



Avaliação da  
**Satisfação dos Utentes**  
2020



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

## Ficha Técnica

Nº de Inquéritos: **536**

Período em Avaliação:

Consulta Externa: de 15/08/2020 e 15/10/2020,

Restantes Áreas: de 15/10/2020 e 15/12/2020

## Satisfação Global

Áreas Avaliadas

Cirurgia de Ambulatório: **94,0%**

Consulta Externa: **92,1%**

Internamento: **78,7%**

Urgência: **73,9%**

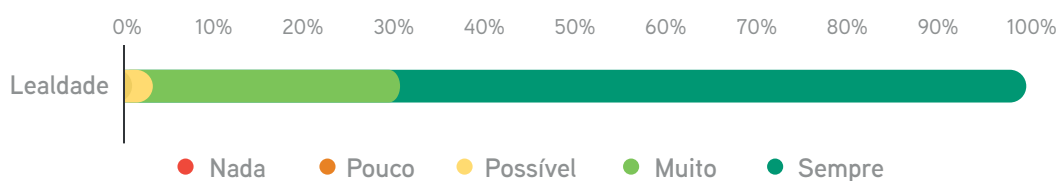
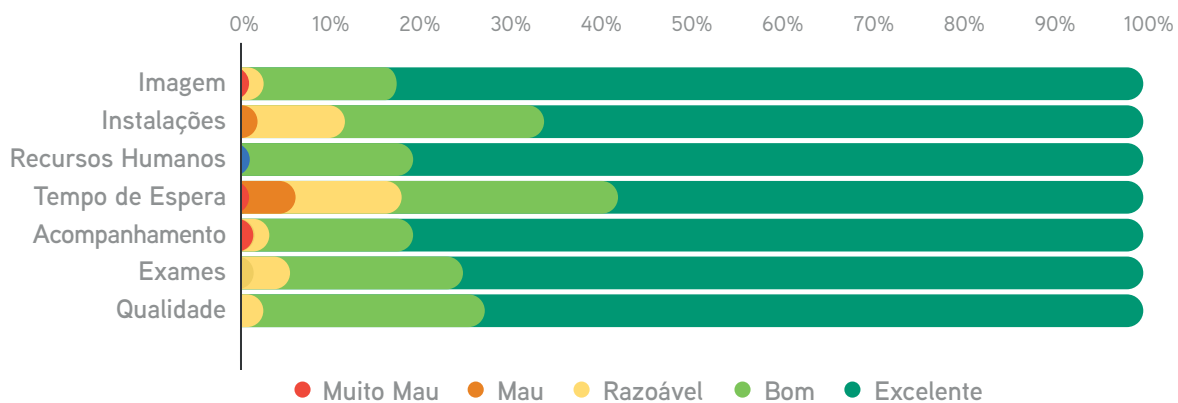
## Inquérito satisfação 2020

	Cirurgia Ambulatório	Consulta Externa	Internamento	Urgência
Imagem	97,5%	94,4%	90,6%	81,2%
Admissão			87,8%	
Instalações	88,4%	91,4%	76,1%	65,7%
Recursos Humanos	98,9%	96,8%	92,5%	82,8%
Família				75,0%
Triagem				51,8%
Visitas			37,5%	
Alimentação			53,0%	
Alta			88,3%	
Funcionamento da Consulta		83,7%		
Tempo de Espera	81,8%			
Acompanhamento	96,9%			
Exames	94,5%	93,8%	84,8%	73,3%
Lealdade	96,7%	93,9%	87,8%	83,3%
Qualidade	97,5%	90,7%	88,8%	78,3%
<b>Global</b>	<b>94,0%</b>	<b>92,1%</b>	<b>78,7%</b>	<b>73,9%</b>

