

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE INDICADORES DO HUGV- UFAM

**EBSERH**  
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO HUGV-UFAM

É realizada pela Ouvidoria do HUGV uma pesquisa de satisfação de pacientes baseada em retorno voluntário de questionários entregues a pacientes do Hospital. Os resultados apresentados são do ultimo trimestre de 2014, (de 15/09 a 08/12 de 2014) onde foram analisados 536 questionários.

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO HUGV-UFAM

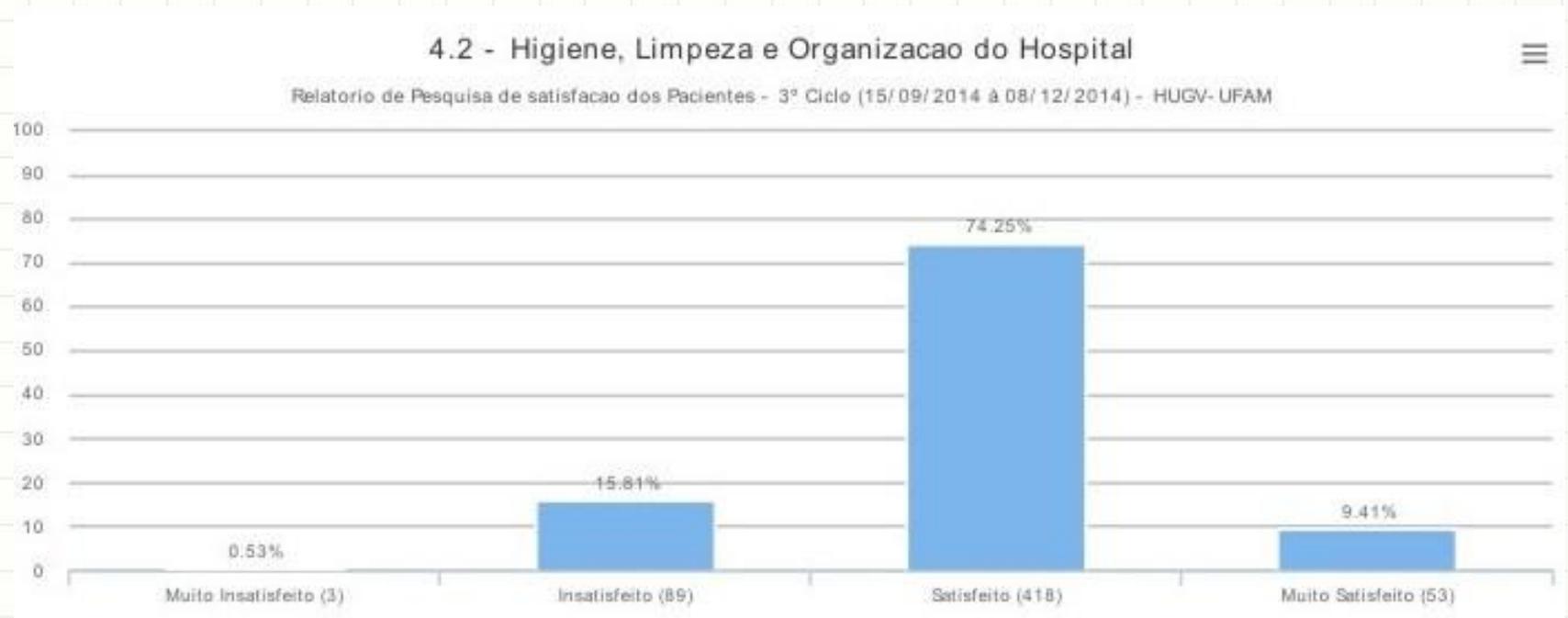
## CONFORTO NO LOCAL DA RECEPÇÃO



75,49% dos pacientes satisfeitos

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO HUGV-UFAM

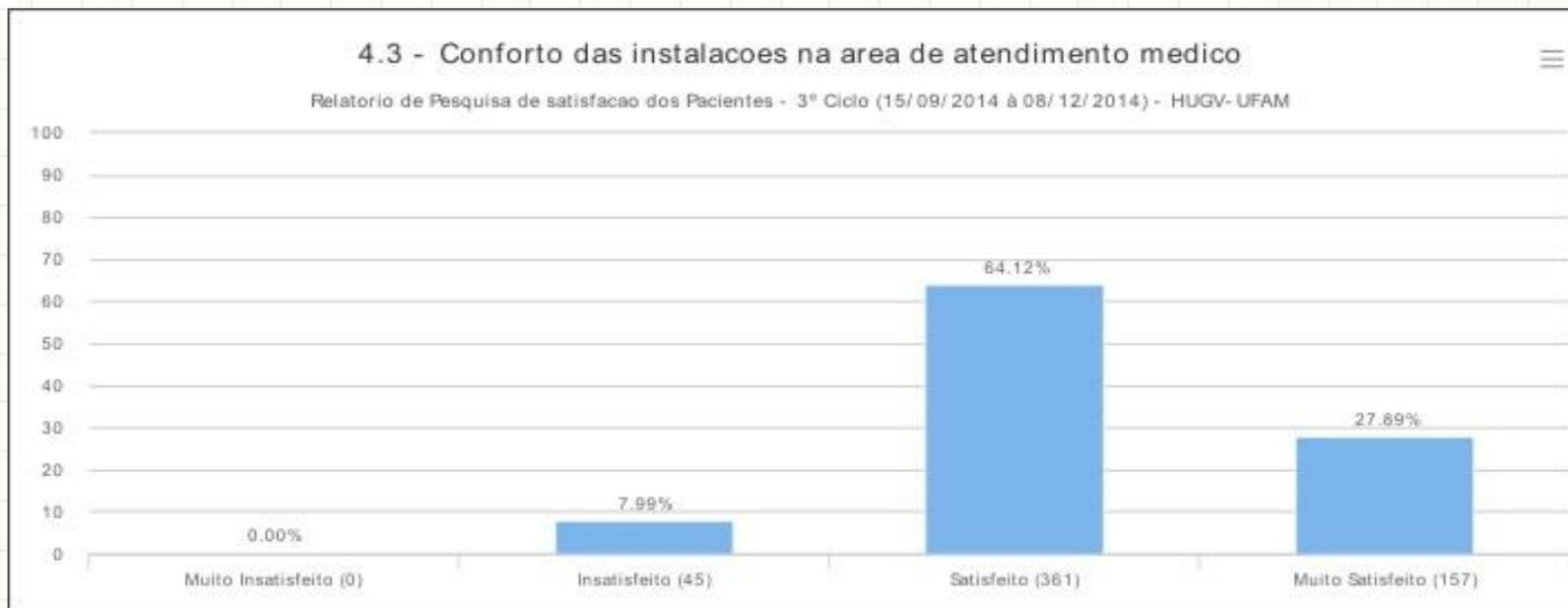
## HIGIENE, LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO DO HOSPITAL



