



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
LISBOA OCIDENTAL

# Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Medicina Transfusional

Hospital de Egas Moniz

2023

Gabinete do Cidadão

## ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR .....	3
2. METODOLOGIA .....	4
3. Análise Global .....	6
3.1.1 Considera que foi garantida a confidencialidade da sua ID e dados clínicos?.....	6
3.1.2 Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?.....	6
3.1.3 Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos?.....	6
4. Veio ao Hospital para? .....	7
4.1.1 Tempo de espera pela marcação de 1ª consulta/cirurgia?.....	7
4.1.2 Tempo de espera para marcação de exame?.....	7
4.1.3 Quanto tempo esperou para ser atendido no dia da consulta? .....	7
4.1.4 Quanto tempo esperou para realizar o exame/tratamento/cirurgia?.....	7
4.1.5 Tempo de espera no dia da consulta/exame/tratamentos? .....	8
4.1.6 Tempo de espera para marcação de primeira consulta? .....	8
5. Atendimento dedicado pelo pessoal.....	9
5.1.1. Assistentes técnicos (secretariado).....	9
5.1.2. Equipa Médica .....	9
5.1.3. Equipa de enfermagem .....	10
5.1.4. Outros Técnicos.....	10
5.1.5. Assistentes operacionais.....	11
6. Condições das Instalações.....	11
7. SUGESTÕES / ELOGIOS .....	12
7.1. Hospital de Egas Moniz.....	12
8. ANEXO .....	13

A satisfação dos utentes em qualquer unidade hospitalar é de relevante importância, não só para que se possa medir a eficácia da gestão no seu todo, mas como instrumento de avaliação recorrente dos vários serviços de forma individual, obtendo indicadores como: pontos fortes, pontos fracos e medidas de melhoria nos vários setores dos serviços, visando uma boa orientação no planeamento e na gestão dos processos e dos recursos existentes.

Optou-se pela aplicação de questionários, numa perspetiva de análise quantitativa do Serviço de Medicina Transfusional do Hospital de Ega Moniz da Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental.

Os questionários aplicados, modelo anexo ao presente relatório, foram de preenchimento facultativo e anónimo, por forma a transmitir a confiança necessária no utente e nesta perspetiva esperar da sua parte total veracidade.

Com esta avaliação pretende-se alcançar os seguintes objetivos:

- monitorizar a qualidade do serviço prestado;
- identificar pontos fracos e pontos fortes;
- analisar os pontos fracos e melhorá-los, indo de encontro às expectativas e necessidades dos utentes.

Não será feita por parte do Gabinete do Cidadão uma análise interpretativa dos dados. Este relatório apresenta apenas a percentagem dos dados introduzidos e correspondentes aos questionários recolhidos durante o ano de 2023.

## 1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR

O Serviço de Medicina Transfusional da Unidade de Saúde Local de Lisboa Ocidental, é constituído por 3 polos distintos:

- Hospital de Egas Moniz, sede do Serviço, localiza-se no Edifício M
- Hospital de São Francisco Xavier, localiza-se no Edifício Novo
- Hospital de Santa Cruz, localiza-se no piso -1

Faz parte da sua Carteira de Serviços: A Terapêutica Transfusional, no seu sentido mais lato (e suas alternativas), a actividade Laboratorial correlacionada, no âmbito da especialidade, e a actividade Clínica com Consulta de Imunohemoterapia, consultas Pré-operatórias em cooperação com outras especialidades, Aférese Terapêutica. Realiza também Apoio permanente e quando solicitado à área do Internamento, sempre em clima de articulação com as restantes especialidades, e a Urgência, no âmbito de apoio a situações urgentes/críticas que surjam na especialidade e no universo do Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, E.P.E.

O Serviço desenvolve e divide assim a sua actividade diária e programada, no Suporte Transfusional, no Consulta Externa, Hospital de Dia, Laboratório de Imuno-hematologia, Apoio de Consultoria a todos os serviços de internamento e Urgência.

Na área de Ambulatório, o Serviço de Medicina Transfusional/Imunohemoterapia do Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, realizou neste primeiro semestre um total de 6.188 consultas externas durante o ano de 2023.