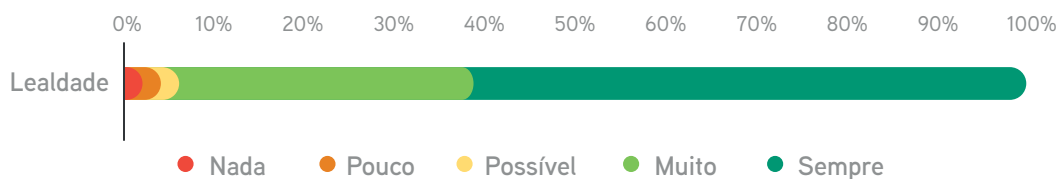
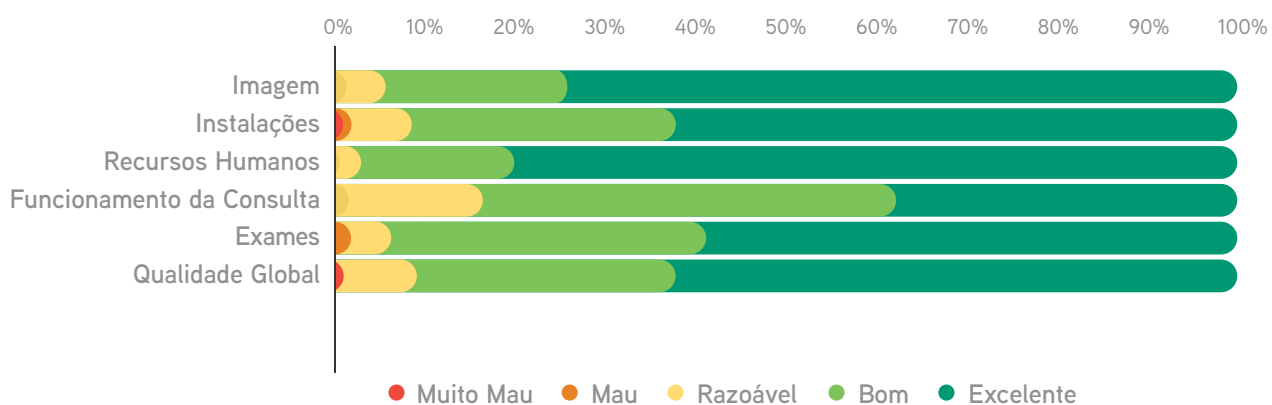
## Análise Comparativa com 2019

Área de Avaliação	% Global ("Bom + "Excelente")			% Global ("Média Ponderada")		
	2019	2020	2020-2019	2019	2020	2020-2019
Cirurgia de Ambulatório	94%	<b>94%</b>	=	93%	<b>93%</b>	=
Consulta Externa	76%	<b>92%</b>	↑	82%	<b>90%</b>	↑
Internamento	84%	<b>79%</b>	↓	86%	<b>82%</b>	↓
Urgência	72%	<b>74%</b>	↑	78%	<b>78%</b>	=