74,25% dos pacientes satisfeitos

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO HUGV-UFAM

## CONFORTO DAS INSTALAÇÕES NA ÁREA DE ATENDIMENTO MÉDICO



64,12% dos pacientes satisfeitos

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO HUGV-UFAM

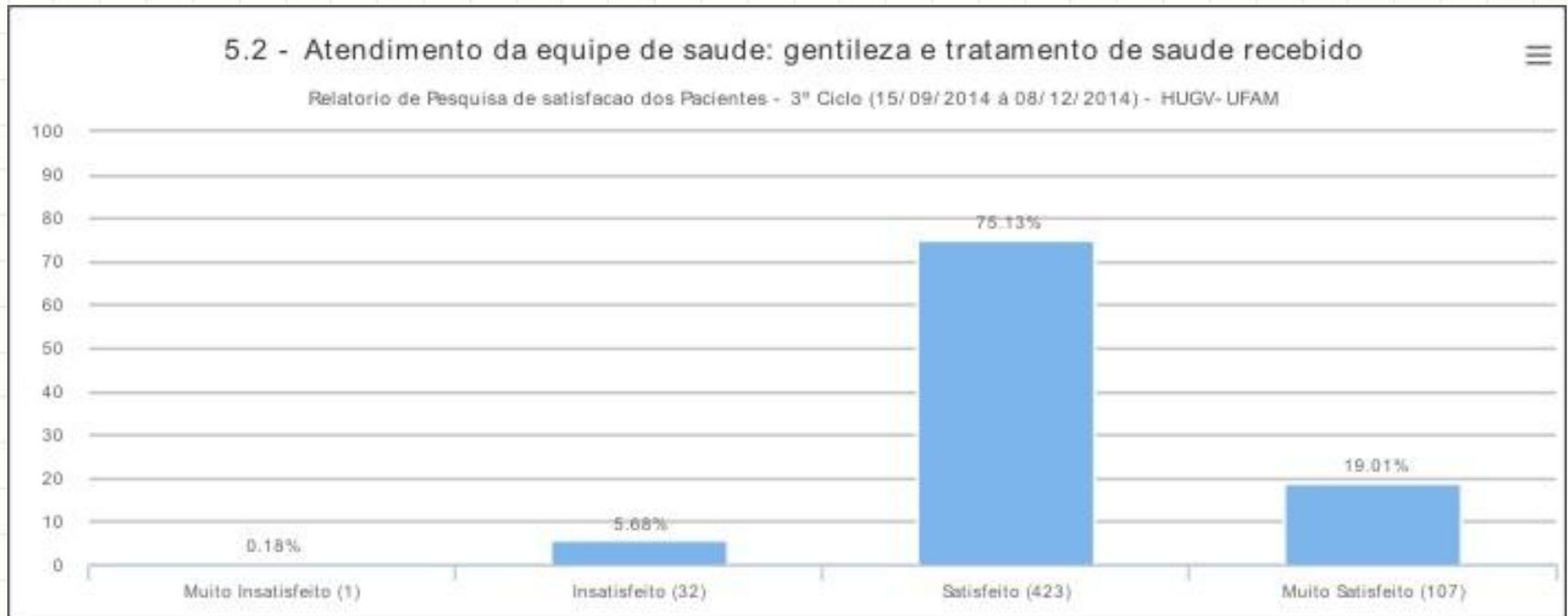
## ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO



