



# HOSPITAL ERMÍRIO COUTINHO



## PRESTAÇÃO DE CONTAS DO ANO DE 2017

## Relatório de prestação de contas do ano de 2017 Hospital Ermírio Coutinho - Nazaré da mata

### 1.0 INTRODUÇÃO

#### 1.1 Apresentação do Relatório

Relatório tem como objetivo apresentar a prestação de contas anual, referente ao ano de 2017 do Hospital Ermírio Coutinho – Nazaré da Mata - PE, de acordo com as metas pactuadas no contrato de Gestão nº 01/2011 em conjunto com a Secretaria Estadual de Saúde, firmado em Novembro de 2011 que estabeleceu as bases inerentes às atividades a serem executadas na unidade hospitalar. Durante todo o ano de gestão, atendemos as demandas de pacientes referenciados e aos que chegaram na unidade de forma espontânea, atendendo com zelo, dedicação, de forma humanizada, na tentativa de alcançar as necessidades populacional da Zona da Mata Norte e regiões de Pernambuco.

A administração é composta por:

#### **Diretor Geral**

FRANCISCO JOSÉ MADEIRO MONTEIRO,  
Brasileiro, casado, CPF: 135.279.593-00,  
ID. 18.464.773 EX/PE,  
Residente na Rua Tito Rosas, 113  
Parnamirim, Recife

#### **Diretor Médico**

RÔMULO PIRES DE SOUZA  
Brasileiro, solteiro, CPF: 594.497.134-72  
ID. 348.3945 SSP/PE  
Residente na Rua Pedro Pires Ferreira,  
325 Apto 1704 – Graças - Recife

#### **Diretora Adm/Financeira**

NEUSA DIAS DE LIMA M. DOS SANTOS  
LIMA  
Brasileira, separada, CPF: 463.307.124-68,  
ID. 3062391 SSP/PE,  
Residente na Rua Gaspar Peres, 311 Apto 206  
Iputinga, Recife

#### **Coordenadora de Enfermagem**

CYNTHIA DE ALBUQUERQUE FERREIRA  
Brasileira, casada, CPF: 577.242.294-49  
ID. 2454500 SSP/PE,  
Residente na Rua Baltasar Pinto, 379  
Santa Terezinha, Carpina



### ESTRUTURAS ORGANIZACIONAIS.

A estrutura administrativa conta com alguns serviços terceirizados: Vigilância – Inteligência Vigilância, trabalhando dois postos em regime de plantão 24 horas. Ebem – Engenharia Clínica, com 1 técnico trabalhando como diarista de segunda a sábado e 1 ambulância da Easy Life tipo avançada contando com 4 motoristas e mais duas ambulâncias básicas do hospital com 4 motoristas, em escala de 12/36.

Nos atendo as exigências constantes no contrato de gestão e anexos, é importante frisar que a assistência à saúde por ser uma ação da qual nosso estado vem, desde o primeiro ano desta gestão, sem medir esforços no sentido de oportunizar as regiões carentes em saúde o atendimento não só de pequena, mas também de média complexidade a locais antes desprovidos de qualquer estrutura física e qualitativa é que se fez necessário a contratação de profissionais experientes e compromissados com tal missão.

## DA CRONOLOGIA RELATIVA À ESTRUTURA DE ATENDIMENTO.

O Hospital Ermírio Coutinho (HEC) está estruturado para ser um hospital de médio porte, com 41 leitos, para atender pacientes adultos e pediátricos, nas especialidades de Clínica Médica, Pediátrica e referenciado como Obstetrícia.

Está implantado, como Porta Hospitalar de Urgência/emergência em regime de demanda espontânea, o serviço de Atendimento 24 horas, com 7 leitos de observação, sendo 4 na Observação de Adultos e 3 na Pediatria, e a Avaliação e Classificação de Risco- ACCR.

Na área de internamento, o HEC funciona, com uma capacidade operacional de 41 leitos, distribuídos nas Enfermarias de Clínica Médica (10 leitos), Obstetrícia (21 leitos) e Pediatria Clínica (10 leitos).

Dispõe de 01 Centro Cirúrgico com 02 Salas, 01 Sala de Recuperação Pós-anestésica com 02 leitos; 01 Centro Obstétrico com 02 Salas para Partos Normais; 01 Sala de Expectação (pré parto) com 06 leitos.

O Ambulatório Geral está destinado a pacientes egressos dos internamentos nas especialidades de Obstétrica (Alto Risco), Obstétrica (Egresso), Neonatologia (Egresso), Fonoaudióloga, Cardiologia, Neurologia, Psicologia, Otorrinolaringologia e Clínica Médica com funcionamento de segunda à sexta-feira, no horário das 07:00 às 17:00 horas.

