

RELATÓRIO MENSAL

Produção e Indicadores de Qualidade Abril/2020

Apresentação:

O presente relatório tem por finalidade a apresentação mensal dos resultados alcançados, estando estes relacionados a Produtividade e aos indicadores de qualidade expostos no Anexo Técnico do Contrato de Gestão 016/2018.

O mesmo é composto pelos seguintes itens:

- Acolhimento e Classificação de Risco;

- *Comparação Meta x Realizado*
- *Atendimento por Especialidade*
- *Extratificação Classificação de Risco*

- Atenção ao Usuário;

- *Formulário para Coleta de Informações;*
- *Tabulação;*
- *Dados consolidados;*
- *Gráficos;*
- *Queixas/Reclamações - Resoluções;*
- *Elogios/Sugestões.*

- Qualidade da Informação

- *Relatório Faturamento Mensal - SIA/SUS/CEP Válidos;*
- *Relatório de Origem dos Atendimentos (Por Município)*

UPA JACAREPAGUA
CONTRATO DE GESTÃO 016/2018

Atendimento de Urgência e Emergência	jan/20	22º Mês -	fev/20	23º Mês -	mar/20	24º Mês -	abr/20
	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.
Atendimentos*	8.666	0	8.532	0	7.667	0	1.563

*Consolidado dos atendimentos, conforme Portaria MS 819/2015 e 10, de 03 de janeiro de 2017.

Pacientes Atendidos Por Especialidade	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20
Clinica Médica	6.794	6.070	5.378	1.389
Pediatria	1.733	1.579	1.361	171
Odontologia	5	0	0	0
Serviço Social	0	18	13	3
Total	8.532	7.667	6.752	1.563

Pacientes Não Classificados Por Especialidade	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20
Clinica Médica	14	104	25	22
Pediatria	2	3	0	0
Odontologia	4	0	0	0
Serviço Social	0	14	12	3
Total	20	121	37	25

Pacientes Atendidos Por Classificação de Risco	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20
Vermelha - Emergência	13	11	14	5
Amarela - Urgência Maior	1.068	1.055	916	319
Verde - Urgência Intermediária	7.309	6.514	5.652	1.149
Azul - Não Urgência	89	53	103	23
Total	8.479	7.633	6.617	1.496

Atendimentos por Faixa Etária	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20
Menor de 01 ano	1	195	176	4
01 a 04 anos	828	687	649	71
05 a 09 anos	632	497	374	51
10 a 14 anos	339	318	245	38
15 a 19 anos	474	545	462	48
20 a 29 anos	1.845	1.431	1.354	236
30 a 39 anos	1.342	1.117	1.016	243
40 a 49 anos	988	918	826	234
50 a 59 anos	846	772	692	216
60 a 69 anos	659	645	499	137
70 a 79 anos	356	354	268	62
Maior de 80	202	155	155	39
Total	8.532	7.667	6.716	1.605

Transferências Externas	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20
Hospital Estadual Getúlio Vargas (Penha)	0	1	2	0
Hospital Municipal Lourenço Jorge (Barra da Tijuca)	13	8	3	4
Hospital Municipal Miguel Couto (Gávea)	8	5	5	1
Hospital Municipal Jesus (Vila Isabel)	0	0	0	0
Hospital Municipal Ronaldo Gazola (Acari)	2	0	0	2
Hospital Municipal Moacyr do Carmo (Duque de Caxias)	0	0	5	0
Hospital Regional do Médio Paraíba (Volta Redonda)	0	0	0	1
IECAC (Botafogo)	0	1	0	0
Hospital Municipal Albert Schweitzer (Realengo)	0	0	0	0
Para Outras Unidades	12	19	2	14
Total	35	34	17	22

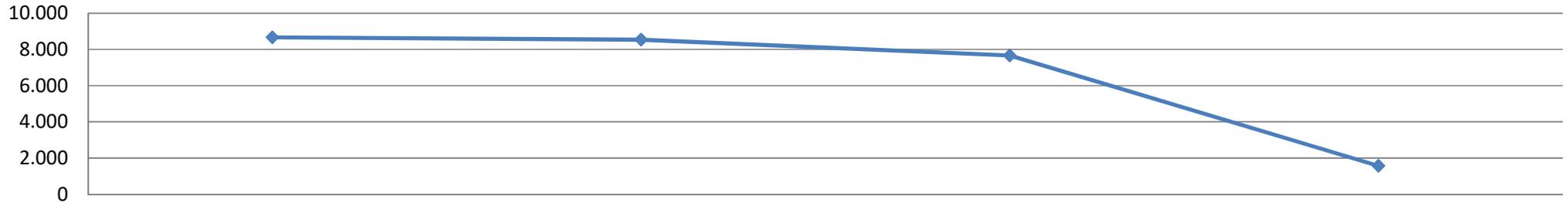
UPA JACAREPAGUA
CONTRATO DE GESTÃO 016/2018

Procedimentos Enfermagem	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20
Curativos	49	54	30	24
Suturas	52	41	58	24
Aplicação de medicamentos	12.704	10.654	3.896	4.401
Eletrocardiograma	366	350	342	98
Inalação/nebulização	502	491	555	47
HGT (Glicemia)	1.468	1.331	1.032	340
Lavagem de Ouvido	0	0	0	0
Aferição de Pressão Arterial	3.027	2.793	2.336	614
Exames de Imagem	225	402	666	250
Imobilização	0	0	0	0
Exames Laboratórias	5.921	4.583	4.670	690
Lavagem de Gastrica	0	0	5	0
Drenagem de Abscesso	0	0	0	0
Observação	58	61	67	52
Total	24.372	20.760	13.657	6.522

