

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro -Pariquera-Açu

Mês Referência:

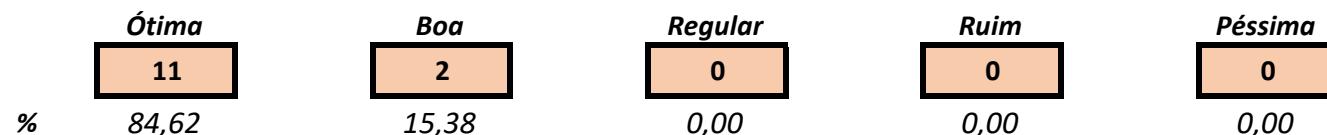
Outubro/2025

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

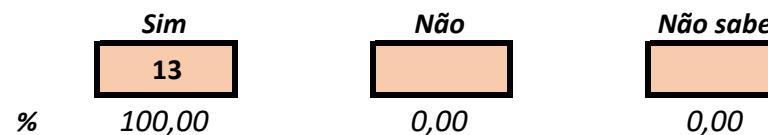


B. Consolidado das informações coletadas:

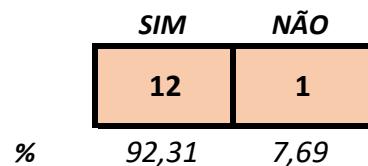
1. De uma maneira geral, você considera esta unidade:



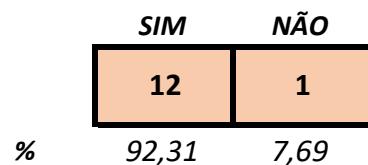
2. O tempo do seu tratamento foi dentro do comunicado pelo médico quando do início do seu tratamento?



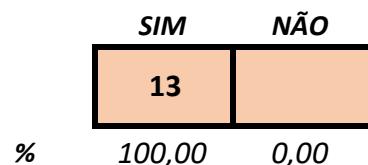
3. O tratamento de reabilitação física atendeu a sua expectativa?



4. Você considera que houve melhora de seu problema e que foram apresentadas soluções para o seu dia-a-dia?

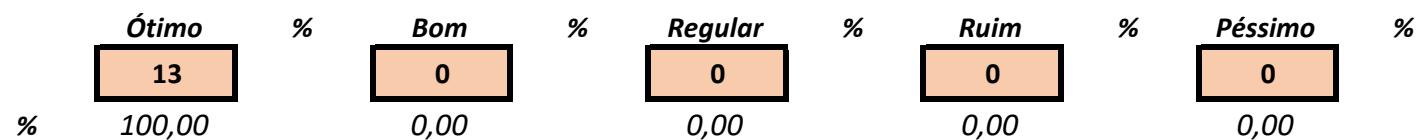


5. O (a) Sr. (a) acha que o atendimento recebido está adequado com os seus direitos como cidadão?

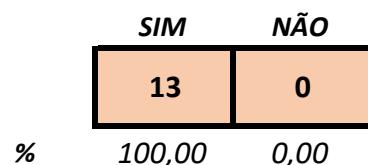


6. Em relação às informações recebidas sobre a existência de um local para fazer reclamações, críticas, elogios e sugestões, como o (a) Sr. (a) se sente?

A) Limpeza:



7. Você indicaria esta unidade a algum amigo ou pessoa da família que necessitasse de tratamento de reabilitação?



C. De acordo com o Manual de Indicadores:

A pesquisa oportuniza o conhecimento dos dados sobre as atuais condições dos serviço de saúde, levantando também informações relevantes para que a unidade proponha e promova melhorias.

A realização da pesquisa mensal de satisfação do usuário deverá ser feita por meio dos questionários fornecidos pela Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde e reproduzidos pela unidade. Destarte, serão 3 (três) tipos de questionários para análise da satisfação dos usuários em momentos diferentes do seu tratamento na unidade, a saber:

MODELO 1:

Pesquisa ambulatorial para aplicação após 2 (dois) meses do paciente no programa de reabilitação. A Coordenação de Horários deve identificar os pacientes que estão completando 2 (dois) meses do início de seus programas e orientar a recepção a entregar o formulário desta pesquisa ao paciente e/ou acompanhante, orientando-os a preencherem e devolverem na recepção após a consulta. A amostra deve ser de, **no mínimo, 2% do total de consultas médicas subsequentes no mês, sendo que este número não poderá ser menor que 3 (três) entrevistas por mês.**