## 2. METODOLOGIA

### OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

Valor	Descritivo
1. Veio ao hospital para?	
2. Tempo de espera para marcação de 1ª consulta	
3. Tempo de espera para marcação de exame	
4. Quanto tempo esperou para ser atendido no dia da consulta	
5. Quanto tempo esperou para realizar exame/tratamento/cirurgia	
6. Assistentes Técnicos (Secretariado)	3.1. Amabilidade 3.2. Clareza das informações prestadas 3.3. Processo de Admissão 3.4. Apresentação (identificação e fardamento)
7. Condições das Instalações	7.1. Higiene e Limpeza 7.2. Privacidade 7.3. Conforto 7.4. Luminosidade 7.5. Temperatura 7.6. Nível de ruído nas salas de espera/tratamentos, corredores e gabinetes 7.7. Sinalética 7.8. Estado de conservação das instalações
8. Tempo de espera no dia da consulta/exame/tratamentos	8.1. Meios complementares de diagnóstico (exames médicos)/tratamentos 8.2. Consulta
9. Tempo de espera para marcação de primeira consulta	
10. Equipa Médica	10.1. Clareza da comunicação: exames/tratamentos/medicação/opções terapêuticas 10.2. Informação sobre o seu estado de saúde 10.3. Atenção e disponibilidade 10.4. Amabilidade 10.5. Privacidade no atendimento 10.6. Apresentação (identificação e fardamento)
11. Equipa de Enfermagem	11.1. Atenção e disponibilidade no atendimento 11.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos 11.3. Amabilidade 11.4. Privacidade no atendimento 11.5. Apresentação (identificação e fardamento)
12. Outros técnicos	12.1. Clareza das orientações transmitidas 12.2. Amabilidade 12.3. Atenção e disponibilidade 12.4. Privacidade no atendimento 12.5. Apresentação (identificação e fardamento)
13. Assistentes Operacionais (Pessoal auxiliar)	13.1. Amabilidade no atendimento 13.2. Apresentação (identificação e fardamento)
14. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?	
15. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	
16. Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos?	
17. Género	
18. Idade	

Para facilitar e quantificar as respostas foi utilizada a seguinte escala:

- Muito bom
- Bom
- Satisfeito
- Mau
- Muito mau

**POPULAÇÃO ALVO**

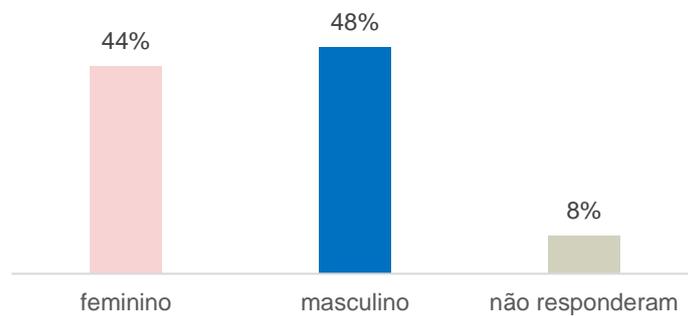
Os questionários foram dirigidos aos utentes do Serviço de Medicina Transfusional com livre participação e anónimos. Foram entregues no momento da saída do utente do serviço, com indicação para preenchimento/entrega no secretariado ou colocação em caixa de sugestões.

O questionário é constituído por 18 perguntas fechadas. O questionário dispõe ainda de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea.

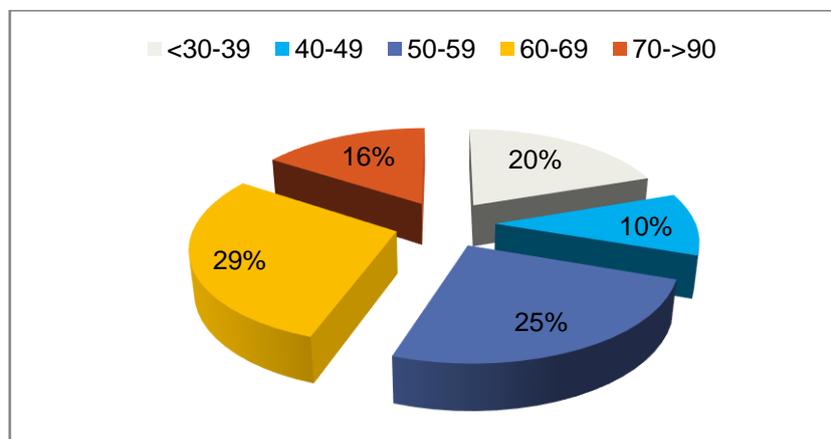
População Alvo Serviço de Medicina Transfusional (ambulatório)			
Serviço	População alvo	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos/ total doentes saídos
Medicina Transfusional	6188	84	1%

\* Dados retirados SClínico

**Género**



E com idades compreendidas entre:

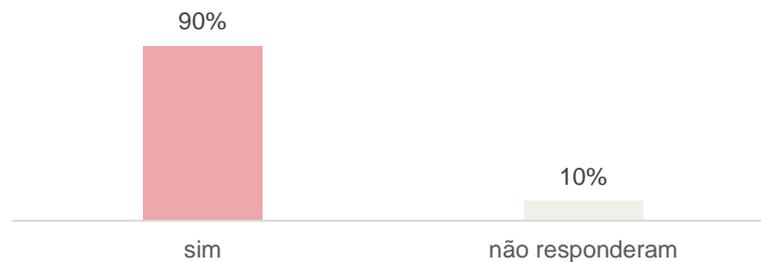


### 3. ANÁLISE GLOBAL

Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

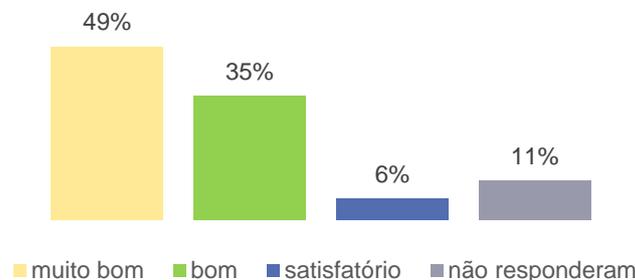
#### 3.1.1 Considera que foi garantida a confidencialidade da sua ID e dados clínicos?

Todas as informações relativas ao utente, desde a sua situação clínica, diagnóstico, prognóstico e dados pessoais são confidenciais. Este direito obriga ao segredo profissional de todos os funcionários que desenvolvem a sua atividade no centro hospitalar, sendo que tanto a estrutura, como os registos hospitalares devem ser pensados e mantidos em condições que garantam a confidencialidade.

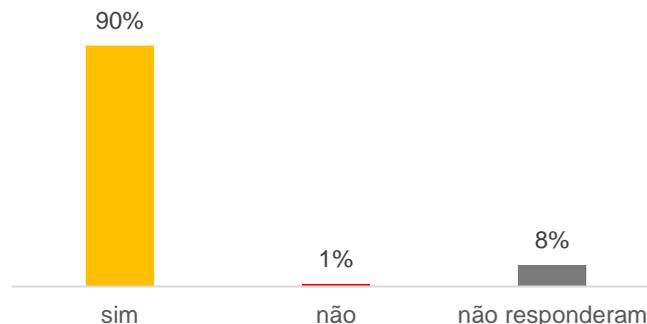


#### 3.1.2 Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?

Este ponto avalia a percepção geral dos utentes no que concerne a todos os aspectos do serviço prestado.



#### 3.1.3 Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos?



## 4. VEIO AO HOSPITAL PARA?

Consulta programada	71	79%
Consulta não programada		0%
Exame médico (ECG, Rx, Holter, análises ou outros)	13	14%
Penso		0%
Outro tratamento (adm. terapêutica IV, cardioversão elétrica eletiva ou outro)	4	4%
Cirurgia ambulatória		0%
Outros motivos	2	2%
<b>Total de respostas</b>	<b>90</b>	<b>107%</b>

### 4.1.1 Tempo de espera pela marcação de 1ª consulta/cirurgia?

≤ 30 dias	45	54%
≤ 60 dias	7	8%
≤ 150 dias	1	1%
<b>Total de respostas</b>	<b>53</b>	<b>63%</b>

A este ponto 37% não responderam.

### 4.1.2 Tempo de espera para marcação de exame?

≤ 30 dias	29	35%
≤ 60 dias	5	6%
≤ 150 dias		0%
<b>Total de respostas</b>	<b>34</b>	<b>40%</b>

A este ponto 60% optaram por não responder.

### 4.1.3 Quanto tempo esperou para ser atendido no dia da consulta?

≤ 30 minutos	49	58%
≤ 60 minutos	9	11%
≤ 120 minutos	4	5%
> 120 minutos		0%
<b>Total de respostas</b>	<b>62</b>	<b>74%</b>

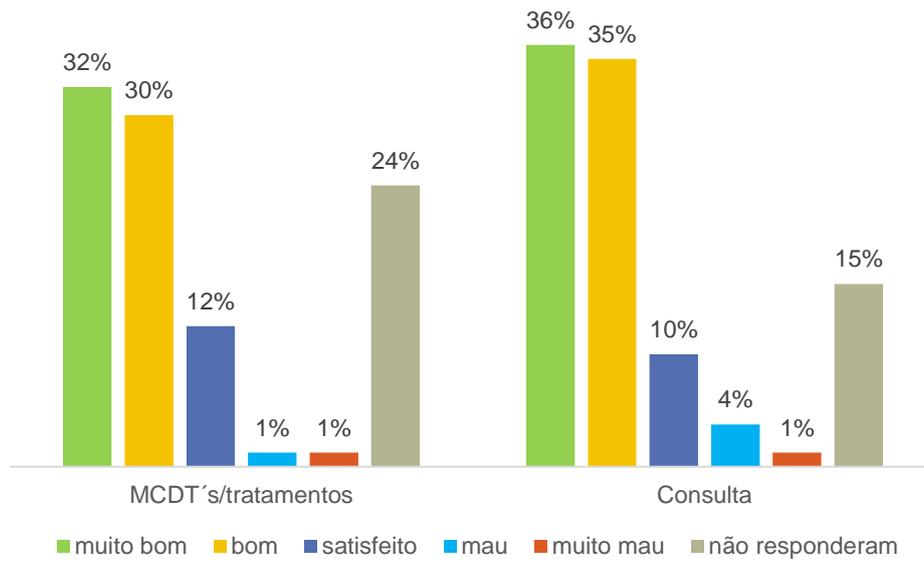
26% não responderam a este ponto.