O HEC também está estruturado para atender pacientes de urgência, ambulatoriais e internados na realização de exames de Apoio Diagnóstico e Terapêutico, dispendo de laboratório de análises clínicas, Radiologia convencional, Ultrasonografia, Eletrocardiograma (ECG), Tococardiografia, Teste do Olhinho, Teste da Orelhinha e teste do pezinho.

Outros serviços e setores existentes no Hospital Ermírio Coutinho: Enfermagem, Nutrição, Serviço Social, Centro de Material e Esterilização- CME,



Comissão de Controle de Infecção Hospitalar- CCIH, Farmácia, Higienização, Gerência de Risco e Resíduos Sólidos, Núcleo de Epidemiologia, Gases Medicinais, Serviço de Arquivo Médico e Prontuário do Paciente, Engenharia Clínica, Manutenção Geral, Vigilância e Segurança Patrimonial, Tecnologia da Informação, além dos demais setores administrativos (financeiro, recursos humanos, faturamento, patrimônio, almoxarifado, rouparia, dentre outros).

### **1.3 Apresentação do Corpo Gerencial da Fundação Manoel da Silva Almeida e Hospital Ermírio Coutinho.**

Presidente da FMSA – Dr. Arnaldo Almeida

Superintendente Geral FMSA – Dr. Luiz Alberto Pereira de Araújo.

Diretor Geral do Hospital Ermírio Coutinho – Dr. Francisco Madeiro.

Diretor Médico e Técnico do Hospital Ermírio Coutinho – Dr. Rômulo Pires de Souza

Diretor Administrativo e Financeiro – Sra. Neusa Dias.

Gerente de Enfermagem – Sra. Cynthia Ferreira.

### **1.4 Missão.**

Atender aos usuários de forma humanizada, com dedicação, presteza proporcionando um ambiente confortável e adequado com as normas da vigilância sanitária, permitindo o maior grau de satisfação e preservando a saúde da população.

### **1.5 Visão.**

Ser o hospital de referência na área materno infantil da região da Mata Norte de Pernambuco.

### **1.6 Considerações sobre o Município**

Abrange atendimento a 20 municípios da Zona da Mata Norte – distribuído na II Geres. São estes: Bom Jardim, Buenos Aires, Carpina, Casinhas, Cumaru, Feira Nova, João Alfredo, Lagoa de Itaenga, Lagoa do Carro, Limoeiro, Machados, Nazaré

Hospital Ermírio Coutinho – Travessa Bancário Leopoldino Vieira de Melo Filho s/n  
Nazaré da Mata CEP – 55.800-000 – Pabx: (81) 3633-4650



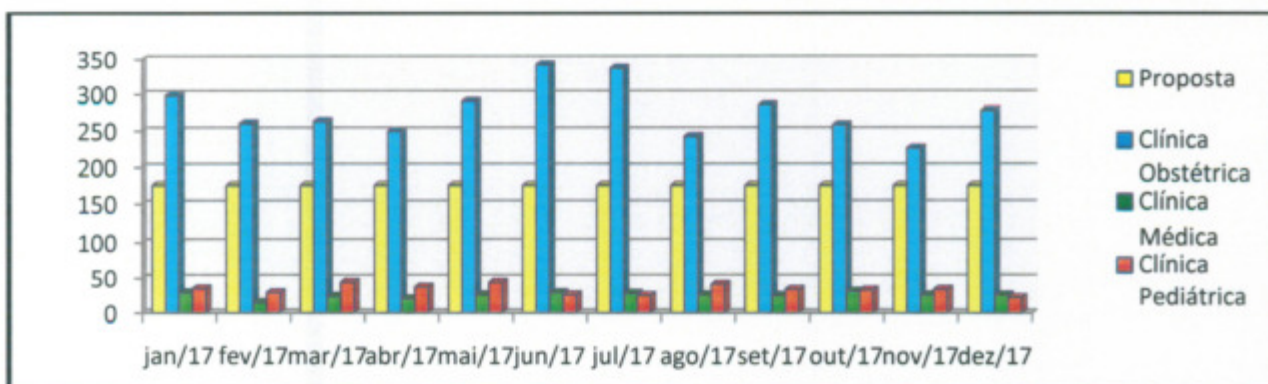
# RELATÓRIO ASSISTENCIAL



## DESEMPENHO ASSISTENCIAL

### Internações

	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	Total
Clínica Obstétrica	298	260	263	249	290	342	337	242	285	258	226	278	3.328
Clínica Médica	29	15	24	20	26	29	25	26	25	31	26	26	302
Clínica Pediátrica	35	29	44	37	44	26	28	41	34	33	34	22	407
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>304</b>	<b>331</b>	<b>306</b>	<b>360</b>	<b>397</b>	<b>390</b>	<b>309</b>	<b>344</b>	<b>322</b>	<b>286</b>	<b>326</b>	<b>4.037</b>