73,71% dos pacientes satisfeitos

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO HUGV-UFAM

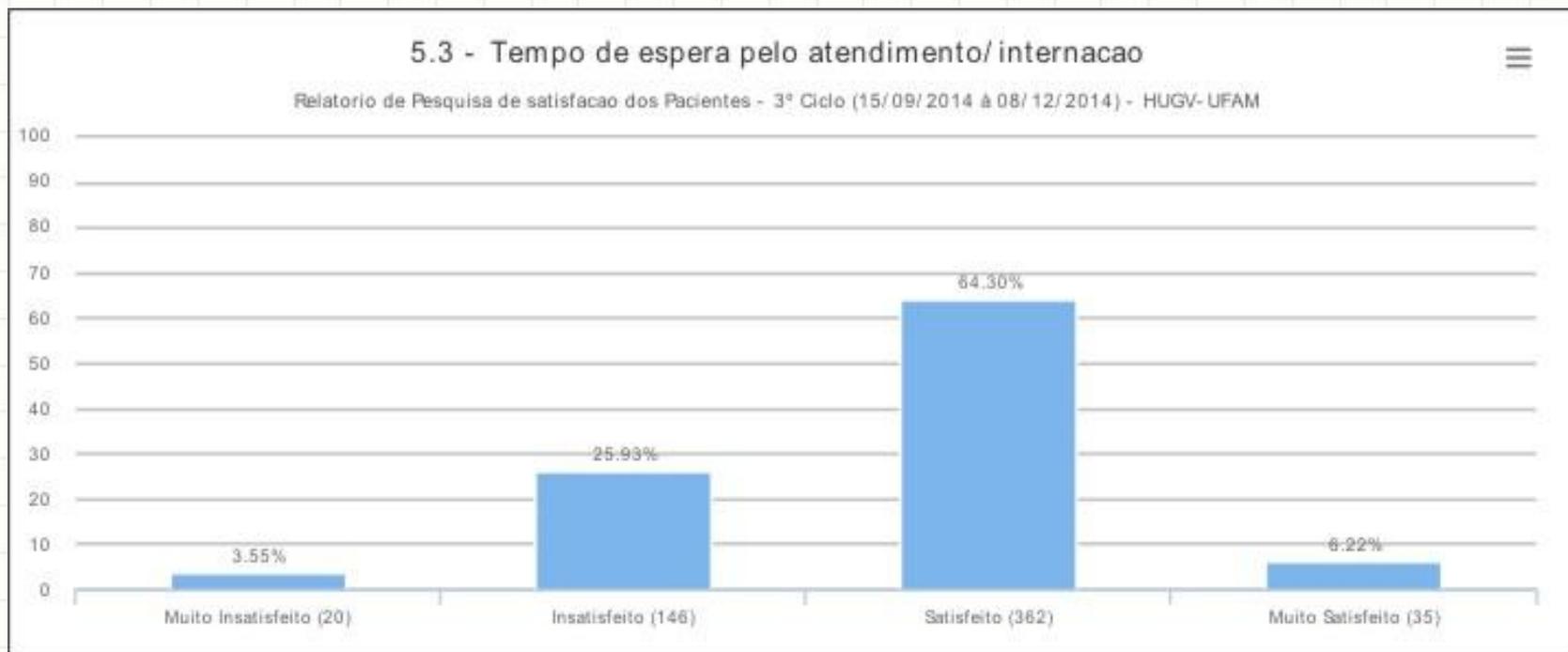
## ATENDIMENTO DA EQUIPE DE SAÚDE



75,13% dos pacientes satisfeitos