### 4.1.4 Quanto tempo esperou para realizar o exame/tratamento/cirurgia?

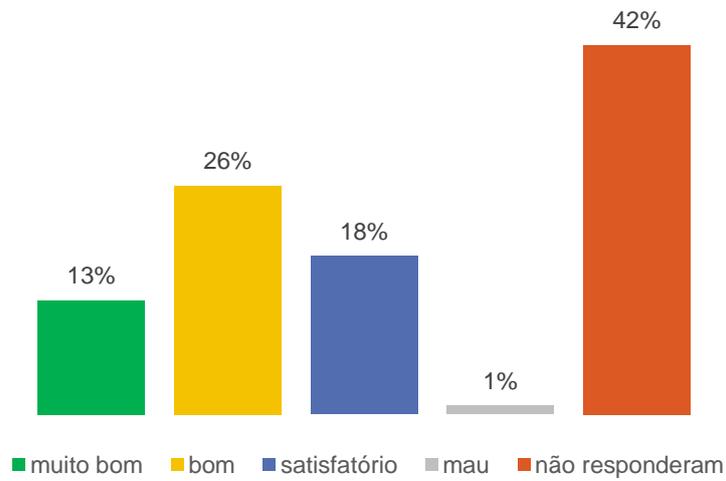
≤ 30 minutos	18	21%
≤ 60 minutos	12	14%
≤ 120 minutos	2	2%
> 120 minutos		0%
<b>Total de respostas</b>	<b>32</b>	<b>38%</b>

Verificou-se 62% de ausência de respostas.

### 4.1.5 Tempo de espera no dia da consulta/exame/tratamentos?



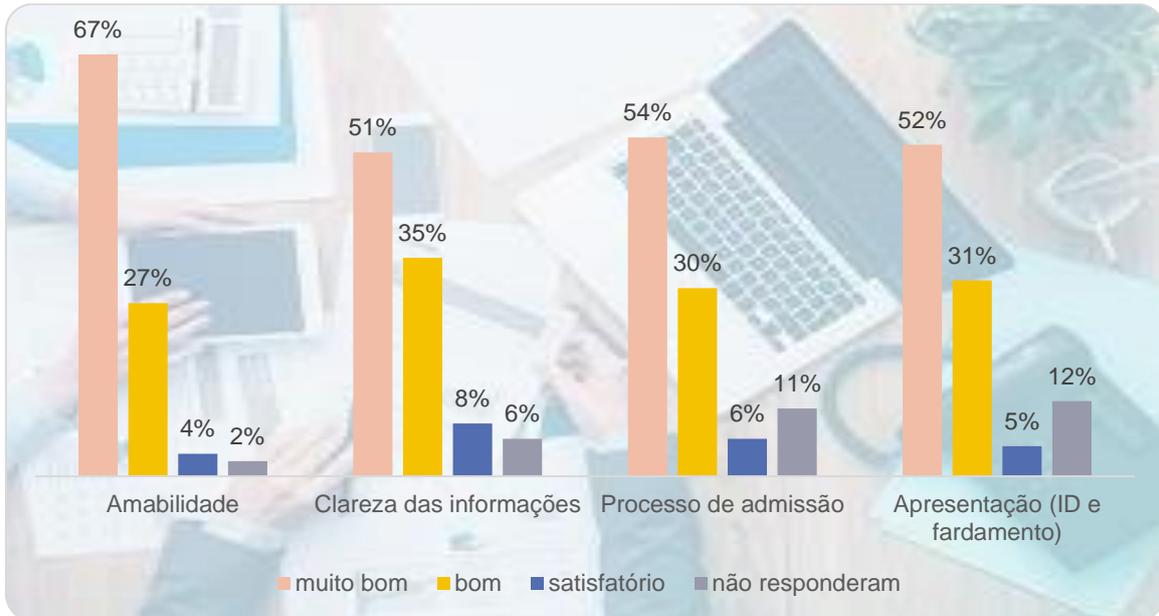
### 4.1.6 Tempo de espera para marcação de primeira consulta?