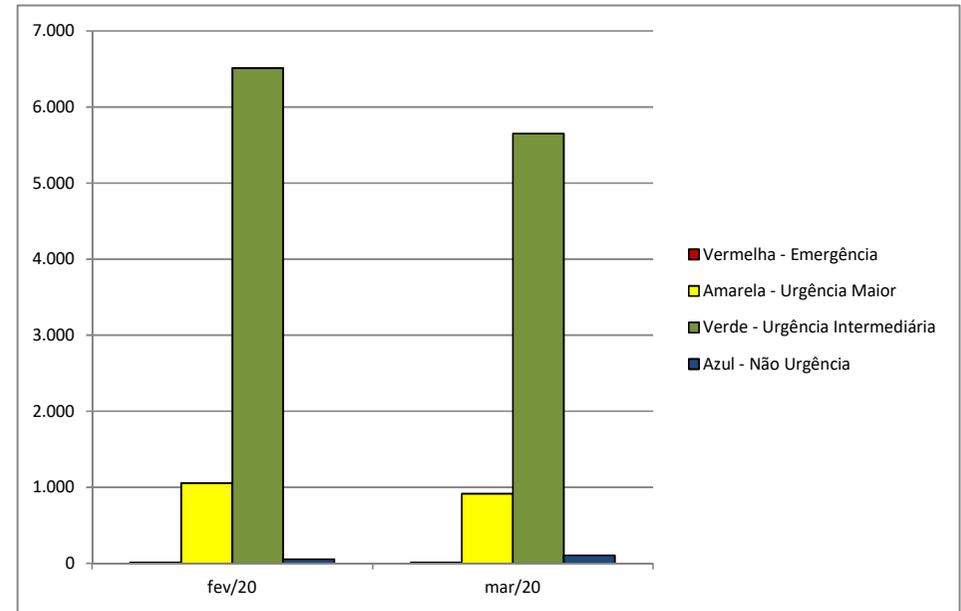
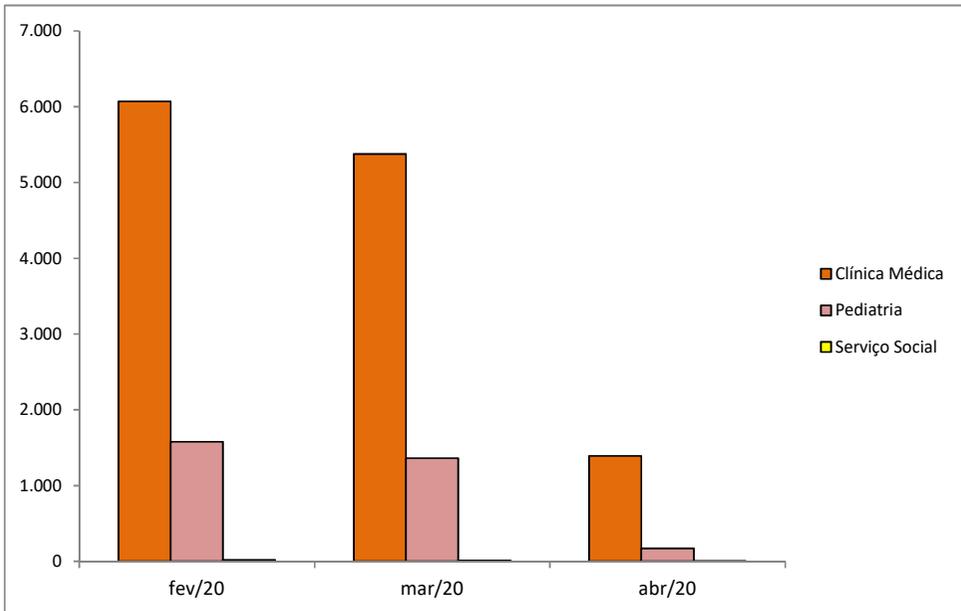
Óbitos	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20
ARTEROSCLEROSE CEREBRAL	0	0	0	0
CAUSAS EXTERNAS	2	0	0	0
HDA	0	0	0	0
EDEMA AGUDO PULMONAR	0	0	0	0
TCE	0	0	0	0
ENFORCAMENTO	0	0	0	0
IAM	1	5	1	1
INSUFICIENCIA RESPIRATÓRIA	3	2	4	2
CAUSA NÃO IDENTIFICADA	3	7	8	4
CHOQUE ELETRICO	0	0	0	0
PERFURAÇÃO POR ARMA DE FOGO	0	0	0	0
PCR	4	1	7	2
DPOC	0	0	0	1
INSUFICIENCIA CARDIACA CONGESTIVA	0	0	0	0
SCA	1	0	0	0
CHOQUE SEPTICO	0	2	0	0
PNEUMONIA	4	0	0	4
INSUFICIENCIA RENAL	0	0	0	0
HEPATITE FULMINANTE	0	0	0	0
CHOQUE HIPOVOLEMICO	0	0	0	0
NEOPLASIA	0	0	0	0
SEPTICEMIA	0	0	1	0
DIABETES DESCOMPENSADO	0	0	0	0
CA PULMÃO	0	1	0	0
ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL	0	0	0	0
INFECÇÃO GENERALIZADA	0	0	0	0
CHOQUE CARDIOGÊNICO	4	3	4	1
ULCERA	0	0	0	0
MORTE SÚBITA DE ORIGEM CARDIACA	0	0	0	0
CA DE PANCREAS	0	0	0	0
Total Óbitos	22	21	25	15

