



Diploma	<b>COMUNICAÇÃO INTERNA</b>	NºCódigo	CI027CA/15
Distribuição	<b>ALLUSERS</b>	Emissão	
		Por	<b>CA</b>
Assunto	<b>DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA CONSULTA EXTERNA DO CHTMAD, EPE - 2014</b>	Data	25/11/2015



Conforme anteriormente divulgado, no âmbito do Projeto de Acreditação pela *JCI*, para dar resposta ao *standard QPS.3.2, alínea e* do Manual de Acreditação (*Os líderes da instituição definem (...) medidas relacionadas com áreas administrativas incluem as expectativas e satisfação do doente e seus familiares*), foi realizado um inquérito de satisfação junto dos utentes que vieram a uma consulta externa nas Unidades de Vila Real, Lamego e Chaves, no período de 02 a 06 de junho de 2014.

Nesse contexto, divulgam-se agora os resultados dessa auscultação dos utentes, estando também disponíveis na intranet resultados mais detalhados.

Foram inquiridos, no total, **6250 utentes**, tendo sido obtida uma **taxa de resposta global de 16,74%**, assim distribuída pelas 3 Unidades:

	Nº de Utentes Inquiridos	Nº de Utentes que responderam	Taxa de Resposta
<b>Vila Real</b>	4200	687	16,4%
<b>Chaves</b>	1100	182	16,5%
<b>Lamego</b>	950	177	18,6%

Em termos de **avaliação global**, obtiveram-se os seguintes resultados:

- ✓ **Unidade de Vila Real** – 74,7% dos utentes inquiridos qualificam de **BOM** o serviço prestado e 21,6% de **Suficiente**. 2,7% dos utentes avaliam o serviço prestado como **Insuficiente** e 1% fazem uma avaliação negativa (Mau).
- ✓ **Unidade de Chaves** – 70,1% dos utentes inquiridos qualificam de **BOM** o serviço prestado e 23% de **Suficiente**. 4,6% dos utentes avaliam o serviço prestado como **Insuficiente** e 2,3% dos utentes fazem uma avaliação negativa (Mau).
- ✓ **Unidade de Lamego** - 74,4% dos utentes inquiridos qualificam de **BOM** o serviço prestado e 24,4% de **Suficiente**. 0,6% dos utentes avaliam o serviço prestado como **Insuficiente** e 0,6% fazem uma avaliação negativa (Mau).

Compilando os resultados parciais obtidos, a **taxa de satisfação global dos utentes atendidos nas Consultas Externas do Centro Hospitalar cifra-se em 96%** (considerando apenas as respostas positivas), um aumento de 1,73% relativamente ao ano anterior.

Por estes excelentes resultados estão de parabéns todos os colaboradores que desenvolvem a sua atividade na Consulta Externa.

**O Conselho de Administração**