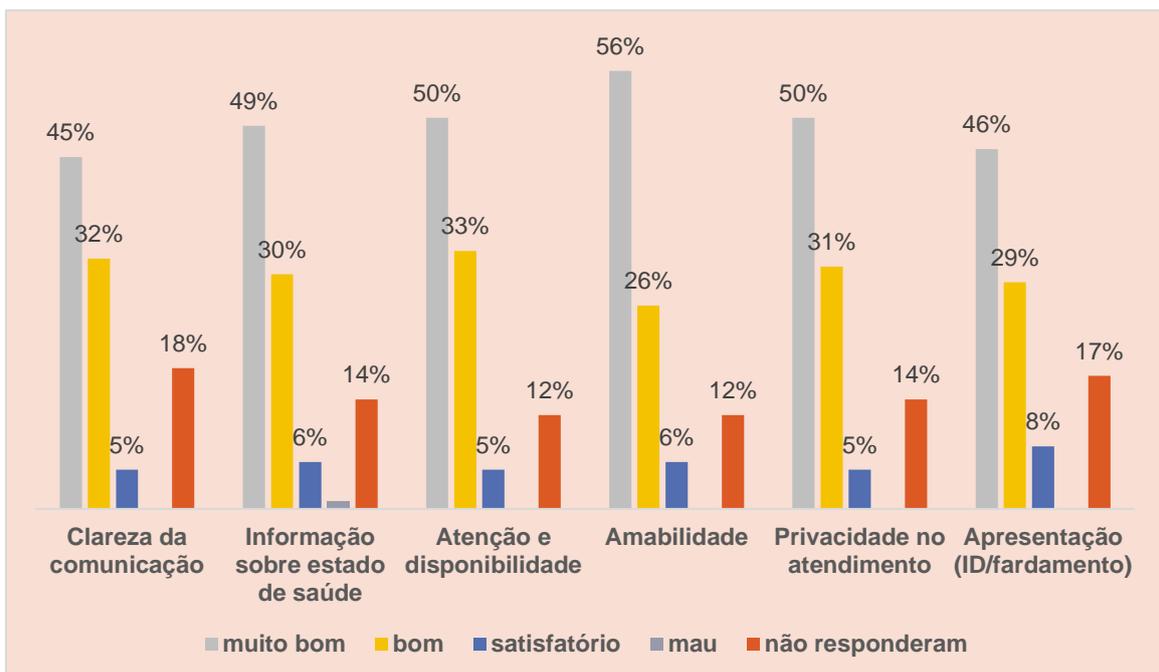
## 5. ATENDIMENTO DEDICADO PELO PESSOAL

Este ponto pretende avaliar o grau de satisfação do inquirido em relação ao atendimento pelas várias categorias profissionais, abordando questões como informação prestada, apresentação e respeito pela privacidade.

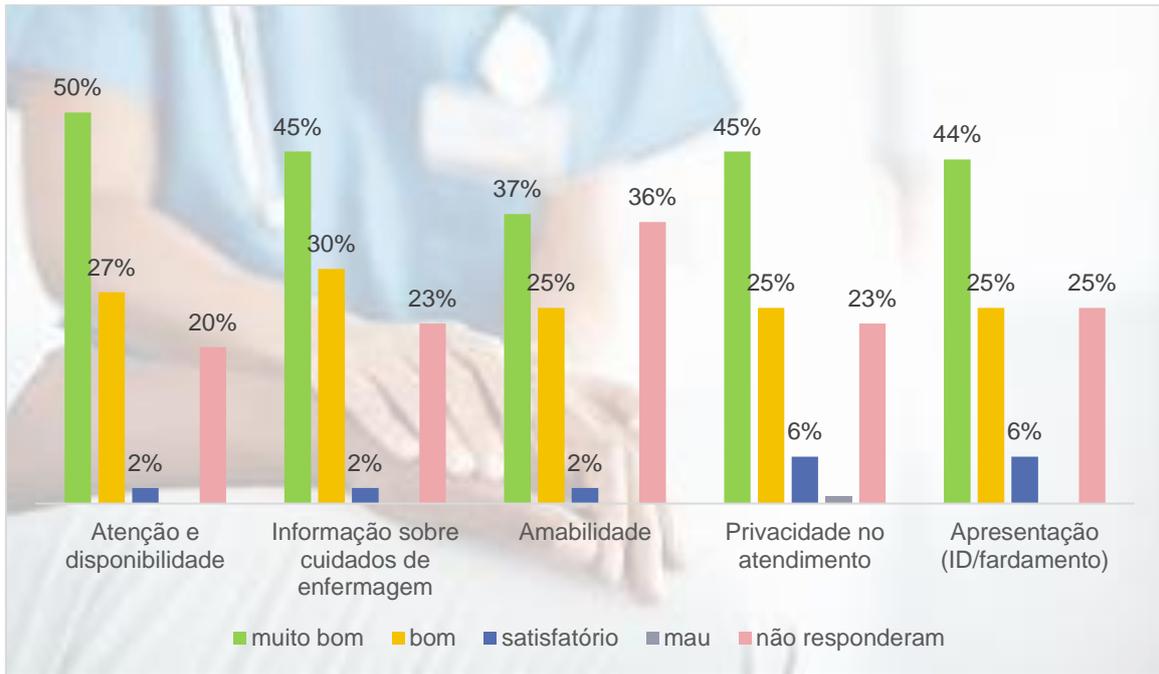
### 5.1.1. Assistentes técnicos (secretariado)