UPA JACAREPAGUÁ
CONTRATO DE GESTÃO 016/2018

Total de atendimentos de Urgência/Emergência

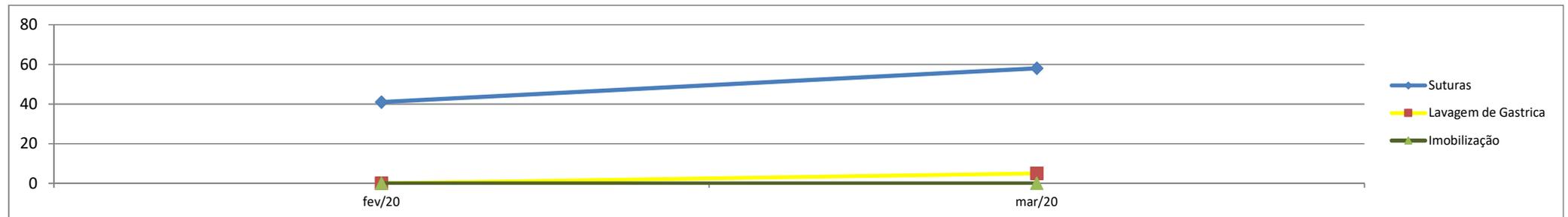
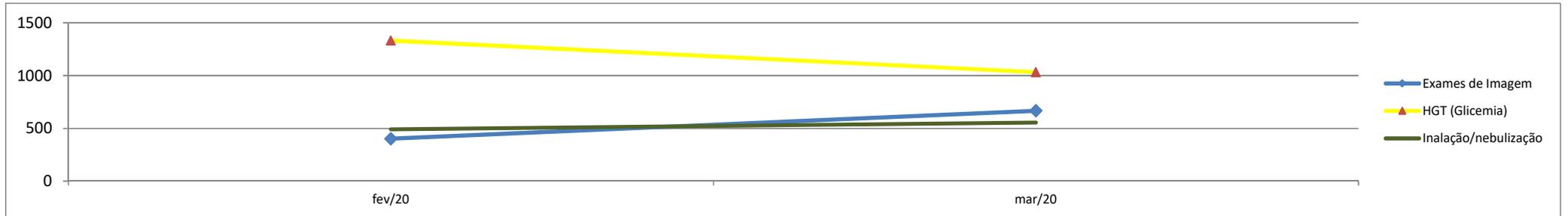
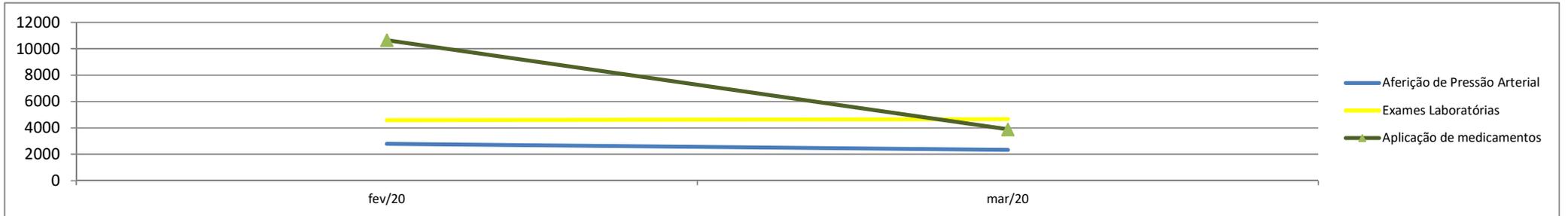


Série	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20
Série1	8.666	8.532	7.667	1.563



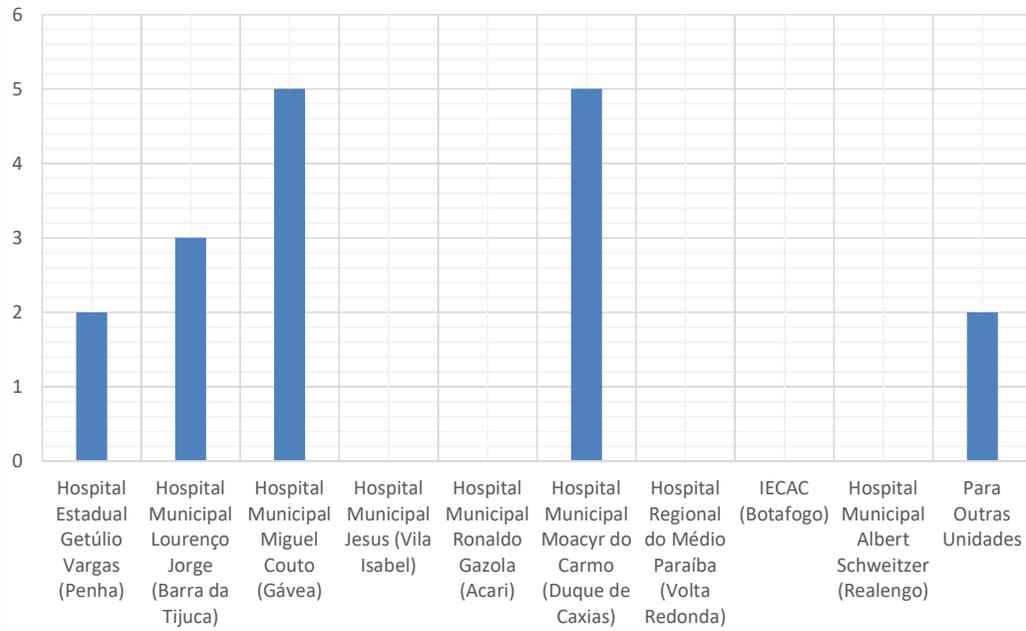
UPA JACAREPAGUÁ
CONTRATO DE GESTÃO 016/2018