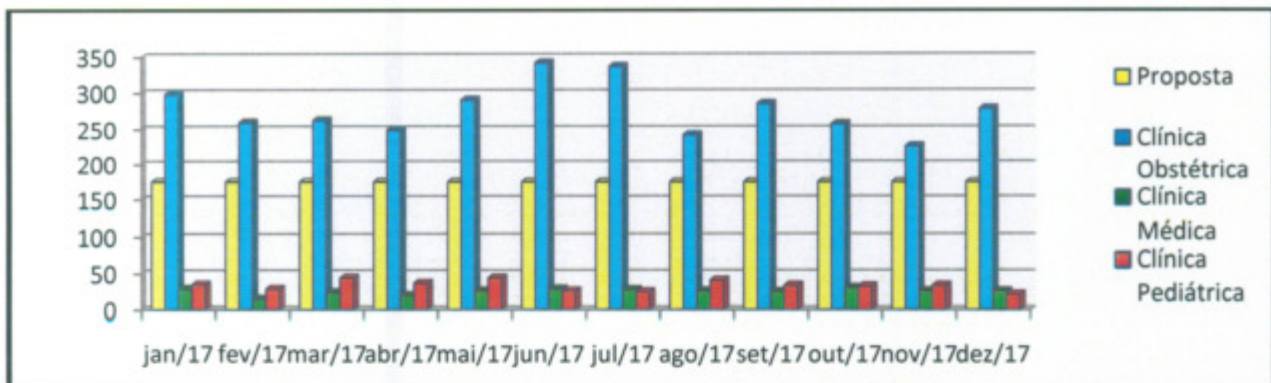
da Mata, Orobó, Passira, Paudalho, Salgadinho, Surubim, Tracunhaém, Vertente do Lério, Vicência.

## DESEMPENHO ASSISTENCIAL

### Internações

	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	Total
Clínica Obstétrica	298	260	263	249	290	342	337	242	285	258	226	278	3.328
Clínica Médica	29	15	24	20	26	29	28,5	26	25	31	26	26	305
Clínica Pediátrica	35	29	44	37	44	26	25,4	41	34	33	34	22	404
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>304</b>	<b>331</b>	<b>306</b>	<b>360</b>	<b>397</b>	<b>390</b>	<b>309</b>	<b>344</b>	<b>322</b>	<b>286</b>	<b>326</b>	<b>4.037</b>

302  
407

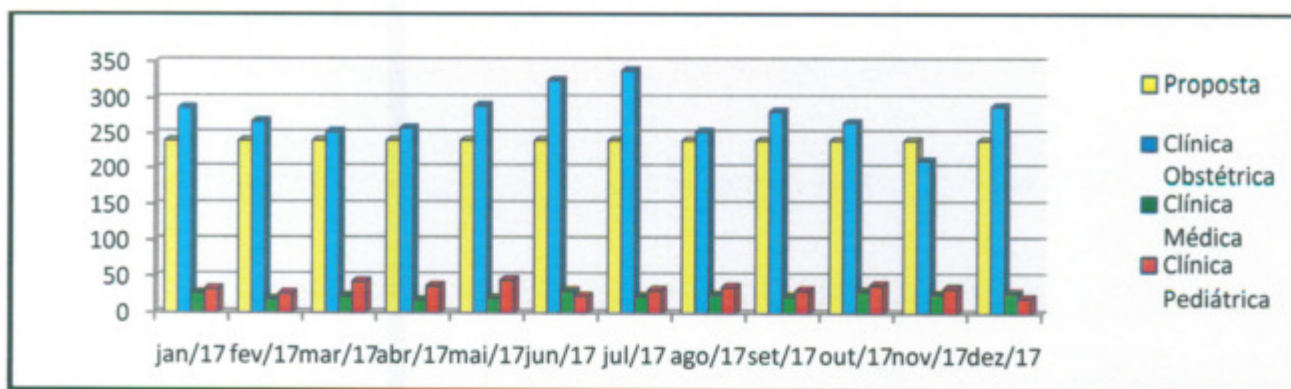




## Saídas

Conseguimos manter as metas cumpridas durante todo o decorrer do ano de 2017. A nossa meta é de 213 partos e incluindo a pediatria e clínica médica ficando 240 saídas mês.

