



CHMA

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

Avaliação da  
**Satisfação dos Utentes**

2015

## Ficha Técnica

**Nº de Inquéritos:** 872 Respostas

**Período em Avaliação:** 1º Trimestre de 2015

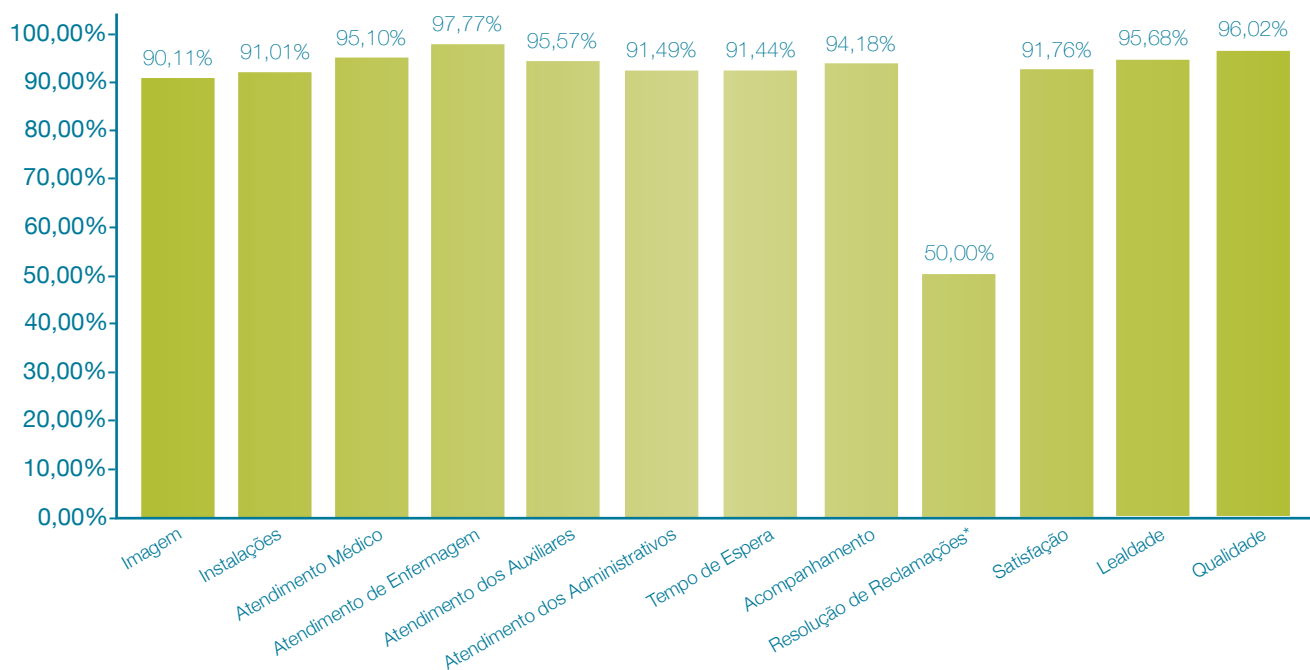
## Satisfação Global

### Áreas Avaliadas

- Cirurgia de Ambulatório (177 respostas) : **90,01%**
- Internamento (260 respostas): **84,47%**
- Urgência (156 respostas): **79,4%**
- Exames e Tratamentos (144 respostas): **78,15%**
- Consulta (135 respostas): **75,01%**