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO HUGV-UFAM

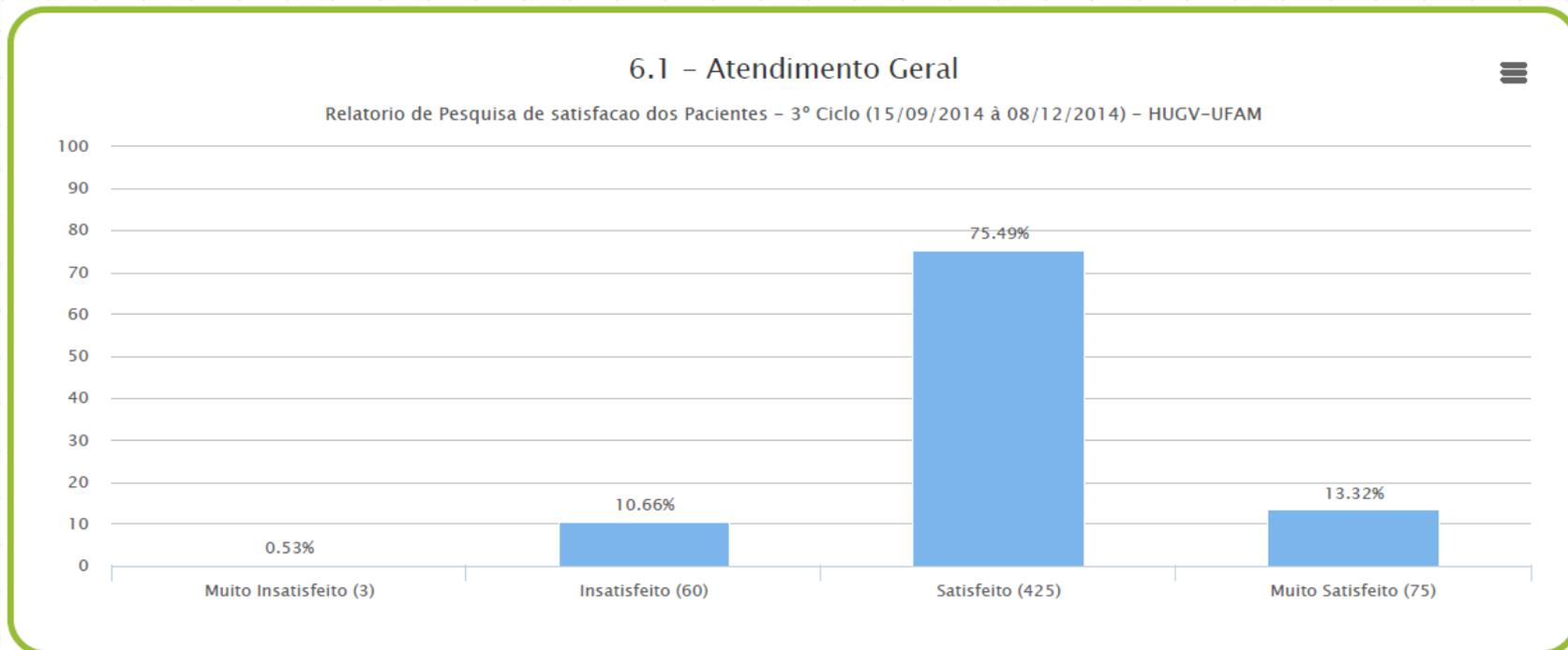
## TEMPO DE ESPERA PELO ATENDIMENTO/INTERNAÇÃO