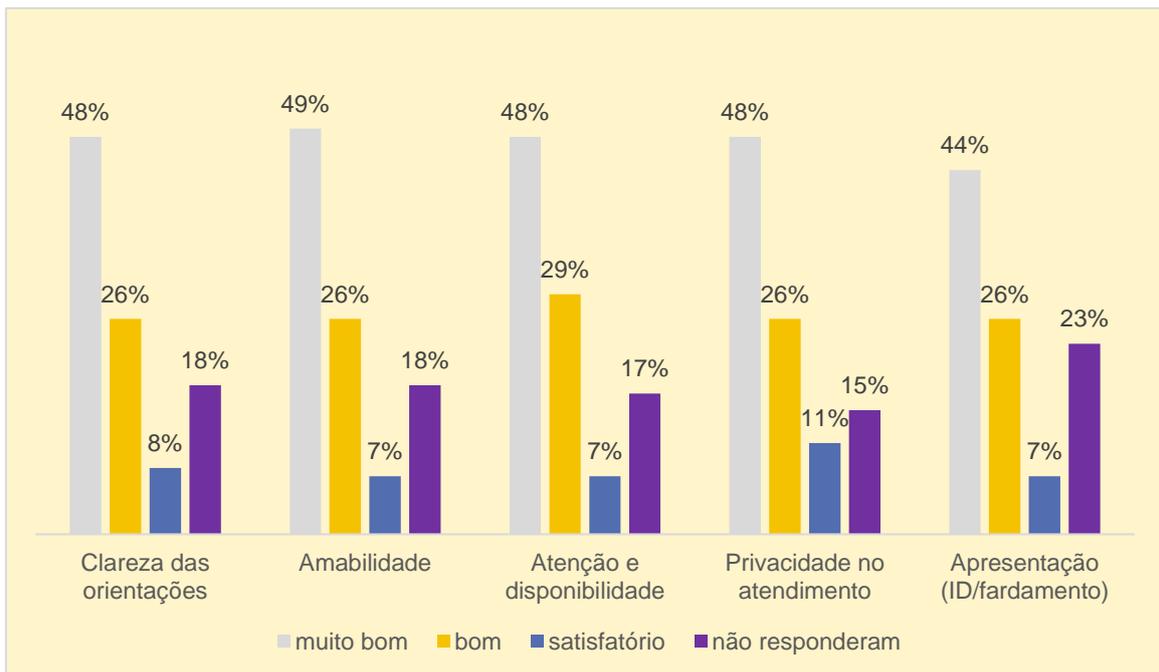
### 5.1.2. Equipa Médica



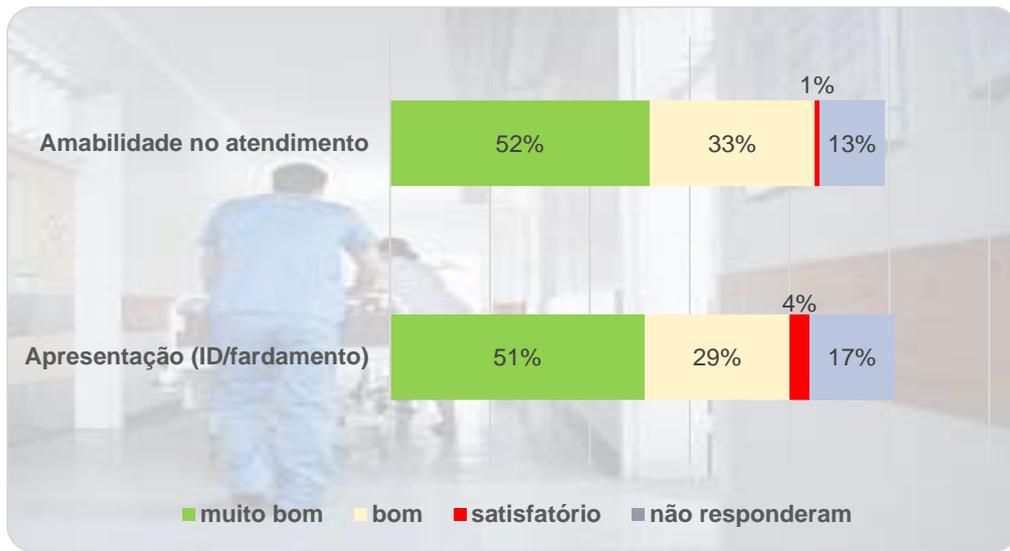
### 5.1.3. Equipa de enfermagem



### 5.1.4. Outros Técnicos

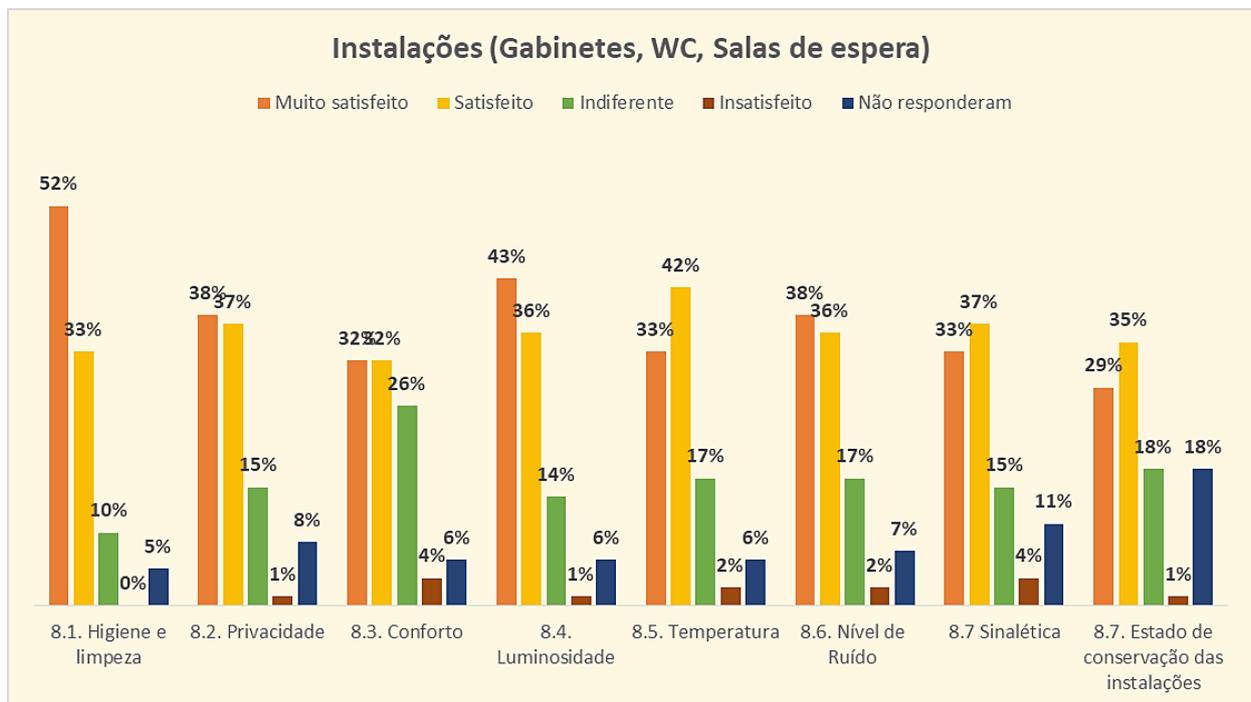


### 5.1.5. Assistentes operacionais



## 6. CONDIÇÕES DAS INSTALAÇÕES

Neste ponto, pretende-se avaliar a perceção dos inquiridos em relação às condições das instalações, nomeadamente questões relativas ao conforto, luminosidade, condições de higiene, temperatura, ruído e estado de conservação.



## 7. SUGESTÕES / ELOGIOS

O questionário dispõe de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea. Para melhor enquadramento, as sugestões foram agrupadas por assunto. Alguns inquiridos utilizaram este campo para elogiar o atendimento, que transcrevemos abaixo.