MODELO 2:

Pesquisa ambulatorial para aplicação próximo à alta do programa: o controle de entrega deverá ser feito pelo Serviço Social de acordo com os resultados das Reuniões de Equipe, identificando a proximidade da alta do programa. O retorno deverá ser de **5% do total de pacientes em programa no mês** (o número de pacientes em programa poderá ser fornecido pela planilha do "Relatório CGCSS" do arquivo "1. Da triagem à alta do programa") da **Ferramenta de Avaliação de Desempenho da Rede.**

MODELO 3:

Aplicação no momento do primeiro retorno médico pós-alta para pacientes ambulatoriais: o controle e a entrega do formulário ao paciente deverão ser feitos pela Coordenação de Horários, devendo retornar o equivalente a **5% do total de retornos pós-alta no período.**

D. Observações:

Aplicado 100% das pesquisas de alta. Durante a aplicação da pesquisa com os pacientes que obtiveram alta, 92,31 classificaram como como “ótimo”, 7,69 como “bom”, não obtendo registro de regular, ruim e péssimo. Referente a expecativa frente ao tratamento de reabilitação, apenas 01 paciente considerou que não atendeu a expectativa, devido não obter prescrição de prótese. Quanto a se houve melhora do problema foram apresentadas soluções para o dia-a-dia, apenas 01 paciente considerou que não, devido a não ter obtido ganhos funcionais para protetizar.

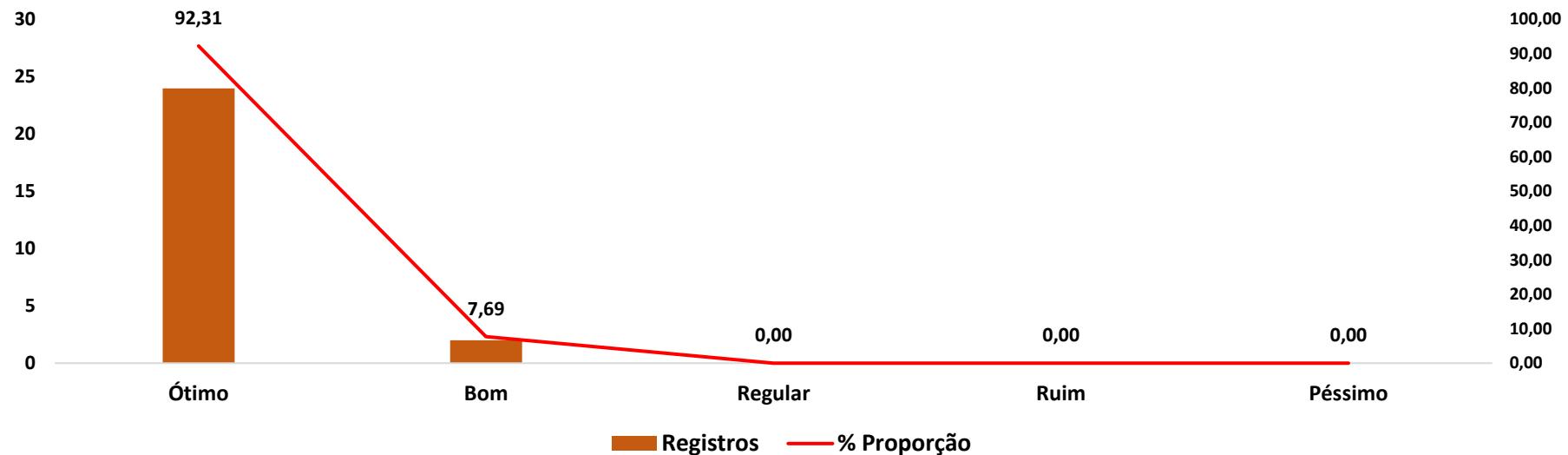
E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	24	92,31
Bom	2	7,69
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	26	100,00

Informações complementares:

Média: 5,2
Mediana: 0,0
Desvio Padrão: 10,55
Erro Padrão: 2,07
Valor Mínimo: 0
Valor Máximo: 24

