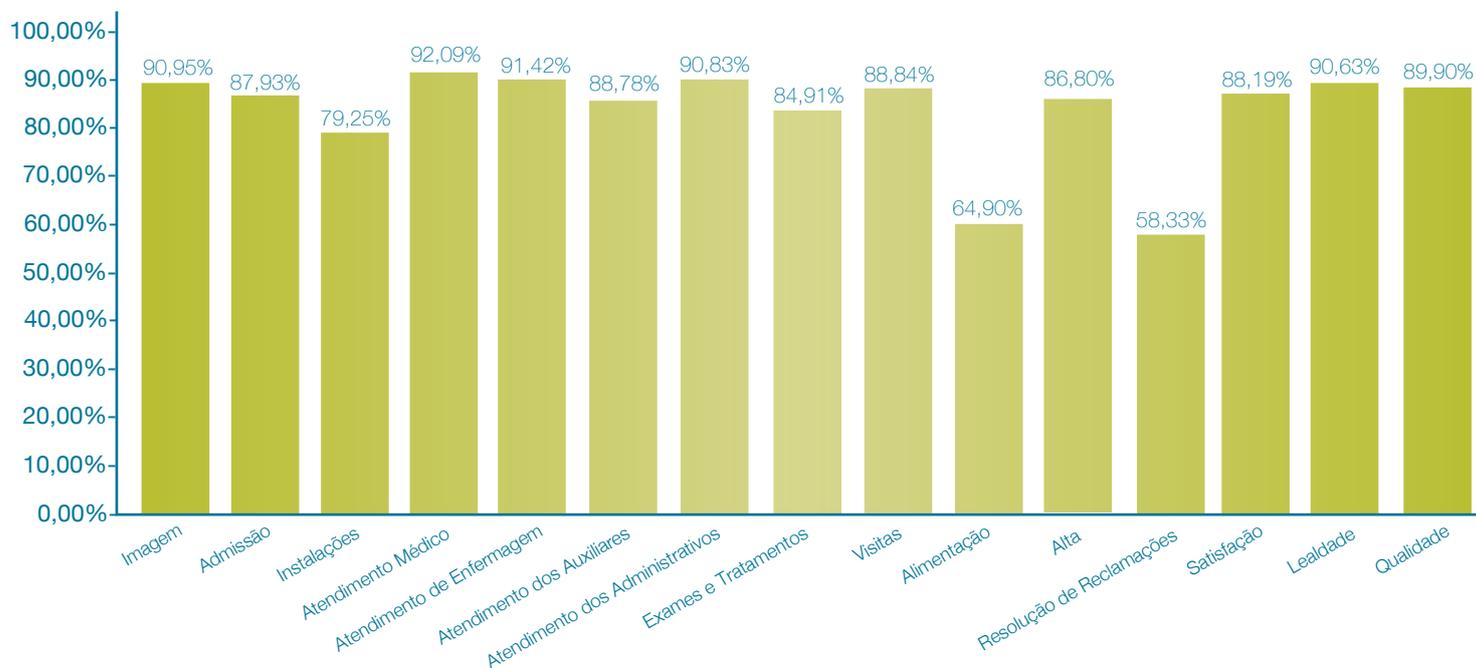
Cirurgia de Ambulatório



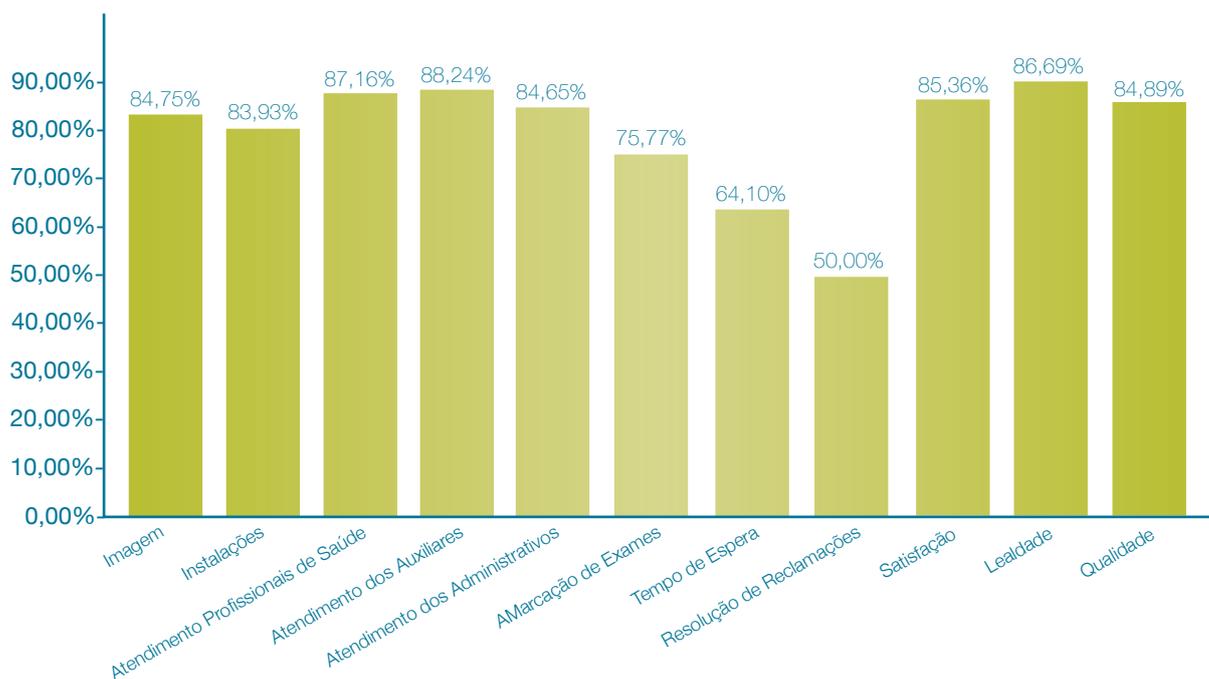
Consulta Externa



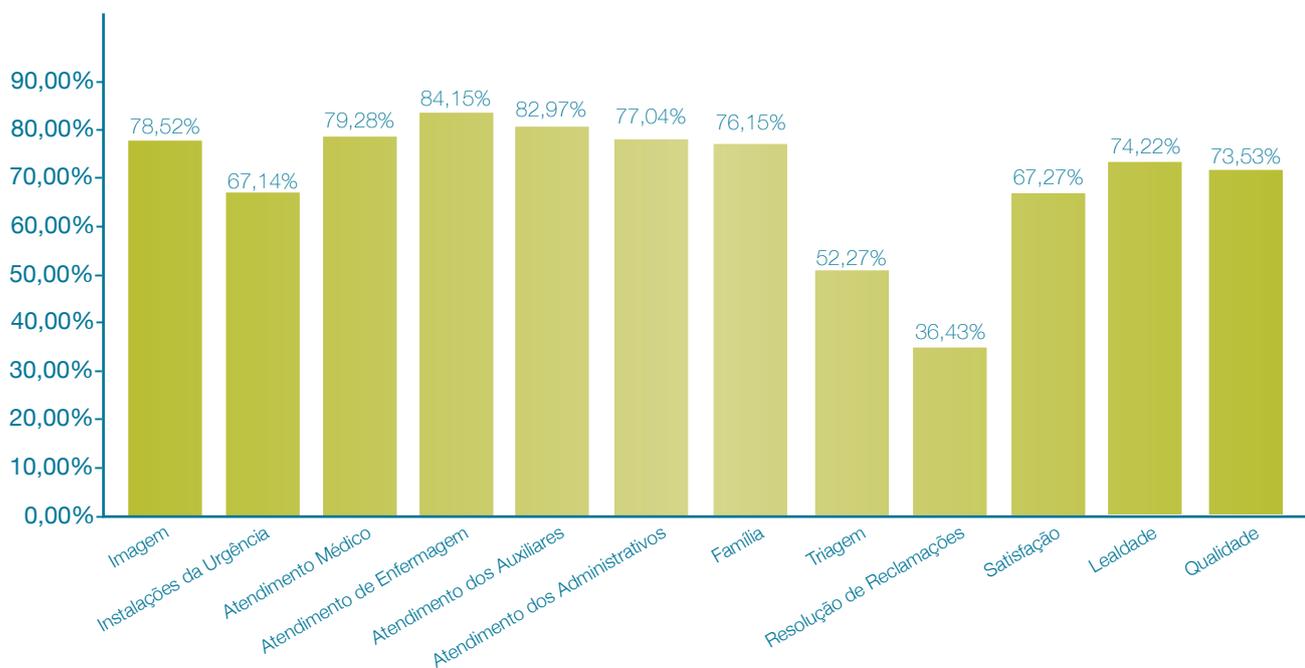
Internamento



Exames e Tratamentos



Urgência



A sua opinião conta!

A auscultação da opinião dos utentes é fundamental para a melhoria dos serviços prestados.