	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	Total
Proposta	240	240	240	240	240	240	240	240	240	240	240	240	2.880
Clínica Obstétrica	287	268	253	258	290	324	338	253	282	266	211	289	3.319
Clínica Médica	27	19	24	18	21	31	24	26	24	31	27	29	301
Clínica Pediátrica	33	27	43	37	45	24	32	36	32	39	35	22	405
Total	347	314	320	313	356	379	394	315	338	336	273	340	4.025

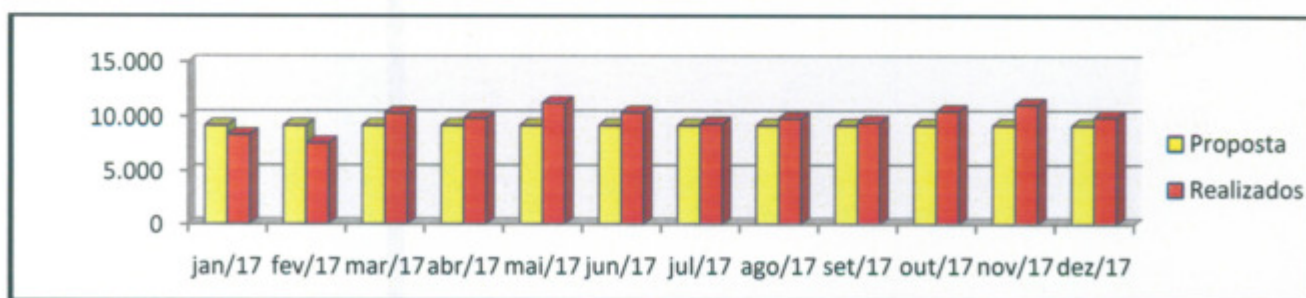


## Urgência e Emergência

A meta da urgência e emergência é de **9.200** consultas.

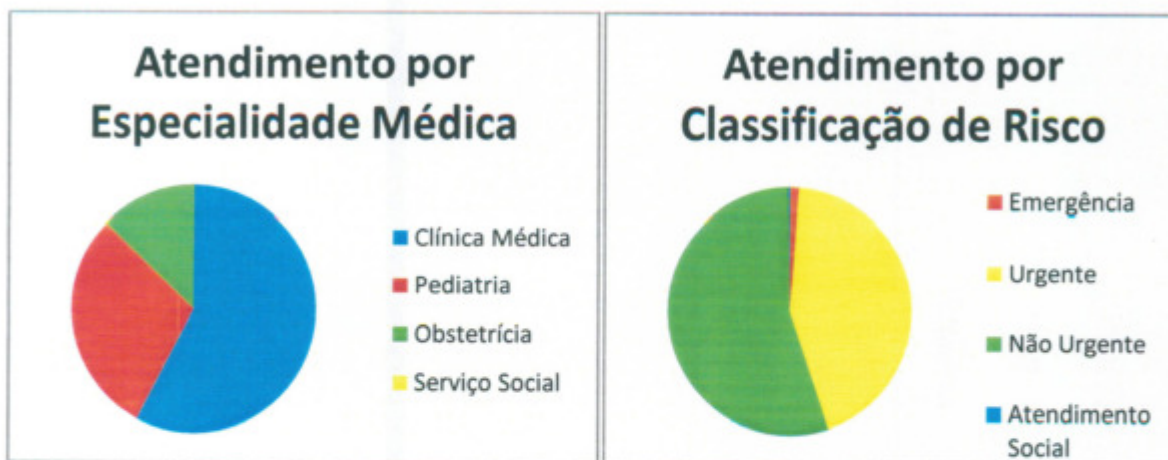
Funciona com acolhimento e classificação de risco como preconiza o ministério da saúde.

	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	Total
Proposta	9.200	9.200	9.200	9.200	9.200	9.200	9.200	9.200	9.200	9.200	9.200	9.200	110.400
Realizados	8.362	7.582	10.317	9.846	11.239	10.387	9.376	9.825	9.503	10.490	11.085	9.973	117.985



## Atendimentos por Especialidade Médica

Dentre o total de 117.985 atendimentos realizados no ano de 2017, 68.030 foram realizados pela clínica médica, 35.018 realizados pela pediatria, 14.890 realizados pela obstetrícia e 47 realizados pelo serviço social.