Pesquisa de Satisfação



Unidade:

Lucy Montoro - Pariquera-Açu/SP

Mês Referência:

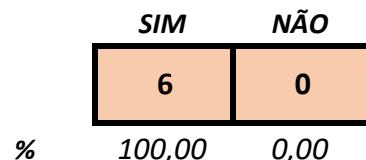
Outubro/2025

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

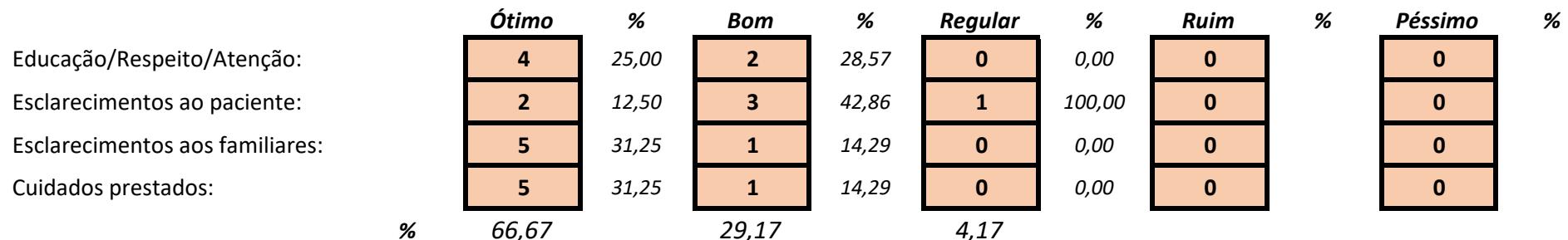


B. Consolidado das informações coletadas:

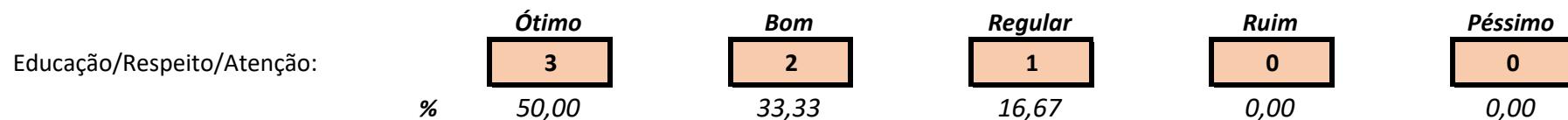
1. O (a) Sr. (a) tem sido atendido nos horários marcados?



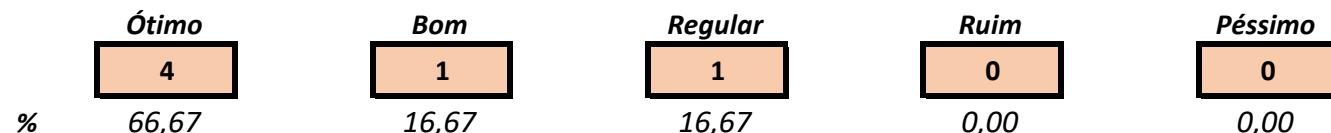
2. Em relação ao atendimento médico, como o (a) Sr. (a) se sente quanto a:



3. Em relação aos demais profissionais desta unidade, como o (a) Sr. (a) se sente quanto a:

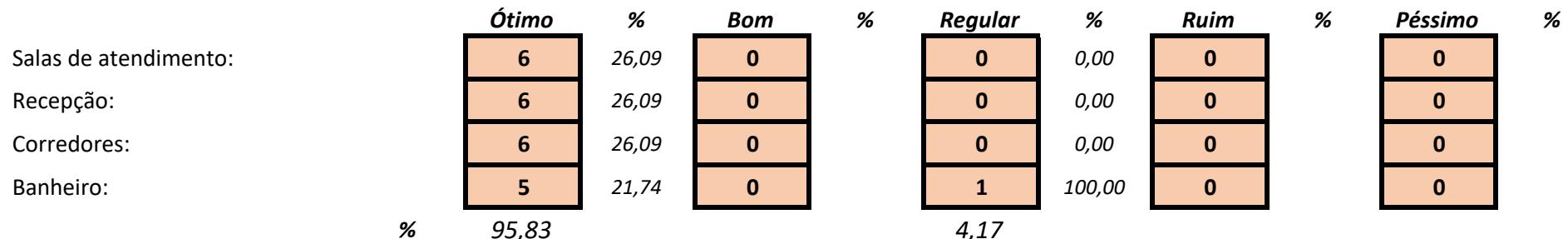


5. Em relação às informações recebidas sobre a existência de um local para fazer reclamações, críticas, elogios e sugestões, como o (a) Sr. (a) se sente?