[]

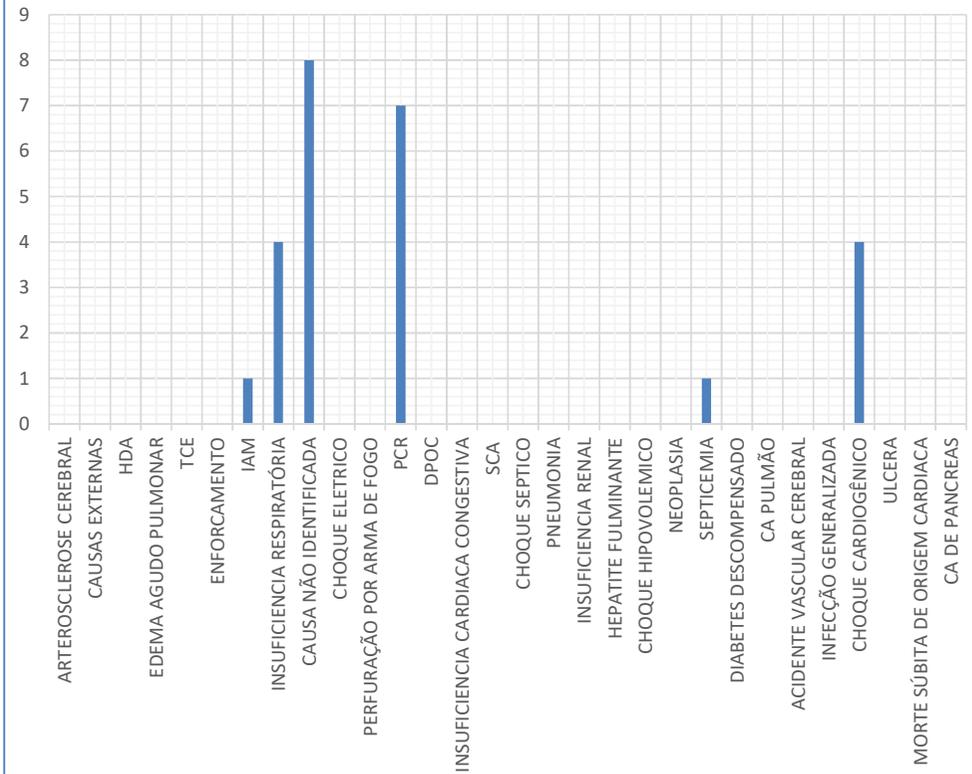


UPA JACAREPAGUÁ
CONTRATO DE GESTÃO 016/2018

Transferências Externas



Óbitos



Especialidade: Clínica Geral () Pediatria () Serviço Social ()

Entrevistado: Paciente () Acompanhante ()

Dt. ___/___/___

"Sua opinião é muito importante para continuarmos melhorando o serviço realizado por esta UPA."

Questionário		Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não quero responder
1.	Como você avalia esta UPA?						
1.1	Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:						
1.2	Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?						
1.3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)						
2.	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
2.1	Pelos Médicos:						
2.2	Pelos Enfermeiros:						
2.3	Pela Recepção:						
3.	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:						
3.1	Dos Médicos:						
3.2	Dos Enfermeiros:						
3.3	Dos Funcionários da Administração:						
4.	Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?						
5.	A educação e o respeito com que você foi tratado:						
5.1	Pelos Médicos:						
5.2	Pelos Enfermeiros:						
5.3	Pelos Funcionários da Administração:						
6.	O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:						
7.	As explicações do médico durante o atendimento:						
8.	As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:						
9.	O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:						
10.	Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o atendimento: () Satisfeito (a) () Insatisfeito (a)						

Observação:

Especialidade: Clínica Geral () Pediatria () Serviço Social ()

Entrevistado: Paciente () Acompanhante ()

Dt. ___/___/___

"Sua opinião é muito importante para continuarmos melhorando o serviço realizado por esta UPA."

Questionário		Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não quero responder
1.	Como você avalia esta UPA?						
1.1	Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:						
1.2	Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?						
1.3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)						
2.	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
2.1	Pelos Médicos:						
2.2	Pelos Enfermeiros:						
2.3	Pela Recepção:						
3.	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:						
3.1	Dos Médicos:						
3.2	Dos Enfermeiros:						
3.3	Dos Funcionários da Administração:						
4.	Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?						
5.	A educação e o respeito com que você foi tratado:						
5.1	Pelos Médicos:						
5.2	Pelos Enfermeiros:						
5.3	Pelos Funcionários da Administração:						
6.	O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:						
7.	As explicações do médico durante o atendimento:						
8.	As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:						
9.	O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:						
10.	Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o atendimento: () Satisfeito (a) () Insatisfeito (a)						

