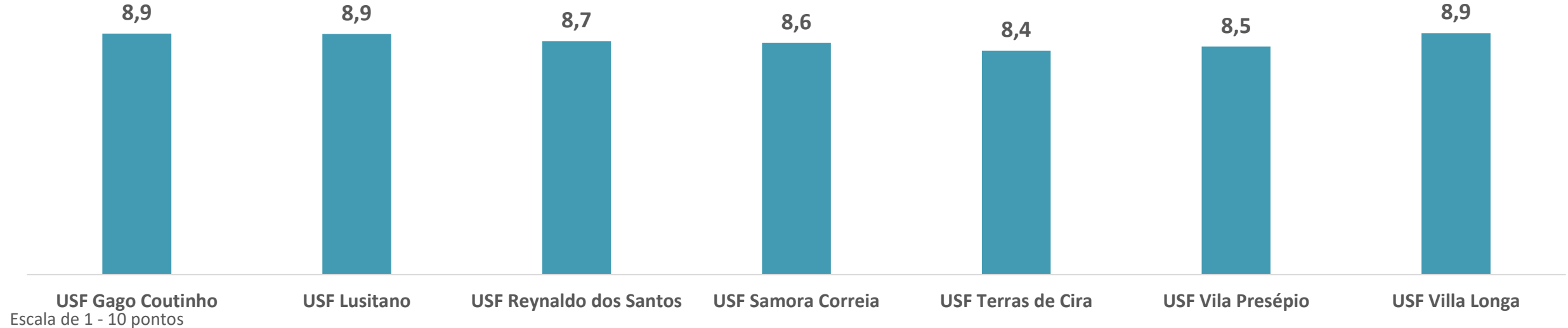


Sistema de Avaliação da Qualidade Apercebida e da Satisfação do Utente das Unidades de Saúde Familiar da ULS do Estuário do Tejo, E.P.E.

Resumo de Resultados | 2024

A satisfação dos utentes das Unidades de Saúde Familiar da ULS do Estuário do Tejo é muito positiva, com particular destaque para as USF Gago Coutinho, Lusitano e Villa Longa, que registam as avaliações mais elevadas. Apesar de pequenas variações, todas as unidades demonstram um desempenho elevado, refletindo o reconhecimento dos utentes pela qualidade dos serviços prestados e confirmando um padrão consistente de excelência.

Satisfação com a USF



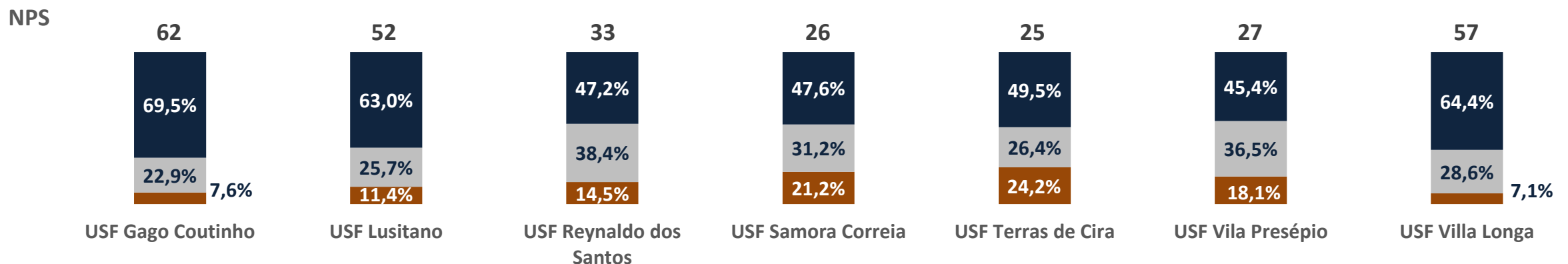
Net Promoter Score (NPS)

O Net Promoter Score (NPS) das Unidades de Saúde Familiar da ULS do Estuário do Tejo varia entre 25 pontos na USF Terras de Cira e 62 pontos na USF Gago Coutinho. Estes resultados indicam uma apreciação global positiva dos utentes em relação aos serviços prestados, evidenciando uma elevada probabilidade de recomendação destas unidades de saúde.

O NPS é uma métrica calculada a partir das respostas à questão “Se um familiar, amigo ou colega tivesse de recorrer a uma unidade de saúde familiar, qual a probabilidade de recomendar a “USF” ?”