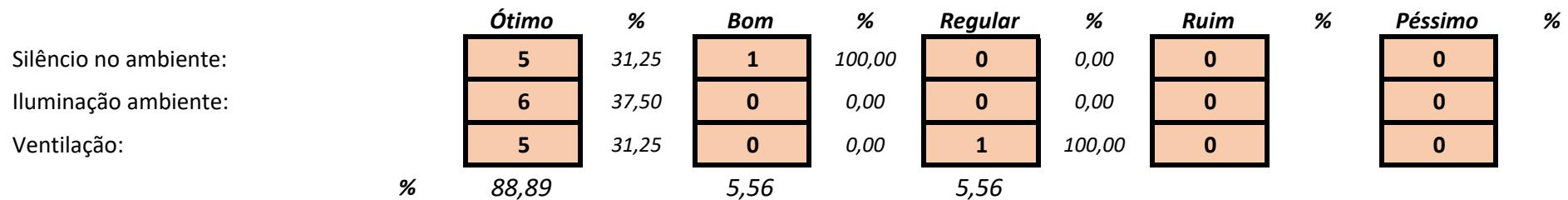


6. Como você julga os ambientes em relação a:

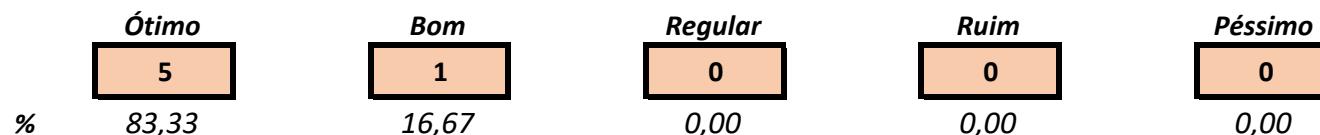
A) Limpeza:



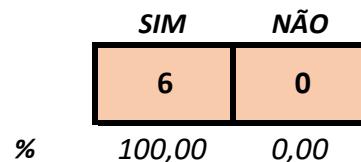
B) Conforto:



7. De uma maneira geral, o (a) Sr. (a) considera esta unidade:



8. Você indicaria esta unidade a algum amigo ou pessoa da família que necessitasse de tratamento de reabilitação?



C. De acordo com o Manual de Indicadores:

A pesquisa oportuniza o conhecimento dos dados sobre as atuais condições dos serviço de saúde, levantando também informações relevantes para que a unidade proponha e promova melhorias.

A realização da pesquisa mensal de satisfação do usuário deverá ser feita por meio dos questionários fornecidos pela Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde e reproduzidos pela unidade. Destarte, serão 3 (três) tipos de questionários para análise da satisfação dos usuários em momentos diferentes do seu tratamento na unidade, a saber:

MODELO 1:

Pesquisa ambulatorial para aplicação após 2 (dois) meses do paciente no programa de reabilitação. A Coordenação de Horários deve identificar os pacientes que estão completando 2 (dois) meses do início de seus programas e orientar a recepção a entregar o formulário desta pesquisa ao paciente e/ou acompanhante, orientando-os a preencherem e devolverem na recepção após a consulta. A amostra deve ser de, **no mínimo, 2% do total de consultas médicas subsequentes no mês, sendo que este número não poderá ser menor que 3 (três) entrevistas por mês.**

MODELO 2:

Pesquisa ambulatorial para aplicação próximo à alta do programa: o controle de entrega deverá ser feito pelo Serviço Social de acordo com os resultados das Reuniões de Equipe, identificando a proximidade da alta do programa. O retorno deverá ser **de 5% do total de pacientes em programa no mês** (o número de pacientes em programa poderá ser fornecido pela planilha do "Relatório CGCSS" do arquivo "1. Da triagem à alta do programa") da Ferramenta de Avaliação de Desempenho da Rede.