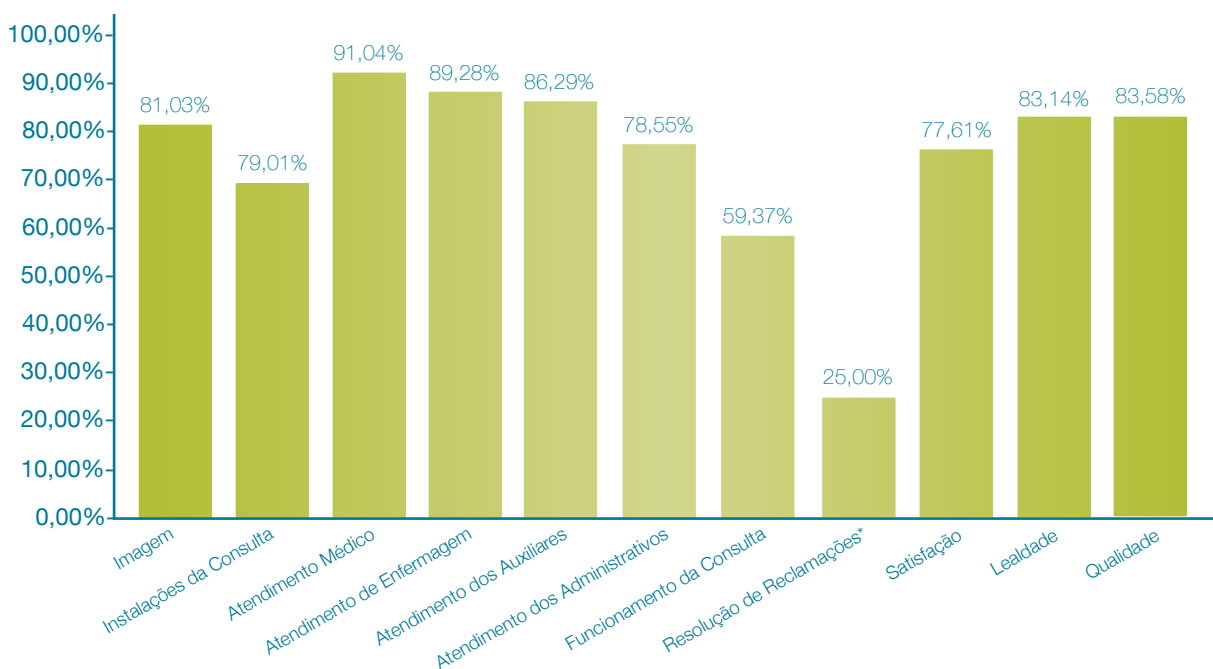
INQUÉRIO SATISFAÇÃO 2015	CONSULTA	CIRURGIA AMBULATORIO	INTERNAMENTO	MCDT	URGÊNCIA
Imagem	81,03%	90,11%	86,32%	82,12%	83,01%
Admissão			87,76%		
Instalações da Consulta	79,01%	91,01%	83,93%	79,37%	78,56%
Atendimento Profissionais de Saúde				87,17%	
Atendimento Médico	91,04%	95,10%	88,21%		81,73%
Atendimento de Enfermagem	89,28%	97,77%	91,67%		85,64%
Atendimento dos Auxiliares	86,29%	95,57%	89,34%	87,07%	84,52%
Atendimento dos Administrativos	78,55%	91,49%	88,89%	84,53%	88,22%
Família					85,96%
Triagem					60,30%
Marcação de Exames				80,21%	
Exames e Tratamentos			86,32%		
Visitas			87,77%		
Alimentação			73,41%		
Alta			88,19%		
Funcionamento da Consulta	59,37%				
Tempo de Espera		91,44%		63,85%	
Acompanhamento		94,18%			
Resolução de Reclamações	25,00%	50,00%	56,03%	31,25%	50,00%
Satisfação	77,61%	91,76%	86,15%	85,95%	82,89%
Lealdade	83,14%	95,68%	86,50%	88,74%	84,49%
Qualidade	83,58%	96,02%	86,62%	89,33%	87,50%
<b>GLOBAL</b>	<b>75,81%</b>	<b>90,01%</b>	<b>84,47%</b>	<b>78,14%</b>	<b>79,40%</b>