64,30% dos pacientes satisfeitos

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO HUGV-UFAM

## ATENDIMENTO GERAL



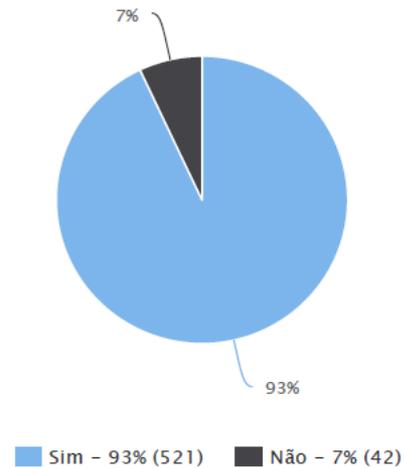
75,49% dos pacientes satisfeitos

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO HUGV-UFAM

## INDICARIA ESTE HOSPITAL?

### 7 - Indicaria esse Hospital para algum familiar

Relatorio de Pesquisa de satisfacao dos Pacientes - 3º Ciclo (15/09/2014 à 08/12/2014) - HUGV-UFAM



93% dos pacientes indicariam

# INDICADORES DA ASSISTÊNCIA

Dados da assistência médico hospitalar reunidos e mensurados no primeiro trimestre de 2015 pelo Serviço de Arquivo Médico e Estatístico (SAME) do HUGV

# INDICADORES DA ASSISTÊNCIA

	Média Jan/Março 2015	Média Jan/Março 2014	Total 2014	Total 2015 (estimativa)
Leitos ativos	<b>156</b>	156	156	156 ( - )
Taxa de ocupação hospitalar	<b>77</b>	73	75,5	76,2 (+0,9%)
Média de permanência hospitalar	<b>6</b>	8	6,5	5,9 (-10,3%)
Taxa de mortalidade	<b>1</b>	1	1,5	1,4 (-10%)
Taxa de infecção hospitalar	<b>9</b>	13	10,9	8,7 (-20,25%)
Internações	<b>452</b>	307	4.521	5.277 (+16,7%)
Cirurgias realizadas	<b>372</b>	274	4.128	4.418 (+7%)
Atendimentos	<b>9.470</b>	14.210	113.443	112.618 (-0,7%)
Exames (laboratoriais e especiais)	<b>33.506</b>	29.763	379.603	402.803 (+6,1%)

**OBS:** Estes números contemplam apenas 156 leitos atualmente ativos, O aumento de leitos do novo HUGV e a chegada de novos funcionários irá afetar positivamente estes resultados.



# ATIVIDADES DE ENSINO E PESQUISA

- Programas de residência médica e multiprofissional, estágio obrigatório em graduações da área de saúde (nutrição, fisioterapia, psicologia, farmácia, serviço social, educação física, medicina).
- Atendimento anual a 153 residentes médicos (24 programas de residência); 24 residentes multiprofissionais (dois programas); 22 residentes uniprofissionais, (três programas) e 165 alunos em estágio curricular, totalizando **363** acadêmicos atendidos em atividades de ensino.
- Publicação da Revista Científica do HUGV, com duas edições por ano.

# METAS PARA 2015

- Inauguração do novo HUGV com incorporação dos serviços de clínica pediátrica e materno-infantil.
- Implantação do atendimento odontológico aos pacientes internados.
- Habilitação em oncologia cirúrgica.
- Funcionamento dos consultórios itinerantes nas escolas (oftalmologia/odontologia).
- Realização da 8ª Jornada de Saúde da Amazônia Ocidental.
- Comemorações de 50 anos do HUGV, incluindo a publicação de uma revista comemorativa.
- Realização da Mostra Científica do HUGV.
- Criação do Núcleo de Ensino e Pesquisa (NEP).
- Concessão, via FAPEAM, de 15 bolsas de iniciação científica.
- Aumento do número de artigos publicados na revista científica do HUGV, a fim de aumentar sua frequência de semestral para quadrimestral.