MODELO 3:

Aplicação no momento do primeiro retorno médico pós-alta para pacientes ambulatoriais: o controle e a entrega do formulário ao paciente deverão ser feitos pela Coordenação de Horários, devendo retornar o equivalente a **5% do total de retornos pós-alta no período**.

D. Observações:

Pacientes que estão inseridos em programa de reabilitação ambulatorial.

Na aplicação da pesquisa com os pacientes que estão em terapias, 79,76% avaliaram de forma geral o serviços prestados como “ótimo”, 14,29% como “bom”, e 5,95% como regular, não obtendo registro de ruim e péssimo. Durante a aplicação, obtivemos paciente menor de idade com deficiência intelectual e cognitiva respondendo a pesquisa, o que implica nos resultados classificados como bom e regular. Como Plano de Ação para o próximo mês, observa-se a necessidade de aperfeiçoar a orientação e aplicação da pesquisa de forma presencial, para melhor compreensão das perguntas nesses casos.

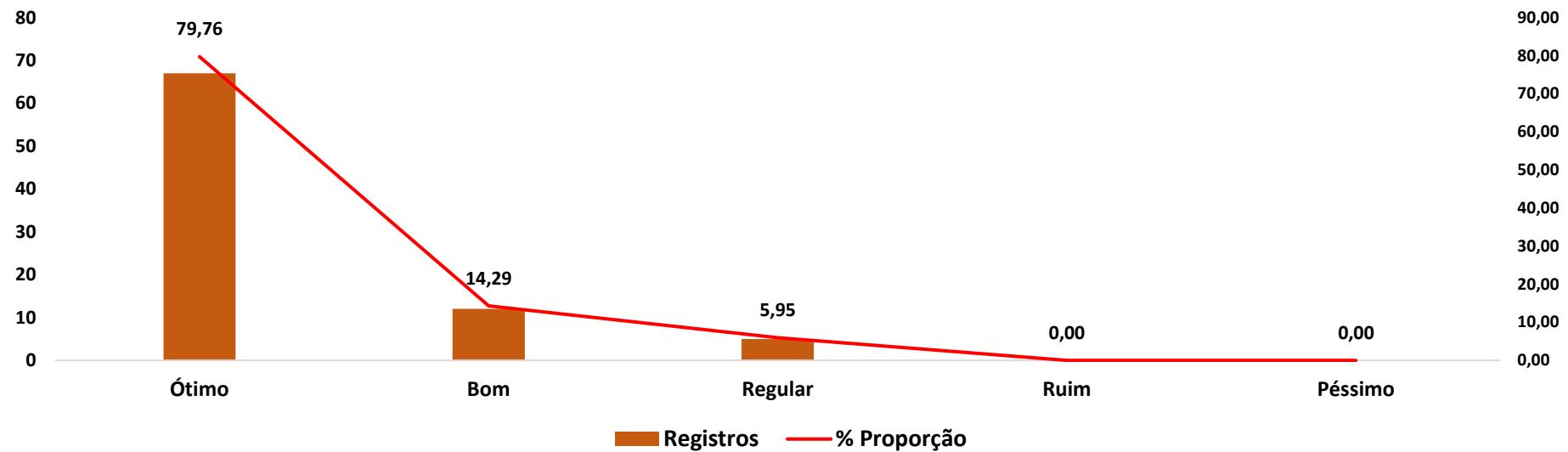
D. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	67	79,76
Bom	12	14,29
Regular	5	5,95
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	84	100,00

Informações complementares:

<i>Média:</i>	16,8
<i>Mediana:</i>	5,0
<i>Desvio Padrão:</i>	28,49
<i>Erro Padrão:</i>	3,11
<i>Valor Mínimo:</i>	0
<i>Valor Máximo:</i>	67

