

ENTREVISTA PARA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO ACESSO DA PESSOA USUÁRIA

ORIENTAÇÕES:

- Trata-se de um instrumento de avaliação da satisfação do usuário sobre o acesso aos serviços da unidade de saúde.
- Deve ser realizada por algum profissional da equipe, após a realização do atendimento.
- Metodologia da avaliação:
 - Esclarecer a pessoa usuária sobre o motivo da entrevista e perguntar se ela tem disponibilidade para participar;
 - Registrar o nome da unidade, data e nome do profissional responsável pela avaliação;
 - Ler e esclarecer cada uma das perguntas, na ordem proposta pelo instrumento, verificando se não ficaram dúvidas para o usuário entrevistado;
 - Registrar as respostas, marcando com um (X) na alternativa indicada pelo usuário;
 - Fazer uma conferência do preenchimento correto de todas as perguntas;
 - Ao final, agradecer a participação do usuário.
- Realizar 5 entrevistas por turno de atendimento (incluindo o turno da noite, se houver atendimento), em todos os dias de uma semana completa (segunda à sexta-feira).
- Consolidar as respostas, realizar uma análise de cada um dos itens, identificando os pontos de satisfação ou insatisfação do usuário e realizar uma análise geral que, sinteticamente, resuma a percepção do usuário sobre o acesso aos serviços da unidade.
- Apresentar os resultados na oficina tutorial subsequente.

ENTREVISTA PARA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO ACESSO DA PESSOA USUÁRIA

UBS: _____ Data: ____ / ____ / ____

ENTREVISTADOR: _____

1) Sexo da pessoa atendida:

 Masculino Feminino

2) Idade da pessoa atendida:

 Menor que 1 mês 1 a 4 anos 5 a 9 anos 10 a 14 anos 15 a 19 anos
 20 a 39 anos 40 a 59 anos 60 a 69 anos Acima de 70 anos

3) Grau de Instrução da pessoa atendida:

 Analfabeto Fundamental Ensino médio Superior NR/NS

4) Quanto tempo você levou para conseguir essa consulta?

 Imediato 1 dia até 1 semana até 15 dias mais de 15 dias NR/NS

5) Como você avalia a forma de marcação das consultas?

 Muito satisfeito Satisfeito Insatisfeito Muito insatisfeito NR/NS

6) Como você avalia a forma de marcação de exames laboratoriais?

 Muito satisfeito Satisfeito Insatisfeito Muito insatisfeito NR/NS

7) Como você avalia a forma de marcação de consultas/exames de especialidades?

 Muito satisfeito Satisfeito Insatisfeito Muito insatisfeito NR/NS

8) Os profissionais são claros nas explicações prestadas à você?

 Sim Não NR/NS

9) Qual seu grau de satisfação com os atendimentos dos profissionais?

 Muito satisfeito Satisfeito Insatisfeito Muito insatisfeito NR/NS

10) Você recebeu orientações da equipe sobre as Rotinas da Unidade de Saúde?

 Sim Não NR/NS

11) Qual foi o profissional que te atendeu hoje?

Médico Enfermeiro Dentista Outro: _____

12) Você foi atendido(a) pelo profissional da sua equipe que você queria ser atendido(a) hoje?

Sim Não NR/NS

13) O seu agendamento foi feito:

Por telefone Pela Internet Na unidade NR/NS

14) Qual o grau de satisfação com sua experiência recente de agendamento?

Muito satisfeito Satisfeito Insatisfeito Muito insatisfeito NR/NS

15) Qual seu grau de satisfação com relação ao tempo de espera para o atendimento realizado hoje?

Muito satisfeito Satisfeito Insatisfeito Muito insatisfeito NR/NS

Legenda: NR/NS – Não respondeu /Não sabe.