



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

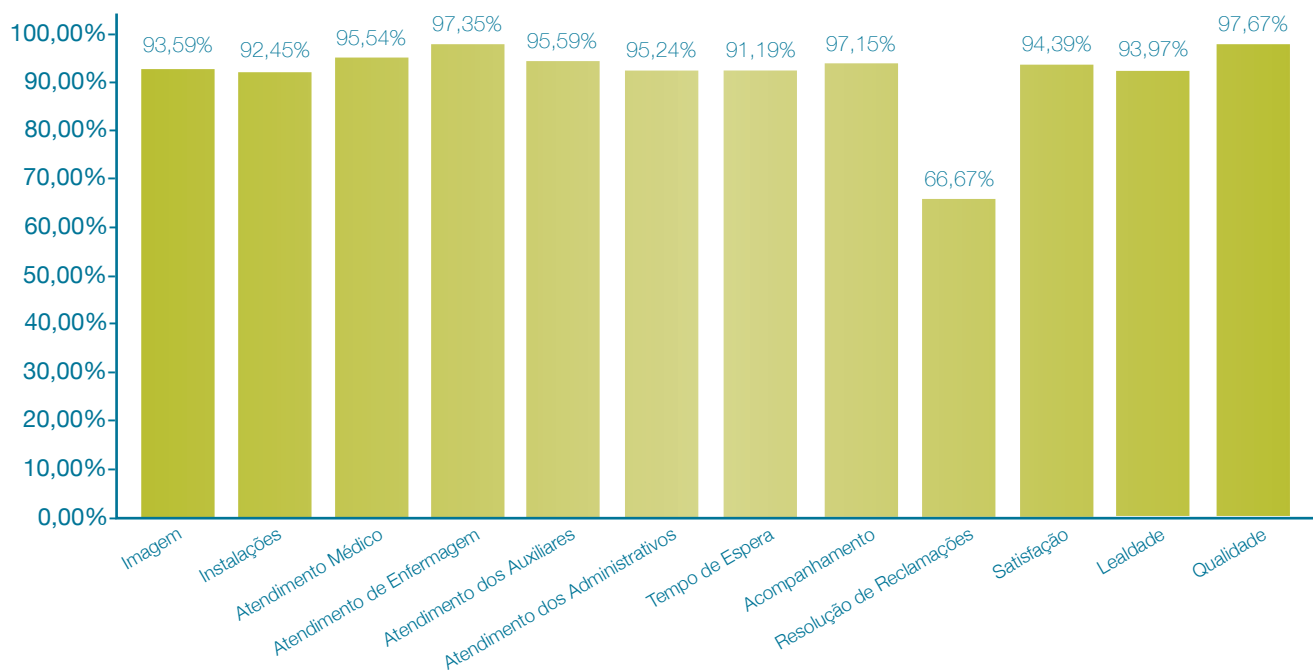
Satisfação Global

Áreas Avaliadas

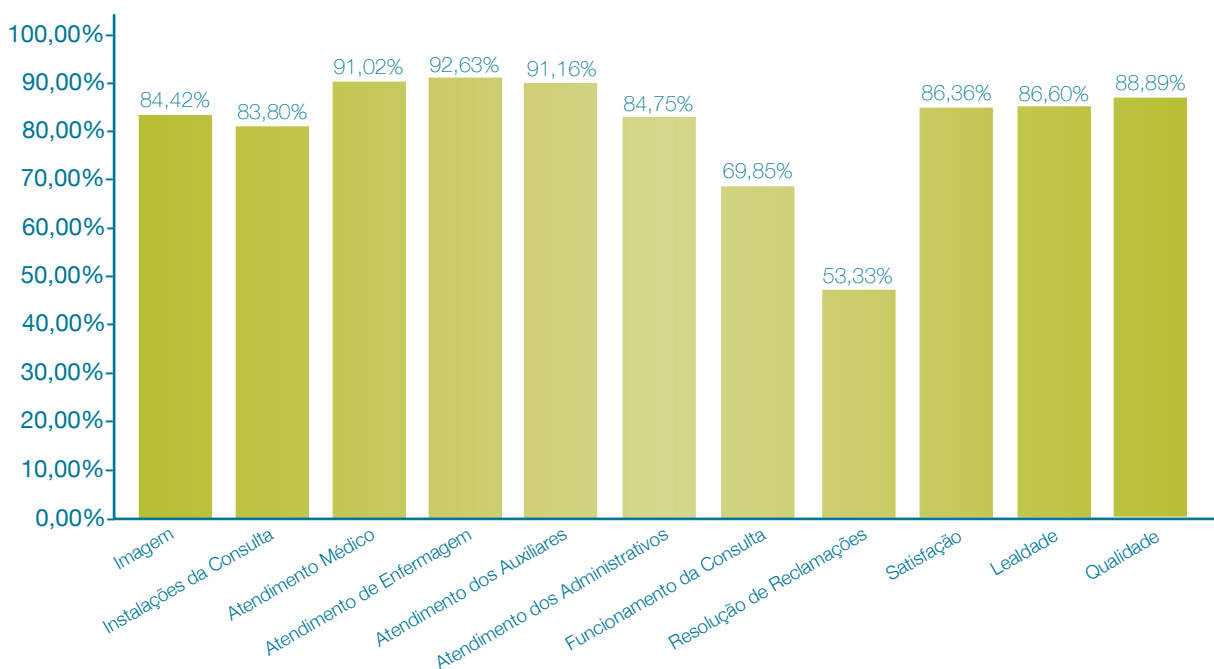
- Cirurgia de Ambulatório: **92,57%**
- Internamento: **84,92%**
- Consulta: **82,98%**
- Exames e Tratamentos: **79,60%**
- Urgência: **70,75%**