N. do Formulário	Atendimento	Perfil	Data	Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:	Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:	Por Médicos:	Por Enfermeiros:	Pela Recepção:	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:	Dos Médicos:	Dos Enfermeiros:	Dos funcionários da Administração	Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	A educação e o respeito com que você foi tratado:	Por Médicos:	Por Enfermeiros:	Por Funcionários da Administração	O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	As explicações do médico durante o atendimento:	As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia
133	CM	P	5/4/2020	B	E	B		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
134	CM	P	5/4/2020	E	E	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	S	E
135	CM	P	5/4/2020	E	RE	E		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
136	PE	A	6/4/2020	B	B	B		B	B	B		RE	RE	RE	B		B	B	B	B	B	B	B	S
137	CM	P	6/4/2020	B	B	B		RE	RE	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
138	CM	P	6/4/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	B	B	B	S
139	CM	P	6/4/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	B		B	B	B	B	B	B	B	S
140	PE	A	6/4/2020	B	B	B		B	B	B		RE	RE	B	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
141	CM	P	6/4/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
142	CM	P	6/4/2020	B	B	B		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
143	CM	P	6/4/2020	RE	RE	RE		RE	RE	RE		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
144	PE	A	6/4/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	B		B	B	B	B	B	B	B	S
145	CM	P	6/4/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	RE		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
146	CM	P	6/4/2020	B	B	B		RE	RE	RE		RE	RE	RE	B		RE	RE	B	B	B	B	B	S
147	CM	P	6/4/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
148	CM	P	6/4/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
149	CM	P	6/4/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	B		RE	B	B	B	B	B	B	S
150	CM	P	6/4/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	B		B	B	B	B	B	B	B	S
151	PE	A	6/4/2020	B	B	B		RE	RE	RE		B	B	B	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
152	CM	P	6/4/2020	B	B	B		RE	RE	RE		RE	RE	RE	B		B	B	B	B	B	B	B	S
153	PE	A	6/4/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	S
154	M	P	7/4/2020	B	E	B		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
155	M	P	7/4/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
156	M	P	7/4/2020	RE	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		E	E	E	B	B	B	B	S
157	M	A	7/4/2020	E	E	B		RE	RE	RE		E	E	E	E		B	B	B	B	B	B	B	S
158	M	A	7/4/2020	RE	B	RU		RE	RE	RE		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
159	M	P	7/4/2020	RE	E	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
160	PE	A	7/4/2020	RU	RE	RE		RE	RE	RE		B	B	B	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
161	M	P	7/4/2020	RE	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
162	PE	A	7/4/2020	RE	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
163	M	P	7/4/2020	RE	B	RE		E	E	E		E	E	E	B		E	E	E	E	E	E	B	S
164	M	A	7/4/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		E	E	E	B	B	B	B	S
165	M	P	7/4/2020	B	B	RE		B	B	B		E	E	E	B		E	E	E	E	E	E	B	S
166	M	P	7/4/2020	RE	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		E	E	E	B	B	B	B	S

N. do Formulário	Atendimento	Perfil	Data	Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:	Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:	Por Médicos:	Por Enfermeiros:	Pela Recepção:	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:	Dos Médicos:	Dos Enfermeiros:	Dos funcionários da Administração	Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	A educação e o respeito com que você foi tratado:	Por Médicos:	Por Enfermeiros:	Por Funcionários da Administração	O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	As explicações do médico durante o atendimento:	As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia
167	M	P	7/4/2020	RE	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
168	M	P	7/4/2020	RE	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
169	M	A	7/4/2020	B	B	B		B	B	B		E	E	E	B		E	E	E	E	E	E	B	S
170	PE	A	7/4/2020	B	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
171	M	P	7/4/2020	RE	B	RE		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
172	M	P	7/4/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
173	PE	A	7/4/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
174	M	P	7/4/2020	E	E	E		B	E	E		B	B	B	RE		E	E	B	RE	B	E	B	S
175	PE	A	7/4/2020	E	E	E		B	B	B		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
176	M	P	7/4/2020	N	E	RE		E	E	RE		E	E	E	E		B	B	B	B	B	B	B	S
178	M	P	7/4/2020	B	B	B		B	E	E		B	B	B	B		E	E	B	RE	B	P	B	S
179	PE	A	7/4/2020	E	E	E		E	E	E		B	B	B	B		RE	RE	N	E	N	E	RE	S
180	M	P	7/4/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
181	PE	A	7/4/2020	RE	B	E		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	P	S
182	M	P	7/4/2020	RE	B	E		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	P	S
183	M	P	7/4/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
184	M	P	08/04/2020	B	B	B		B	B	B		E	E	E	E		B	B	B	B	B	E	E	S
185	M	P	08/04/2020	B	E	E		E	E	E		E	E	E	B		B	B	E	B	B	RE	RE	S
186	PE	A	08/04/2020	E	E	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
187	M	P	08/04/2020	RU	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
188	PE	A	08/04/2020	RE	B	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
189	M	P	08/04/2020	B	B	B		E	E	E		B	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
190	M	P	08/04/2020	B	E	E		E	E	E		E	E	E	B		E	B	E	E	E	E	E	S
191	M	P	08/04/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
192	M	P	08/04/2020	B	E	B		E	E	B		E	E	E	E		E	B	E	B	B	E	B	S
193	PE	A	08/04/2020	B	E	E		E	E	B		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
194	M	P	08/04/2020	B	B	B		B	B	E		B	B	E	E		E	B	E	E	E	E	E	S
195	M	P	08/04/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
196	M	P	08/04/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	B		B	B	B	B	B	B	B	S
197	M	P	08/04/2020	B	B	B		E	E	E		B	B	B	E		E	E	E	E	E	B	B	S
198	M	P	08/04/2020	RE	RE	B		B	B	B		RE	RE	RE	B		RE	RE	RE	B	B	B	B	S
199	PE	A	08/04/2020	RE	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	E	E	E	E	S
200	M	P	08/04/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		E	E	E	E	B	B	B	S
201	PE	A	08/04/2020	B	B	B		E	E	E		E	E	E	E		E	E	B	B	B	B	B	S