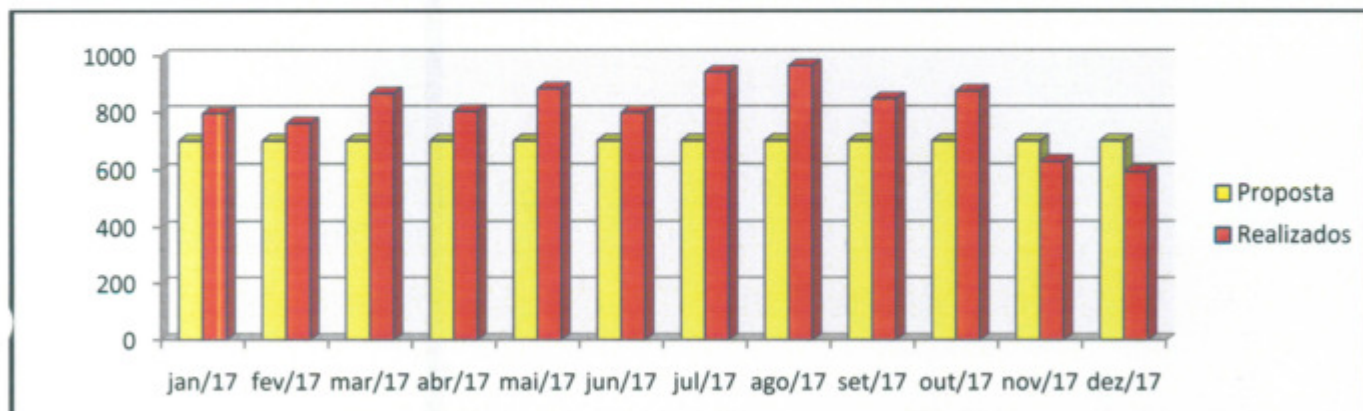


- A unidade atendeu 55% dos pacientes classificados como não urgente, 44% dos pacientes classificados como urgente e 1% dos pacientes classificados como emergência.



## Ambulatório

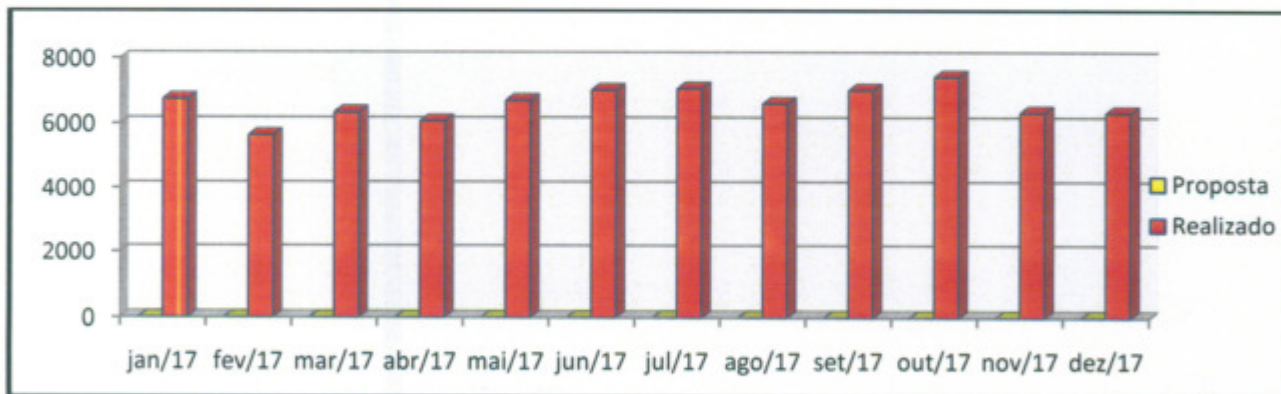
As metas foram cumpridas anualmente em sua totalidade conforme as avaliações trimestrais.



	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	Total
Proposta	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	8.400
Realizados	795	760	865	802	882	798	941	964	846	874	629	593	9.749

## Serviço de apoio ao Diagnóstico

A unidade hospitalar funcionou durante todo o decorrer do quinto contrato com os serviços de apoio ao diagnóstico: Serviço de radiologia convencional, serviço de patologia clínica, ECG, a nível ambulatorial o teste de olho, teste de orelhinha e ultrassom.



	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	Total
Proposta	Não Houve	Não Houve	Não Houve	Não Houve	Não Houve	Não Houve	Não Houve	Não Houve	Não Houve	Não Houve	Não Houve	Não Houve	
Realizados	6.745	5.637	6.340	6.071	6.704	7.024	7.067	6.606	7.020	7.429	6.335	6.332	79.310



# INDICADORES DE QUALIDADE



## Indicadores de Qualidade

Taxa de Ocupação	73,98%
- Obstetrícia	90,68%
- Clínica Médica	59,78%
- Pediatria	53,12%
Taxa de Infecção Hospitalar	0,37%
Taxa de Mortalidade Institucional	0
Taxa de Permanência	2,75
Taxa de Rotatividade	8,18



# HOSPITAL ERMIRIO COUTINHO

09 - Jan - 2018 08:24

Dados referente à 01/01/2017 até 31/12/2017 no intervalo das 00:00:00 às 23:59:59 horas

