



## INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA CONSULTA EXTERNA DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS

No âmbito do Projeto da Melhoria Contínua da Qualidade do Centro Hospitalar 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 04 a 08 de abril de 2016.

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

Foram inquiridos, no total, **5835 utentes**, tendo sido obtida uma **taxa de resposta global de 16,11%**, assim distribuída pelas 3 Unidades:

	Nº de Utentes Inquiridos	Nº de Utentes que responderam	Taxa de Resposta
<b>Vila Real</b>	3816	500	13,1%
<b>Chaves</b>	1111	235	21,2%
<b>Lamego</b>	908	205	22,6%

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

- ✓ **Unidade de Vila Real – 73,9%** dos utentes inquiridos qualificam de **BOM** o serviço prestado e **22,1%** de **Suficiente**. 3,2% dos utentes avaliam o serviço prestado como **Insuficiente** e 0,8% fazem uma avaliação negativa (Mau).
- ✓ **Unidade de Chaves – 77,5%** dos utentes inquiridos qualificam de **BOM** o serviço prestado e **18,8%** de **Suficiente**. 2,8% dos utentes avaliam o serviço prestado como **Insuficiente** e 0,9% dos utentes fazem uma avaliação negativa (Mau).
- ✓ **Unidade de Lamego – 82,2%** dos utentes inquiridos qualificam de **BOM** o serviço prestado e **14,2%** de **Suficiente**. 2% dos utentes avaliam o serviço prestado como **Insuficiente** e 1,5% 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 96,2%** (considerando apenas as respostas positivas), um aumento de 0,2% 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

João Porfírio Oliveira  
Presidente do Conselho  
de Administração