N. do Formulário	Atendimento	Perfil	Data	Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:	Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:	Por Médicos:	Por Enfermeiros:	Pela Recepção:	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:	Dos Médicos:	Dos Enfermeiros:	Dos funcionários da Administração	Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	A educação e o respeito com que você foi tratado:	Por Médicos:	Por Enfermeiros:	Por Funcionários da Administração	O interesse do médico em ouvir as queixas do pacientes:	As explicações do médico durante o atendimento:	As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia
202	M	P	08/04/2020	B	B	B		E	E	E		E	E	E	E		B	B	B	B	B	B	B	S
203	M	P	08/04/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	B	B	B	S
204	PE	A	08/04/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	B		B	B	B	B	B	B	B	S
205	PE	A	08/04/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	RE	B	B	S
206	M	A	08/04/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		RE	RE	RE	RE	B	B	B	S
207	M	P	08/04/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	E	E	E	E	E	S
208	M	P	08/04/2020	B	B	B		E	E	E		E	E	E	E		B	B	B	B	B	B	B	S
209	PE	A	08/04/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		E	E	E	E	E	E	E	S
210	PE	A	08/04/2020	B	B	B		E	E	E		B	B	B	E		E	E	E	E	B	B	B	S
211	M	P	08/04/2020	B	B	B		E	E	E		E	E	E	E		RE	RE	B	B	B	B	B	S
212	M	P	08/04/2020	B	B	B		E	E	E		B	B	B	B		E	E	E	E	E	E	E	S
213	M	P	08/04/2020	RE	RE	RE		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
214	M	P	08/04/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	RE	RE	RE	S
215	M	P	08/04/2020	RE	RE	RE		B	B	B		RE	RE	RE	RE		B	B	B	B	RE	RE	RE	S
216	M	P	09/04/2020	RE	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
217	M	P	09/04/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
218	M	P	09/04/2020	B	E	B		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
219	M	P	09/04/2020	RE	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
220	PE	A	09/04/2020	RE	E	B		B	B	B		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
221	M	P	09/04/2020	B	B	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
222	M	P	09/04/2020	RE	B	RE		E	E	E		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
223	M	P	09/04/2020	E	E	E		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
224	M	P	09/04/2020	RE	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
225	M	P	09/04/2020	B	E	B		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
226	M	P	09/04/2020	B	B	RE		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
227	PE	A	09/04/2020	B	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		E	E	E	B	B	B	B	S
228	M	P	09/04/2020	RE	B	RE		E	E	E		E	E	E	B		E	E	E	B	E	E	B	S
229	M	P	09/04/2020	RE	B	RU		B	B	B		B	B	B	B		E	E	E	B	B	B	B	S
230	M	A	09/04/2020	B	B	B		E	E	E		B	B	B	B		E	E	E	B	B	B	B	S
231	M	P	09/04/2020	B	B	B		E	E	E		E	E	E	B		E	E	E	E	E	E	E	S
232	M	P	09/04/2020	RE	B	B		E	E	E		E	E	E	E		E	E	E	E	E	E	E	S
233	M	P	09/04/2020	RE	B	RU		B	B	B		B	B	B	B		B	B	B	B	B	B	B	S
234	PE	A	09/04/2020	RE	E	B		E	E	E		E	E	E	B		E	E	E	B	B	B	B	S
235	PE	A	09/04/2020	RE	B	RE		B	B	B		B	B	B	B		E	E	E	B	B	B	B	S

Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:	
Excelente	125
Bom	466
Regular	8
Ruim	22
Péssimo	43
Não quero responder	4
Total	668

O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)	
Excelente	126
Bom	456
Regular	12
Ruim	39
Péssimo	2
Não quero responder	12
Total	647

O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO ENFERMEIRO	
Excelente	148
Bom	397
Regular	99
Ruim	4
Péssimo	0
Não quero responder	5
Total	653

A boa vontade e disposição dos MÉDICOS em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	253
Bom	358
Regular	52
Ruim	2
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	665

A boa vontade e disposição dos FUNCIONÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	251
Bom	347
Regular	53
Ruim	2
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	653

Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	
Excelente	180
Bom	422
Regular	32
Ruim	25
Péssimo	8
Não quero responder	2
Total	669

O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO MÉDICO	
Excelente	98
Bom	216
Regular	39
Ruim	12
Péssimo	3
Não quero responder	0
Total	368

O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELA RECEPÇÃO	
Excelente	100
Bom	358
Regular	50
Ruim	2
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	510

A boa vontade e disposição dos ENFERMEIROS em ajudar a resolver seus problemas	
Excelente	147
Bom	422
Regular	101
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	670

Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?	
Excelente	88
Bom	398
Regular	58
Ruim	1
Péssimo	1
Não quero responder	0
Total	546

A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Médicos	
Excelente	125
Bom	466
Regular	8
Ruim	22
Péssimo	43
Não quero responder	4
Total	668

A educação e o respeito com que você foi tratado pelos funcionários da Administração	
Excelente	143
Bom	482
Regular	8
Ruim	12
Péssimo	3
Não quero responder	4
Total	652

As explicações do médico durante o atendimento:	
Excelente	143
Bom	452
Regular	8
Ruim	22
Péssimo	33
Não quero responder	4
Total	662

O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:	
Excelente	78
Bom	218
Regular	0
Ruim	6
Péssimo	16
Não quero responder	0
Total	318

A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Enfermeiros	
Excelente	100
Bom	358
Regular	50
Ruim	2
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	510