## RELATÓRIO RESUMO

CLASSIFICAÇÕES COM ATENDIMENTO NO PERÍODO	58002
CLASSIFICAÇÕES COM ATENDIMENTO NAS 24HRS POSTERIORES	120
CLASSIFICAÇÕES SEM ATENDIMENTO	1118
<b>TOTAL DE CLASSIFICAÇÕES NO PERÍODO</b>	<b>59120</b>
ATENDIMENTOS COM CLASSIFICAÇÃO NO PERÍODO	58002
ATENDIMENTOS COM CLASSIFICAÇÃO NAS 24HRS ANTERIORES	0
ATENDIMENTOS SEM PRIORIDADE	15
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS NO PERÍODO</b>	<b>58017</b>
<b>ATENDIMENTOS URGÊNCIA SEM SENHA QUE NÃO PASSARAM PELO SACR</b>	<b>808</b>
<b>TOTAL ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA NO PERÍODO</b>	<b>58825</b>
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS DA URGÊNCIA COM ALTA</b>	<b>57896</b>
<b>ATENDIMENTOS URGÊNCIA SEM SENHA QUE NÃO PASSARAM PELO SACR E POSSUEM ALTA</b>	<b>787</b>
<b>CLASSIFICAÇÕES EXCLUÍDAS</b>	<b>32</b>

CLASSIFICADOS POR GRAVIDADE	QTD.	PERC.
EMERGENCIA	663	1,12%
URGENTE	25809	43,66%
NAO URGENTE	32500	54,97%
ATENDIMENTO SOCIAL	148	0,25%
	<b>59120</b>	

ATENDIDOS POR ESPECIALIDADE*	QTD.	PERC.
ASSISTENTE SOCIAL	23	0,04%
CLINICA GERAL	33441	57,65%
ENFERMAGEM	2	0,00%
GINECOLOGIA/OBSTETRICIA	7321	12,62%
PEDIATRIA	17215	29,68%
	<b>58002</b>	

ATENDIDOS POR MUNICÍPIO*	QTD.	PERC.
ABREU E LIMA	5	0,01%
ALEXANDRIA	1	0,00%
ALIANCA	3283	5,66%
AMARAJI	2	0,00%
ARACOIABA	224	0,39%
BARREIROS	4	0,01%
BELO JARDIM	2	0,00%

ATENDIDOS POR MUNICÍPIO*	QTD.	PERC.
BEZERROS	1	0,00%
BIRITIBA-USSU	1	0,00%
BOM JARDIM	107	0,18%
BONITO	1	0,00%
BOQUEIRAO	1	0,00%
BREJAO	1	0,00%
BREJO DA MADRE DE DEUS	2	0,00%
BUENOS AIRES	1946	3,36%
CAAPORA	7	0,01%
CABO	4	0,01%
CAMARAGIBE	26	0,04%
CAMOCIM DE SAO FELIX	3	0,01%
CAMUTANGA	125	0,22%
CANHOTINHO	1	0,00%
CARPINA	8216	14,17%
CARUARU	7	0,01%
CASINHAS	25	0,04%
CATENDE	1	0,00%
CEARA-MIRIM	1	0,00%
CHA DE ALEGRIA	34	0,06%
CONDADO	256	0,44%
CUMARU	16	0,03%
CUPIRA	1	0,00%
ESCADA	2	0,00%
FEIRA NOVA	74	0,13%
FERREIROS	172	0,30%
FREI MIGUELINHO	8	0,01%
GAMELEIRA	2	0,00%
GARANHUNS	5	0,01%
GLORIA DO GOITA	47	0,08%
GOIANA	241	0,42%
GRAVATA	3	0,01%
IBIRANGA	2	0,00%
IGARASSU	8	0,01%
IGUARACI	1	0,00%
IPOJUCA	2	0,00%
IRATI	1	0,00%
ITABAIANA	2	0,00%
ITAMARACA	2	0,00%
ITAMBE	82	0,14%
ITAQUITINGA	646	1,11%
JABOATAO DOS GUARARAPES	21	0,04%
JARAGUA DO SUL	1	0,00%
JATAUBA	1	0,00%
JOAO ALFREDO	58	0,10%
JOAO PESSOA	16	0,03%
LAGOA	1	0,00%
LAGOA DO CARRO	376	0,65%
LAGOA DO ITAENGA	678	1,17%
LAGOA DOS GATOS	6	0,01%
LIMOEIRO	115	0,20%