## Cirurgia de Ambulatório



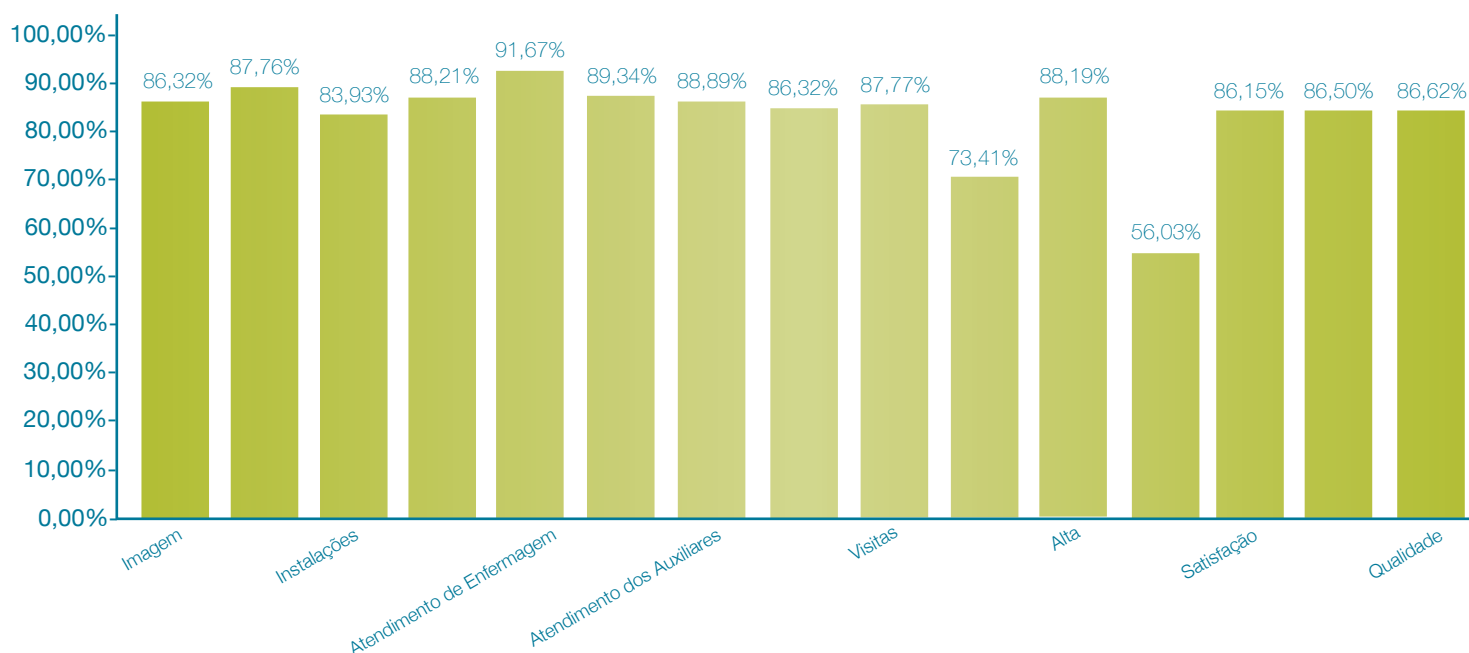
\* percentagem relativa a 8 respostas; sem significado estatístico"

## Consulta Externa



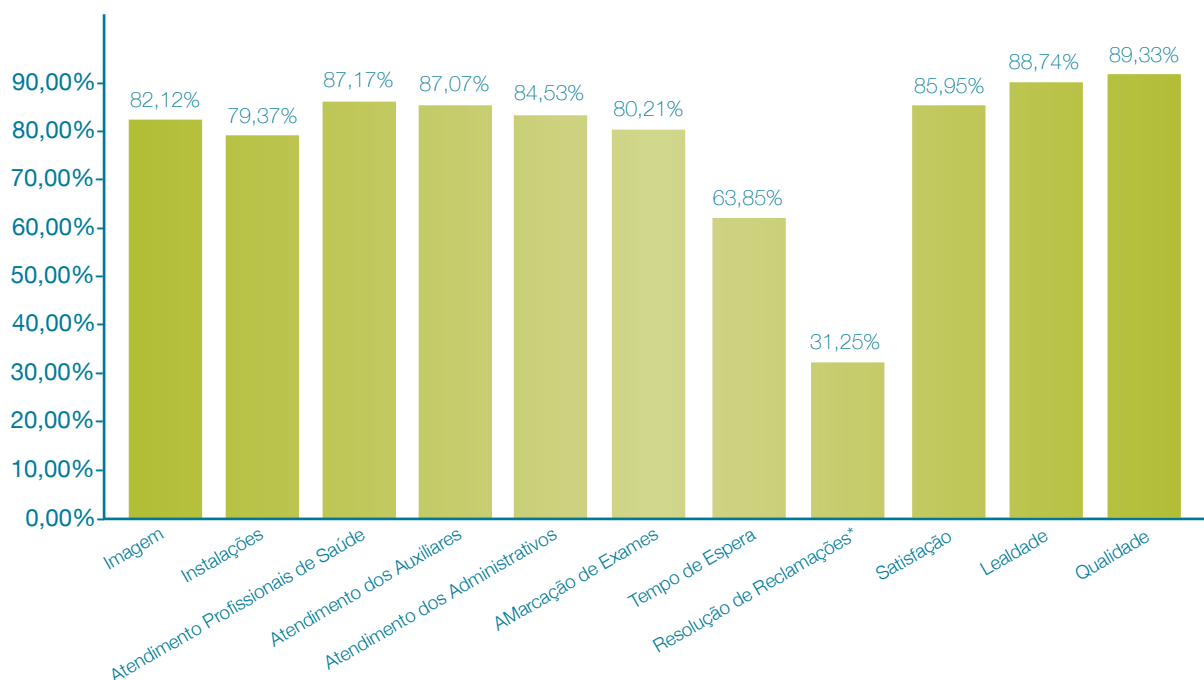
\* percentagem relativa a 4 respostas; sem significado estatístico"