Pesquisa de Satisfação



Rede de Reabilitação Lucy Montoro

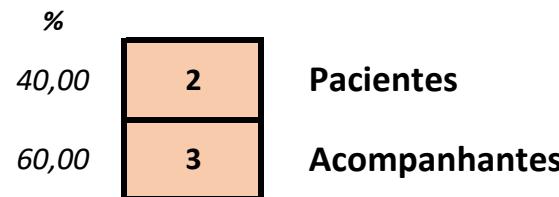
Unidade:

Lucy Montoro - Parque Açu

Mês Referência:

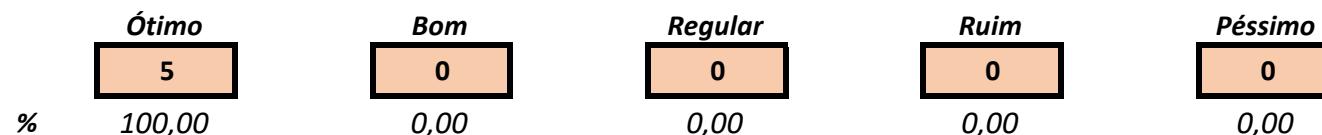
Outubro/2025

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

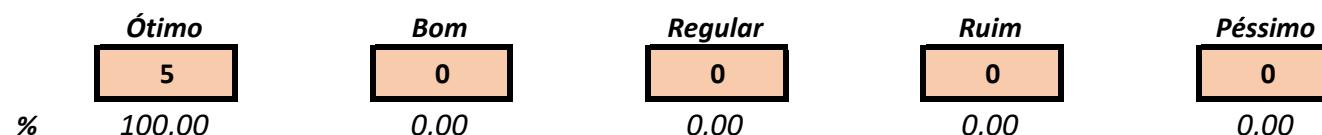


B. Consolidado das informações coletadas:

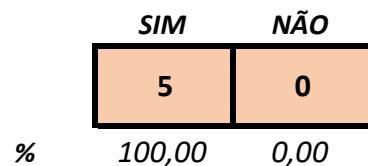
1. O que o (a) Sr. (a) está achando do atendimento multiprofissional?



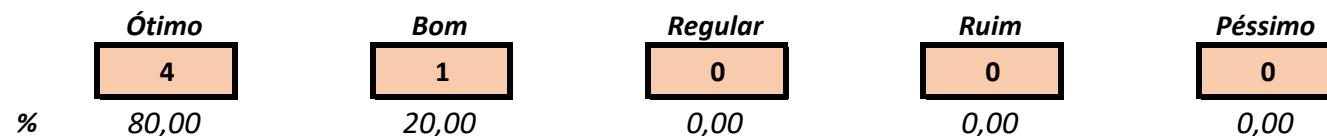
3. Em relação à facilidade para conseguir informações, como o (a) Sr.(a) se sente?



4. O (a) Sr. (a) se sente seguro com as atividades que são desenvolvidas durante sua reabilitação?

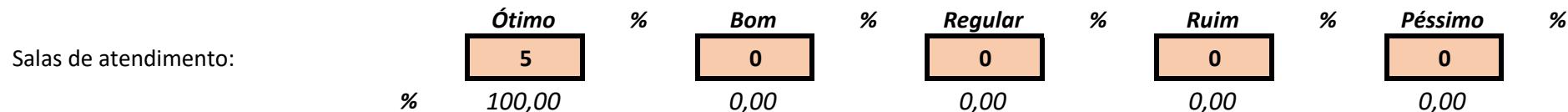


6. Em relação às informações recebidas sobre a existência de um local para fazer reclamações, críticas, elogios e sugestões, como o (a) Sr. (a) se sente?