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%

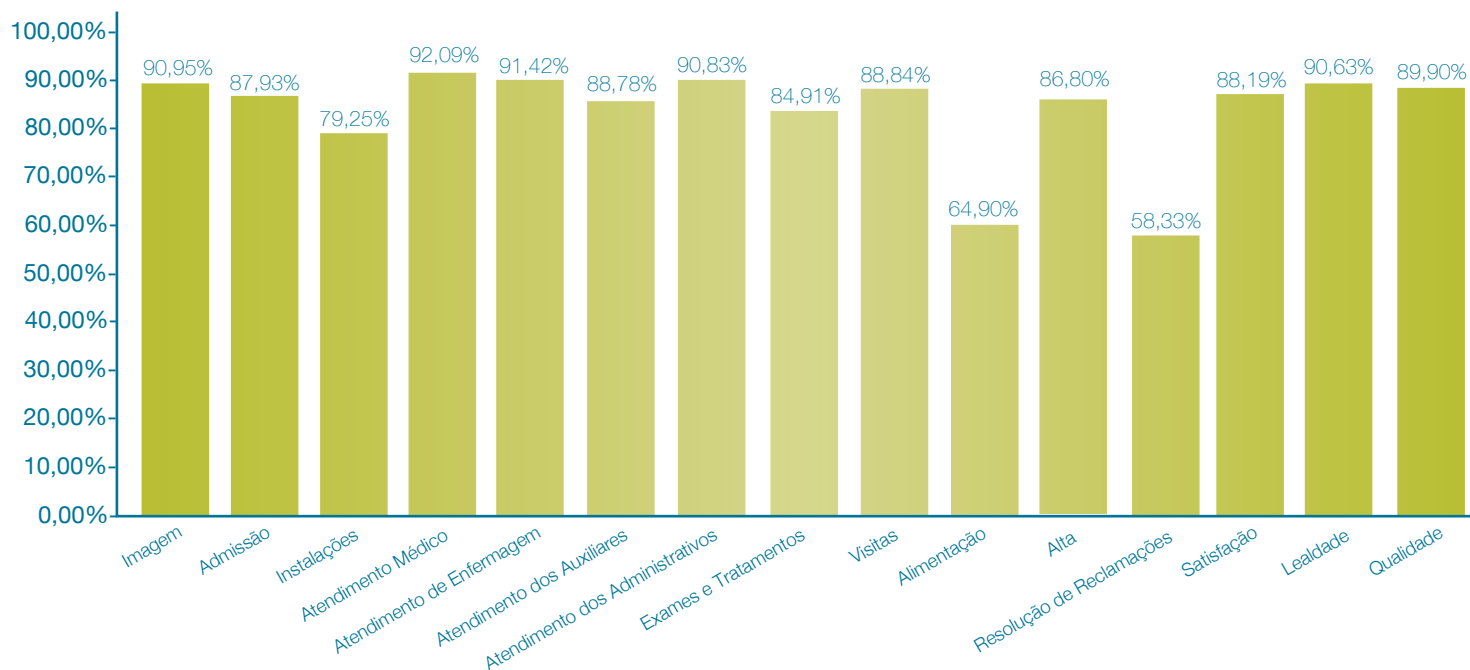
Cirurgia de Ambulatório



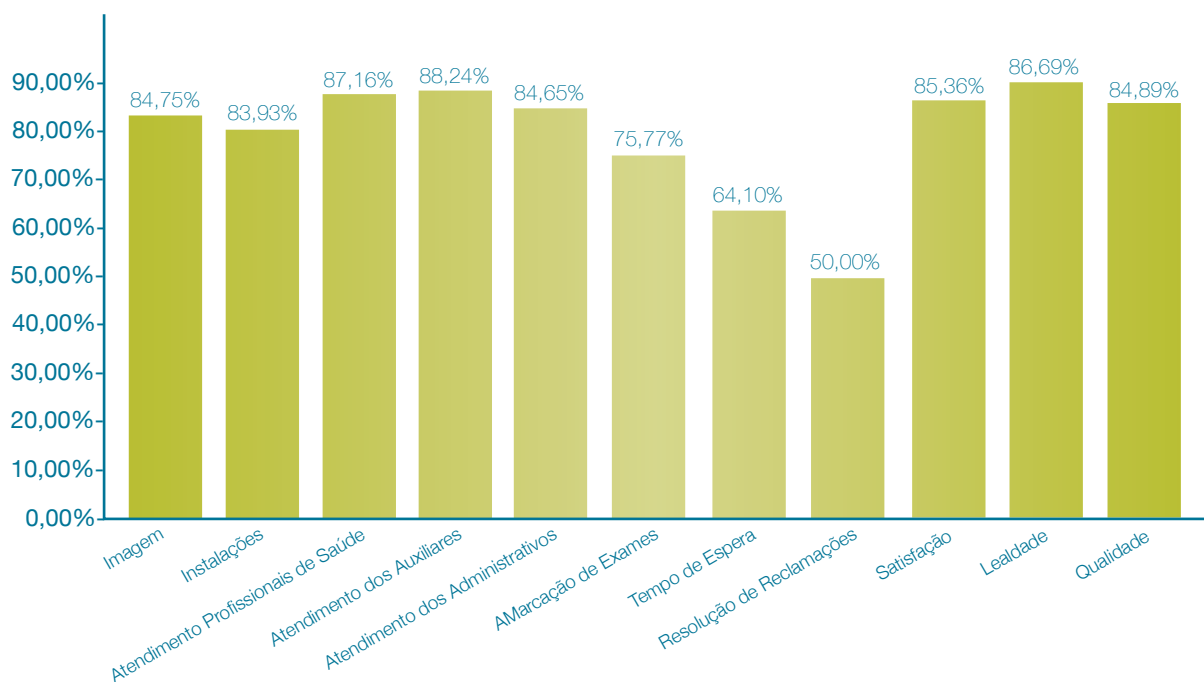
Consulta Externa