## Internamento



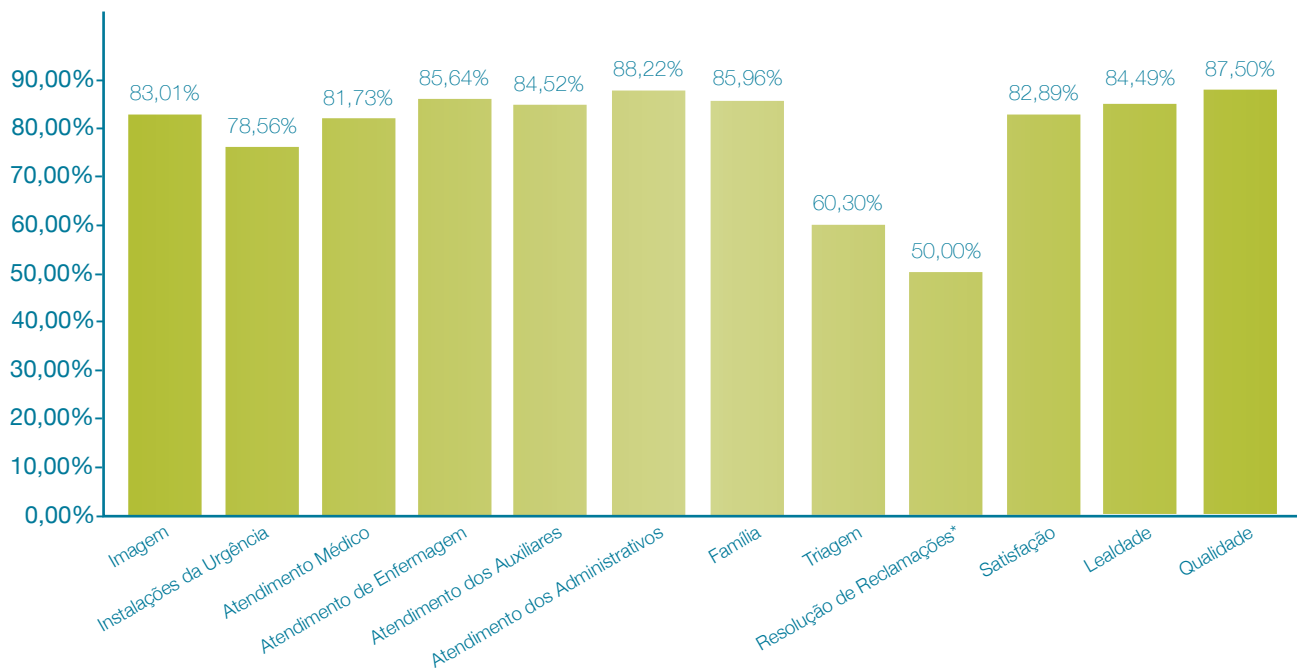
\* percentagem relativa a 13 respostas; sem significado estatístico"

## Exames e Tratamentos



\* percentagem relativa a 8 respostas; sem significado estatístico"

# Urgência



\* percentagem relativa a 9 respostas; sem significado estatístico"