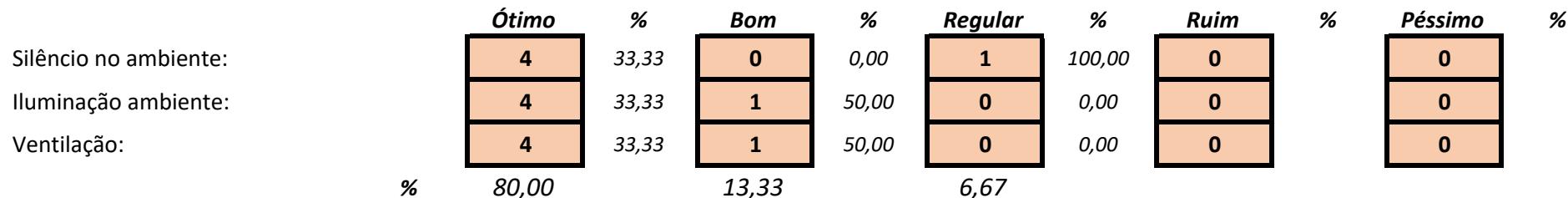


7. Como você julga os ambientes em relação a:

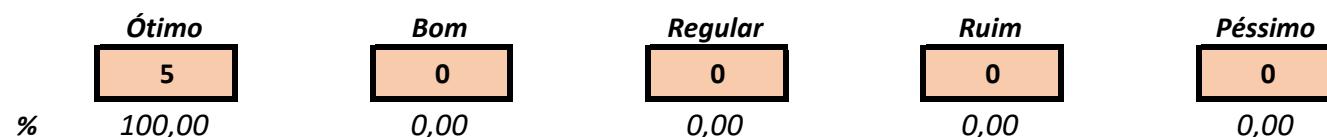
A) Limpeza:



B) Conforto:



8. De uma maneira geral, o (a) Sr. (a) considera esta unidade:



9. Você indicaria esta unidade a algum amigo ou pessoa da família que necessitasse de tratamento de reabilitação?

SIM	NÃO
5	0
%	100,00

C. De acordo com o Manual de Indicadores:

A pesquisa oportuniza o conhecimento dos dados sobre as atuais condições dos serviço de saúde, levantando também informações relevantes para que a unidade proponha e promova melhorias.

A realização da pesquisa mensal de satisfação do usuário deverá ser feita por meio dos questionários fornecidos pela Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde e reproduzidos pela unidade. Destarte, serão 3 (três) tipos de questionários para análise da satisfação dos usuários em momentos diferentes do seu tratamento na unidade, a saber:

MODELO 1:

Pesquisa ambulatorial para aplicação após 2 (dois) meses do paciente no programa de reabilitação. A Coordenação de Horários deve identificar os pacientes que estão completando 2 (dois) meses do início de seus programas e orientar a recepção a entregar o formulário desta pesquisa ao paciente e/ou acompanhante, orientando-os a preencherem e devolverem na recepção após a consulta. A amostra deve ser de, **no mínimo, 2% do total de consultas médicas subsequentes no mês**, sendo que este número não poderá ser menor que 3 (três) entrevistas por mês.

MODELO 2:

Pesquisa ambulatorial para aplicação próximo à alta do programa: o controle de entrega deverá ser feito pelo Serviço Social de acordo com os resultados das Reuniões de Equipe, identificando a proximidade da alta do programa. O retorno deverá ser **de 5% do total de pacientes em programa no mês** (o número de pacientes em programa poderá ser fornecido pela planilha do "Relatório CGCSS" do arquivo "1. Da triagem à alta do programa") da **Ferramenta de Avaliação de Desempenho da Rede**.

MODELO 3:

Aplicação no momento do primeiro retorno médico pós-alta para pacientes ambulatoriais: o controle e a entrega do formulário ao paciente deverão ser feitos pela Coordenação de Horários, devendo retornar o equivalente a **5% do total de retornos pós-alta no período**.

D. Observações:

Pacientes que estão em programa de reabilitação ambulatorial e que passaram em retorno médico

Na aplicação da pesquisa com os pacientes que passaram em retorno, 90% avaliaram o serviço como “ótimo”, 7,5% como “bom”, e 2,5% como regular, não obtendo registro de ruim e péssimo. Com o resultado de 90% dos pacientes que classificaram os atendimentos prestados como ótimo, observa-se a satisfação dos mesmos com a unidade. Quanto a classificação como regular, esta foi respondida por paciente com alteração cognitiva devido inúmeros AVE. Como Plano de Ação, observa-se a necessidade da aplicação de forma presencial para melhor compreensão das perguntas.

E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	36	90,00
Bom	3	7,50
Regular	1	2,50
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	40	100,00

Informações complementares:

Média: 8,0
Mediana: 1,0
Desvio Padrão: 15,70
Erro Padrão: 2,48
Valor Mínimo: 0
Valor Máximo: 36

Pesquisa de Satisfação