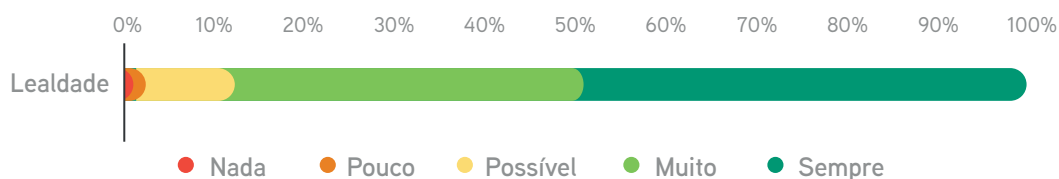
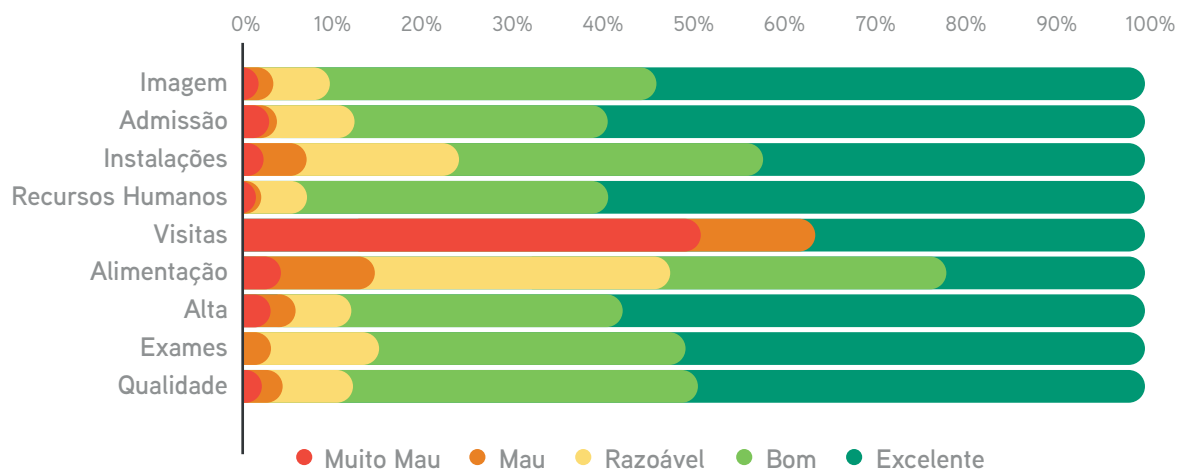
## Cirurgia de Ambulatório



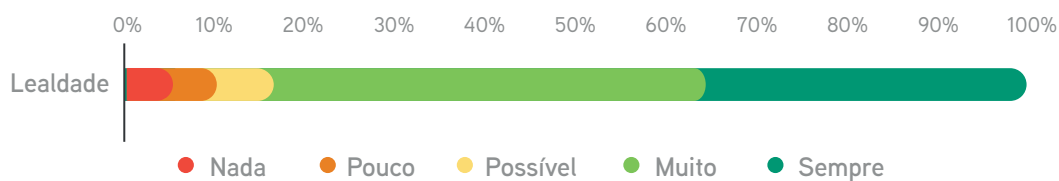
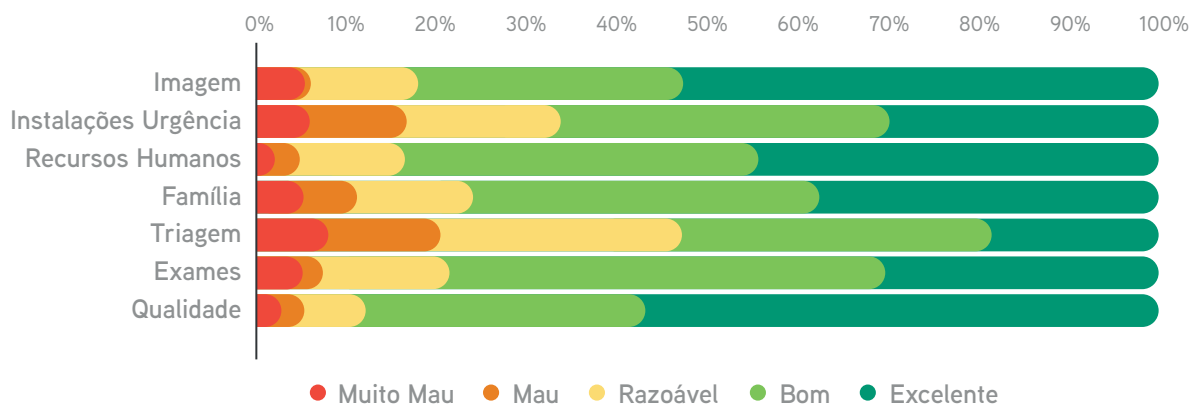
## Consulta Externa



## Internamento



## Urgência





## **A sua opinião conta!**

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