ATENDIDOS POR MUNICÍPIO*	QTD.	PERC.
MACAPARANA	339	0,58%
MACEIO	1	0,00%
MACHADOS	92	0,16%
MAGDA	1	0,00%
MARINGA	1	0,00%
MONTE ALEGRE DE SERGIPE	1	0,00%
MONTEIRO	1	0,00%
MORENO	4	0,01%
MURUPE	1	0,00%
NATAL	1	0,00%
NATUBA	6	0,01%
NAVEGANTES	1	0,00%
NAZARE	4	0,01%
NAZARE DA MATA	30894	53,26%
OLINDA	27	0,05%
OROBO	65	0,11%
PARANA	2	0,00%
PARNAMIRIM	1	0,00%
PASSIRA	49	0,08%
PATOS DO PIAUI	1	0,00%
PAUDALHO	1236	2,13%
PAULISTA	7	0,01%
PEDRAS DE FOGO	4	0,01%
PEDRO OSORIO	1	0,00%
PITIMBU	1	0,00%
POMBOS	1	0,00%
PONTA DE PEDRAS	2	0,00%
PONTAS DE PEDRA	4	0,01%
PRIMAVERA	2	0,00%
QUIPAPA	1	0,00%
RECIFE	128	0,22%
RIACHO DAS ALMAS	1	0,00%
RIO DE JANEIRO	3	0,01%
SALGADINHO	8	0,01%
SALGADO DE SAO FELIX	2	0,00%
SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE	2	0,00%
SANTA MARIA DO CAMBUCA	16	0,03%
SANTO ANTONIO	2	0,00%
SAO BENTO DO UNA	3	0,01%
SAO JOAQUIM DO MONTE	2	0,00%
SAO LOURENCO	2	0,00%
SAO LOURENCO DA MATA	57	0,10%
SAO MAMEDE	1	0,00%
SAO PAULO	7	0,01%
SAO VICENTE FERRER	445	0,77%
SERRARIA	1	0,00%
SIRIJI	4	0,01%
SIRINHAEM	5	0,01%
SOUSA	3	0,01%
SURUBIM	80	0,14%
TAQUARITINGA DO NORTE	4	0,01%



<b>ATENDIDOS POR MUNICÍPIO*</b>	<b>QTD.</b>	<b>PERC.</b>
TENENTE ANANIAS	14	0,02%
TIMBAUBA	918	1,58%
TORITAMA	3	0,01%
TRACUNHAEM	3348	5,77%
UMBURETAMA	2	0,00%
UMBUZEIRO	2	0,00%
UPATININGA	5	0,01%
VERTENTE DO LERIO	8	0,01%
VERTENTES	13	0,02%
VICENCIA	3277	5,65%
VICOSA DO CEARA	1	0,00%
VIEIROPOLIS	1	0,00%
VITORIA DE SANTO ANTAO	6	0,01%
	<b>58002</b>	

\* São considerados somente os atendimentos de pacientes que também passaram pela etapa de classificação de risco.





SAU

## ATENÇÃO AO USUÁRIO

### SAU

#### Pesquisa Satisfação Hospitalar Anual 2017

	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Sem Resposta
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera, salas de observação e consultórios?	0	0	28	383	592	0
2. Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	0	1	17	388	597	0
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	0	1	13	391	599	0
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1 Pelos enfermeiros (ACCR)	0	0	23	384	596	0
4.2 Pelos funcionários da recepção	0	0	15	389	599	0
4.3 Pelos médicos	0	2	39	372	590	0
5. A boa vontade e disposição durante o atendimento:						
5.1 Dos enfermeiros	1	1	26	380	595	0
5.2 Dos funcionários da recepção	0	0	13	392	598	0
5.3 Dos médicos	0	4	23	381	595	0
6. Sua sensação de segurança em relação aos procedimentos oferecidos por esta Unidade?	0	0	16	391	596	0
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1 Pelos enfermeiros	0	0	19	388	596	0
7.2 Pelos funcionários da recepção	0	0	14	392	597	0
7.3 Pelos médicos	0	0	18	390	595	0
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente?	0	0	18	389	596	0
9. As explicações do médico durante o atendimento?	0	0	22	388	593	0
10. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados?	0	0	11	392	598	0
11. O silêncio no ambiente nas salas de espera e observação?	0	0	14	390	597	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>329</b>	<b>6.580</b>	<b>10.129</b>	<b>17.048</b>