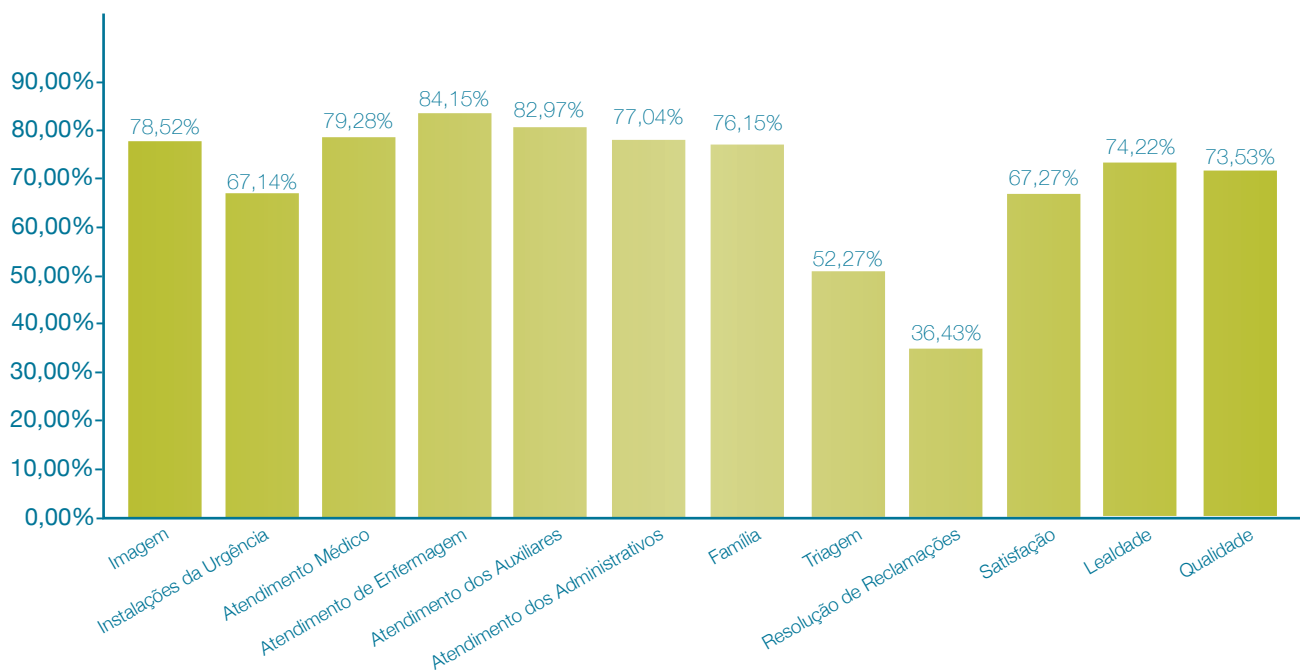
Internamento



Exames e Tratamentos



Urgência



A sua opinião conta!

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