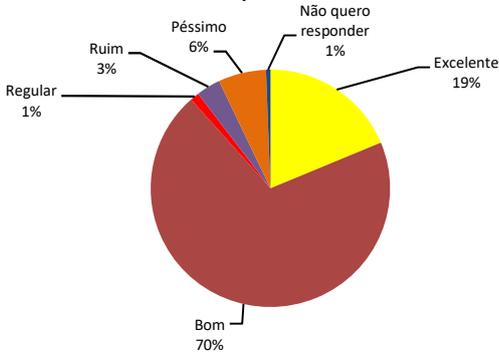
O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:	
Excelente	217
Bom	389
Regular	32
Ruim	2
Péssimo	0
Não quero responder	0
Total	640

As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:	
Excelente	162
Bom	448
Regular	8
Ruim	22
Péssimo	13
Não quero responder	4
Total	657

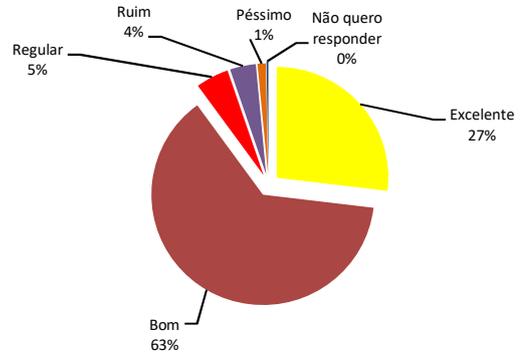
Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o	
Satisfeito (a)	361
Insatisfeito (a)	0
Total	361

Divisão dos Atendimentos	
Clínica Médica	763
Pediatria	222
Serviço Social	0

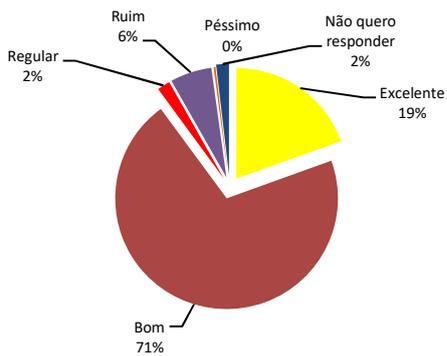
Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:



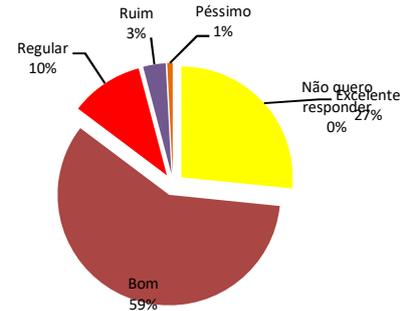
Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados:



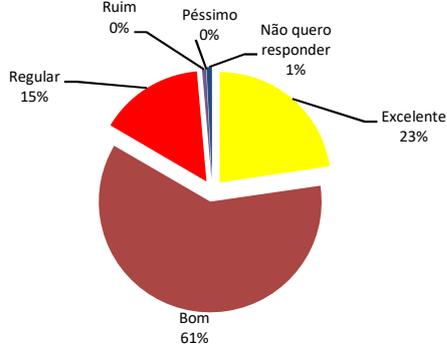
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)



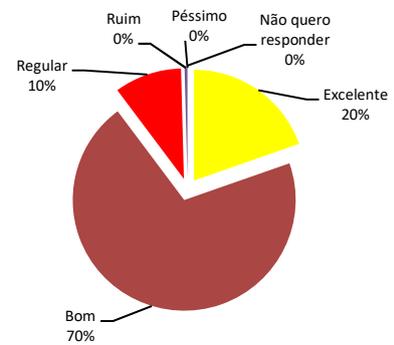
O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO MÉDICO



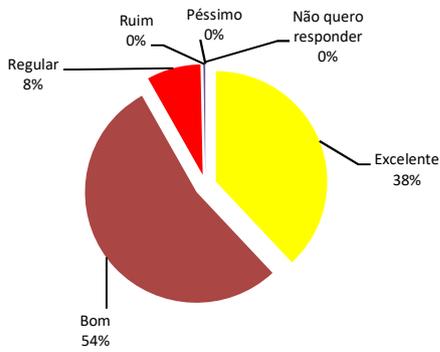
O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO ENFERMEIRO



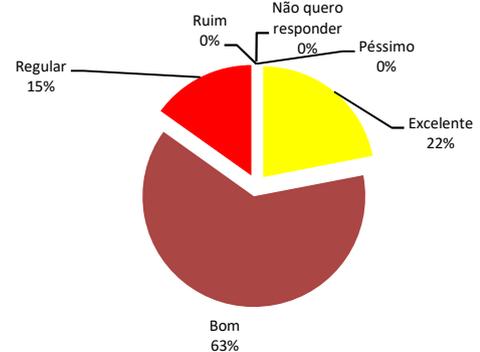
O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELA RECEPÇÃO



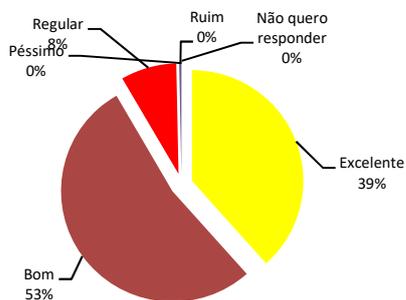
A boa vontade e disposição dos MÉDICOS em ajudar a resolver seus problemas



