

Serviços prestados pelo HGV são avaliados positivamente por usuários

De acordo com o diretor-geral do HGV, esse é um resultado empolgante e desafiador.

Fátima Oliveira



Pesquisa de Satisfação HGV (Foto:Fátima Oliveira/HGV)

O Serviço Social do Hospital Getúlio Vargas (HGV), responsável pela realização da Pesquisa de Satisfação dos seus serviços de saúde, divulgou o resultado do trabalho aplicado aos pacientes e acompanhantes no período de janeiro a julho de 2013. Foram avaliados os serviços de recepção, médico, enfermagem, serviço social, alimentação e limpeza.

A pesquisa verificou questões gerais, como nível de satisfação no atendimento nesses setores, considerados essenciais para a qualidade dos serviços oferecidos para o usuário e

acompanhante. A pesquisa apresenta, ainda, uma questão aberta, com campo para preenchimento de comentários e sugestões.

Os resultados demonstraram que 67% responderam “excelente” e “bom” para o serviço de atendimento médico; 73% “excelente” e “bom” para o serviço de enfermagem; 77% “excelente” e “bom” para o serviço social; e 40% consideraram a limpeza “excelente” e “bom”; e alimentação também foi avaliada sendo 40% consideraram “excelente” e “bom”. O serviço de recepção foi

avaliado positivamente por 77% dos entrevistados.

Já no resumo das principais insatisfações, foi obtido o resultado de 33%, que consideraram “regular” e “ruim” a recepção; 20% “regular” e “ruim” o serviço médico; 27% o serviço de enfermagem e 23% o

serviço social. Os serviços de limpeza e a alimentação foram os que obtiveram maior índice de insatisfação pelos entrevistados.

No conjunto de comentários e sugestões apresentadas na questão aberta, entre os principais fatores apontados para melhorar, 20% foram relacionamento ao quesito interpessoal/comunicação entre profissionais de saúde e usuários; 23% referiu-se a estrutura física/suporte; 31% ao tempo de espera; 11% destacaram suas satisfações e sugeriram ações; e outros 8%, que não se encaixam em nenhum fator principal, destacaram insatisfações diversas.

De acordo com o diretor-geral do HGV, esse é um resultado empolgante e desafiador. “Vamos trabalhar com a meta de aumentar a satisfação de nossos usuários, sanando as insatisfações apresentadas, montando planos de ação para cada um”, disse.





MEDULA ÓSSEA

**MUITO SIMPLES DOAR
CADASTRE-SE:**



PASSO A PASSO PARA SER UM DOADOR

- 1** Ter boa saúde e ter entre 18 e 55 anos
- 2** Cadastrar-se e doar 10ml de sangue
- 3** Realizar o exame de histocompatibilidade (HLA).
O resultado do exame passa a fazer parte de um banco de dados mundial
- 4** Se você for compatível com algum paciente, será convidado a doar.

O DOADOR DECIDE SOBRE A DOAÇÃO SEM O CONHECIMENTO DE SUA IDENTIDADE PELO PACIENTE