## Pesquisa Satisfação Ambulatorial Anual 2017

	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Sem Resposta
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera, salas de observação e consultórios?	0	3	15	445	653	0
2. Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	0	0	13	448	655	0
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	0	0	8	452	656	0
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1 Pelos enfermeiros (ACCR)	0	0	10	452	654	0
4.2 Pelos funcionários da recepção	0	0	11	451	654	0
4.3 Pelos médicos	0	2	17	448	649	0
5. A boa vontade e disposição durante o atendimento:						
5.1 Dos enfermeiros	0	0	9	451	656	0
5.2 Dos funcionários da recepção	0	0	8	452	656	0
5.3 Dos médicos	0	0	8	452	656	0
6. Sua sensação de segurança em relação aos procedimentos oferecidos por esta Unidade?	0	0	8	452	656	0
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1 Pelos enfermeiros	0	0	8	452	656	0
7.2 Pelos funcionários da recepção	0	0	8	452	656	0
7.3 Pelos médicos	0	0	8	452	656	0
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente?	0	0	8	452	656	0
9. As explicações do médico durante o atendimento?	0	0	8	452	656	0
10. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados?	0	0	8	452	656	0
11. O silêncio no ambiente nas salas de espera e observação?	0	3	14	447	608	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>169</b>	<b>7.662</b>	<b>11.089</b>	<b>18.928</b>

## ATENÇÃO AO USUÁRIO

SAU

### Pesquisa Satisfação Hospitalar Anual 2017

	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Sem Resposta
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera, salas de observação e consultórios?	0	0	28 ✓	383 ✓	592 ✓	0
2. Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	0	1 ✓	17 ✓	388 ✓	597 ✓	0
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	0	1	13 ✓	392 ✓	597 ✓	0
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1 Pelos enfermeiros (ACCR)	0	0	23 ✓	384 ✓	596 ✓	0
4.2 Pelos funcionários da recepção	0	0	15 ✓	389 ✓	599 ✓	0
4.3 Pelos médicos	0	3 ✓	36 ✓	372 ✓	590 ✓	0
5. A boa vontade e disposição durante o atendimento:						
5.1 Dos enfermeiros	1 ✓	1 ✓	26 ✓	380 ✓	595 ✓	0
5.2 Dos funcionários da recepção	0	0	13 ✓	392 ✓	598 ✓	0
5.3 Dos médicos	0	2 ✓	26 ✓	381 ✓	595 ✓	0
6. Sua sensação de segurança em relação aos procedimentos oferecidos por esta Unidade?	0	0	16 ✓	391 ✓	596 ✓	0
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1 Pelos enfermeiros	0	0	18 ✓	389 ✓	596 ✓	0
7.2 Pelos funcionários da recepção	0	0	14 ✓	392 ✓	597 ✓	0
7.3 Pelos médicos	0	0	18 ✓	390 ✓	595 ✓	0
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente?	0	0	18 ✓	389 ✓	596 ✓	0
9. As explicações do médico durante o atendimento?	0	0	22 ✓	388 ✓	593 ✓	0
10. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados?	0	0	13 ✓	392 ✓	598 ✓	0
11. O silêncio no ambiente nas salas de espera e observação?	0	0	16 ✓	390 ✓	594 ✓	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>332</b>	<b>6582</b>	<b>10064</b>	<b>16987</b>

327

6580

9898

16987



## Pesquisa Satisfação Ambulatorial Anual 2017

	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Sem Resposta
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera, salas de observação e consultórios?	0	3 ✓	15 ✓	445 ✓	653 ✓	0
2. Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	0	0	13 ✓	448 ✓	655 ✓	0
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	0	0	8 ✓	452 ✓	656 ✓	0
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1 Pelos enfermeiros (ACCR)	0	0	10 ✓	452 ✓	654 ✓	0
4.2 Pelos funcionários da recepção	0	0	11 ✓	451 ✓	654 ✓	0
4.3 Pelos médicos	0	2 ✓	17 ✓	448 ✓	649 ✓	0
5. A boa vontade e disposição durante o atendimento:						
5.1 Dos enfermeiros	0	0	9 ✓	451 ✓	656 ✓	0
5.2 Dos funcionários da recepção	0	0	8 ✓	452 ✓	656 ✓	0
5.3 Dos médicos	0	0	8 ✓	452 ✓	656 ✓	0
6. Sua sensação de segurança em relação aos procedimentos oferecidos por esta Unidade?	0	0	8 ✓	452 ✓	656 ✓	0
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1 Pelos enfermeiros	0	0	8 ✓	452 ✓	656 ✓	0
7.2 Pelos funcionários da recepção	0	0	8 ✓	452 ✓	656 ✓	0
7.3 Pelos médicos	0	0	8 ✓	452 ✓	656 ✓	0
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente?	0	0	8 ✓	452 ✓	656 ✓	0
9. As explicações do médico durante o atendimento?	0	0	8 ✓	452 ✓	656 ✓	0
10. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados?	0	0	8 ✓	452 ✓	656 ✓	0
11. O silêncio no ambiente nas salas de espera e observação?	0	3 ✓	19 ✓	447 ✓	652 ✓	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>174</b>	<b>7662</b>	<b>11133</b>	<b>18977</b>

1169 11-099 12-928

