

## 1 - Pesquisa de Satisfação do Usuário Ambulatorial

HRRBC - HOSPITAL REGIONAL RUI DE BARROS CORREIA - Arcoverde/PE

mai/25

Variáveis	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera, salas de observação e consultórios?	270	75	62	2	1	0	410
2. Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	232	130	45	2	1	0	410
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	225	114	66	4	1	0	410
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1 Pelos enfermeiros (ACCR)	252	88	67	2	1	0	410
4.2 Pelos funcionários da recepção	241	125	41	2	1	0	410
4.3 Pelos médicos	199	139	61	7	1	3	410
5. A boa vontade e disposição durante o atendimento:							
5.1 Dos enfermeiros	265	84	58	2	1	0	410
5.2 Dos funcionários da recepção	256	104	47	2	1	0	410
5.3 Dos médicos	211	129	64	4	2	0	410
6. Sua sensação de segurança em relação aos procedimentos oferecidos por esta Unidade?	221	119	66	2	1	1	410
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1 Pelos enfermeiros	256	100	51	2	1	0	410
7.2 Pelos funcionários da recepção	248	107	52	2	1	0	410
7.3 Pelos médicos	219	117	72	1	1	0	410
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente?	224	129	53	2	2	0	410
9. As explicações do médico durante o atendimento?	236	111	60	2	1	0	410
10. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados?	232	107	67	2	2	0	410
11. O silêncio no ambiente nas salas de espera e observação?	209	117	71	9	1	3	410
<b>Total de Pontos</b>	<b>3996</b>	<b>1895</b>	<b>1003</b>	<b>49</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>6970</b>
<b>Média</b>	<b>235</b>	<b>111</b>	<b>59</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>410</b>
<b>Porcentagem</b>	<b>57,33%</b>	<b>27,19%</b>	<b>14,39%</b>	<b>0,70%</b>	<b>0,29%</b>	<b>0,10%</b>	<b>100,00%</b>

### Avaliação Qualitativa do Usuário