### 7.1. Hospital de Egas Moniz

#### Sugestões

Instalações e Equipamentos	
Descrição	Nº
"Colocar o ar condicionado em melhor funcionamento"	1
Assistência	
Descrição	Nº
"Na especialidade de Hematologia deveria manter-se a mesma médica e não ser sempre uma diferente não entendo qual a vantagem"	1

#### Elogios

Foram registados **5 Elogios** que transcrevemos:

*"Este Serviço é dos melhores que já tive e supera de longe qualquer hospital particular que conheça!"*

*"Dos melhores Serviços deste Hospital"*

*"Parabéns pela equipe"*

*"O melhor Hospital de Lisboa"*

*"Um exemplo de equipa"*

## 8. ANEXO

### Questionário de satisfação do utente – Serviços de ambulatório



Valorizamos a sua opinião. Para que possamos ir ao encontro das suas expectativas e melhorarmos a qualidade dos nossos serviços, solicitamos a sua colaboração no preenchimento deste questionário anónimo. Para o preenchimento correto, por favor assinale com um (x) na resposta que melhor traduz a sua opinião.

Idade: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Data: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

1. Veio ao Hospital para:	
Consulta programada de	(assinale a especialidade)
Consulta não programada de	(assinale a especialidade)
Exame médico (ECG, RX, Holter, análises ou outros)	
Penso	
Outro tratamento (administração de terapêutica IV, cardioversão elétrica eletiva ou outros)	
Cirurgia Ambulatória	
Outros motivos:	

2-Tempo de espera pela marcação da 1ª consulta/cirurgia?		3-Tempo de espera pela marcação de exame?		4-Quanto tempo esperou para ser atendido no dia da consulta?	Minutos	Horas
≤30 dias		≤30dias				
≤60 dias		≤60dias				
≤150dias		≤150dias				

6. Atendimento prestado pelas assistentes técnicas (secretariado)	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
6.1. Amabilidade	<input type="checkbox"/>				
6.2. Clareza das informações prestadas	<input type="checkbox"/>				
6.3. Processo de admissão	<input type="checkbox"/>				
6.4. Apresentação (identificação e fardamento)	<input type="checkbox"/>				

7. Condições das instalações ( instalações sanitárias, corredores, salas de espera/tratamentos, gabinetes)	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
7.1. Higiene e Limpeza	<input type="checkbox"/>				
7.2. Privacidade	<input type="checkbox"/>				
7.3. Conforto	<input type="checkbox"/>				
7.4. Luminosidade	<input type="checkbox"/>				
7.5. Temperatura	<input type="checkbox"/>				
7.6. Nível de ruído nas salas de espera/tratamentos; corredores e gabinetes;	<input type="checkbox"/>				
7.7. Sinalética	<input type="checkbox"/>				
7.8. Estado de conservação das instalações	<input type="checkbox"/>				



## Questionário de Satisfação do Utente 2023

<b>8. Tempo de espera no dia da consulta/Exame/Tratamentos/Cirurgia</b>	<input type="text"/>				
8.1. Meios complementares de diagnóstico (exames médicos)/tratamentos	<input type="text"/>				
8.2. Consulta	<input type="text"/>				
<b>9. Tempo de espera para marcação da primeira consulta</b>	<input type="text"/>				
<b>10. Equipa Médica</b>	<input type="text"/>				
10.1. Clareza da comunicação sobre cirurgias, exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas	<input type="text"/>				
10.2. Informação sobre o seu estado de saúde	<input type="text"/>				
10.3. Atenção e disponibilidade	<input type="text"/>				
10.4. Amabilidade	<input type="text"/>				
10.5. Privacidade no atendimento	<input type="text"/>				
10.6. Apresentação (identificação e fardamento)	<input type="text"/>				
<b>11. Equipa de Enfermagem</b>	<input type="text"/>				
11.1. Atenção e disponibilidade no atendimento	<input type="text"/>				
11.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos	<input type="text"/>				
11.3. Amabilidade	<input type="text"/>				
11.4. Privacidade no atendimento	<input type="text"/>				
11.5. Apresentação (identificação e fardamento)	<input type="text"/>				
<b>12. Outros técnicos</b>	<input type="text"/>				
12.1. Clareza das orientações transmitidas	<input type="text"/>				
12.2. Amabilidade	<input type="text"/>				
12.3. Atenção e disponibilidade	<input type="text"/>				
12.4. Privacidade no atendimento	<input type="text"/>				
12.5. Apresentação (identificação e fardamento)	<input type="text"/>				
<b>13. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)</b>	<input type="text"/>				
13.1. Amabilidade no atendimento	<input type="text"/>				
13.2. Apresentação (identificação e fardamento)	<input type="text"/>				
<b>14. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?</b>	<input type="text"/>				
<b>15. Recomenda os serviços desta Unidade a familiares/amigos?</b>	<input type="text"/>				
	<input type="text"/>				

**As suas sugestões:**

Após o preenchimento deste questionário, por favor entregue-o junto do secretariado. **Muito Obrigada** pela sua colaboração!