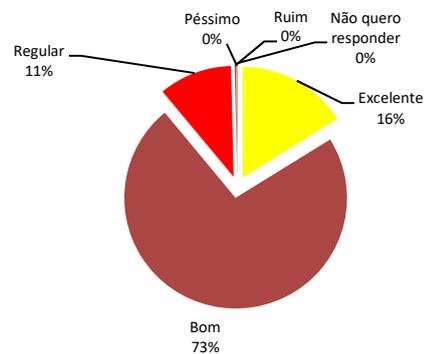
A boa vontade e disposição dos ENFERMEIROS em ajudar a resolver seus problemas



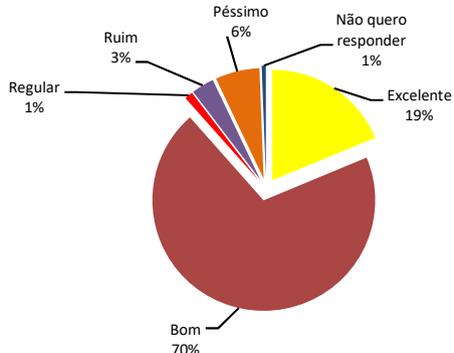
A boa vontade e disposição dos FUNCIONÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO em ajudar a resolver seus problemas



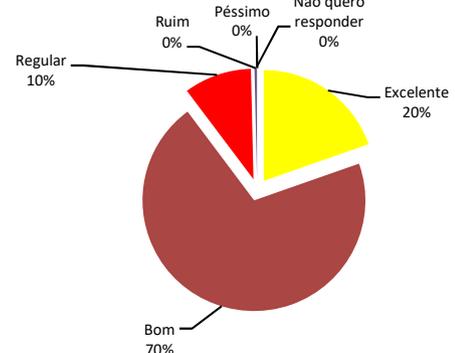
Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?



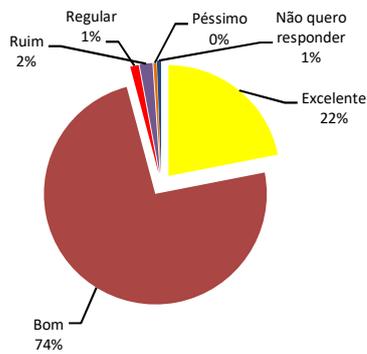
A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Médicos



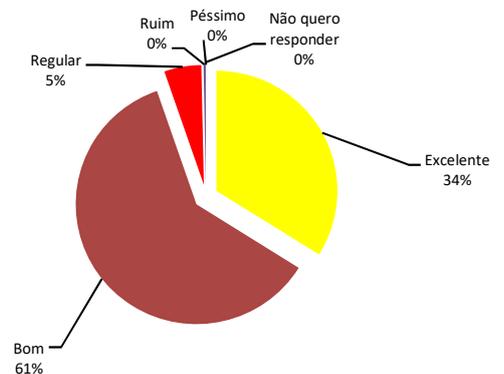
A educação e o respeito com que você foi tratado pelos Enfermeiros



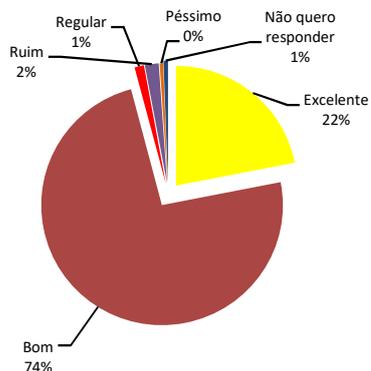
A educação e o respeito com que você foi tratado pelos funcionários da Administração



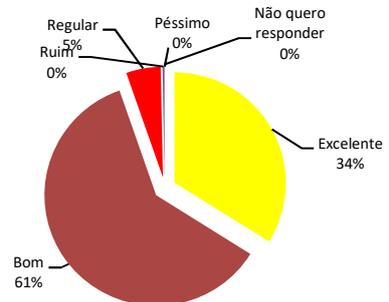
O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:



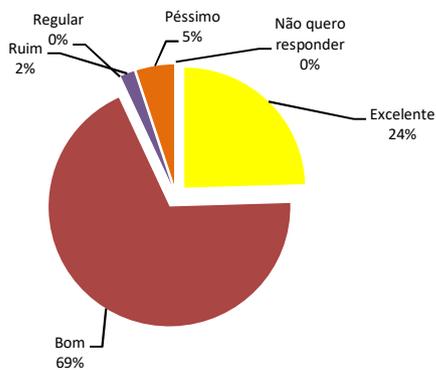
As explicações do médico durante o atendimento



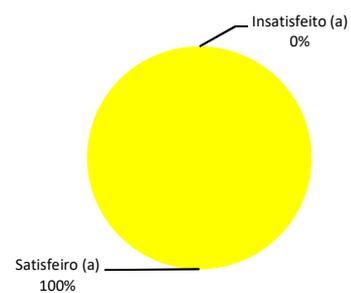
As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados



O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:



Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o atendimento



Queixas/Reclamações

Nome:	
Telefone:	
Endereço:	
Cidade	

Queixa/Reclamação:

--

Resolução

SEM REGISTRO DE QUEIXAS/RECLAMAÇÕES

Nome:	
Telefone:	
Endereço:	
Cidade	

Queixa/Reclamação:

--

Resolução

SEM REGISTRO DE QUEIXAS/RECLAMAÇÕES

Elogios-Sugestões

Nome:

Telefone:

Endereco:

Cidade

Elogio/Sugestão:

SEM REGISTRO DE ELOGIOS/SUGESTÕES