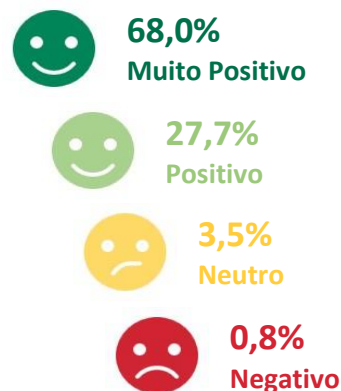
NPS = % Promotores - % Detratores



Satisfação com a USF



Escala de 1 - 10 pontos

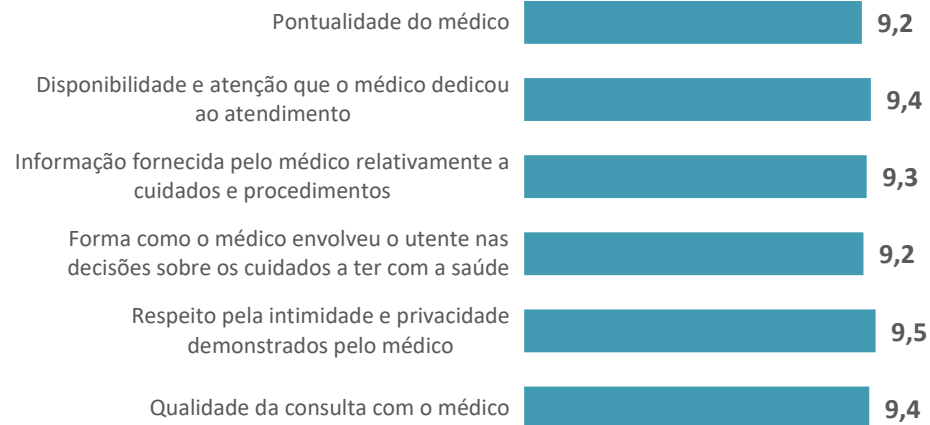


Os utentes da USF Gago Coutinho apresentam um elevado nível de satisfação com a unidade de saúde. A realização das expectativas apresenta uma avaliação de 9,1 pontos, enquanto a distância à unidade de saúde ideal foi avaliada em 8,4 pontos. Estes resultados refletem um equilíbrio positivo entre a perceção da qualidade dos serviços e as expectativas iniciais dos utentes.

Adicionalmente, a probabilidade de recomendar esta unidade a familiares, amigos ou colegas recebeu uma avaliação de 8,9 pontos e a probabilidade de voltar a escolhê-la em caso de necessidade alcançou 9,2 pontos. Estes resultados refletem a confiança dos utentes nos serviços prestados.

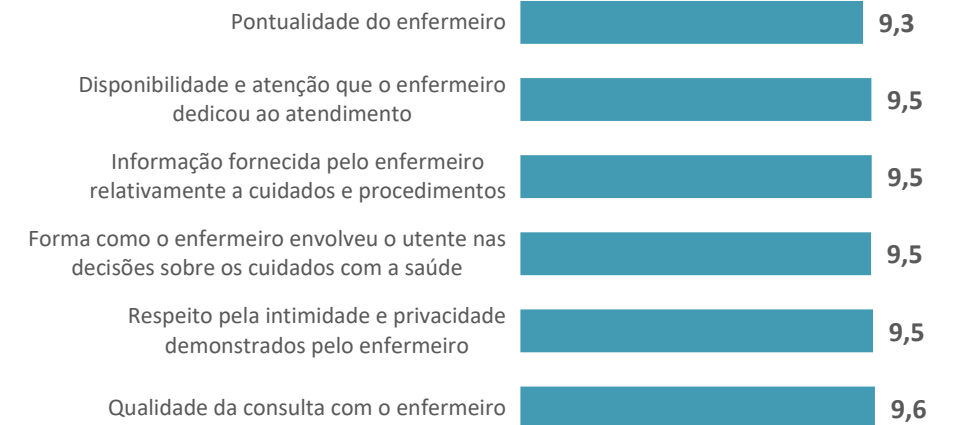
Em 2024, observa-se uma avaliação global muito positiva da USF Gago Coutinho, refletindo elevados níveis de satisfação e confiança por parte dos utentes. Os médicos e enfermeiros destacam-se pelo profissionalismo e dedicação, com avaliações especialmente altas, o secretariado clínico e o atendimento telefónico também são reconhecidos de forma favorável. Contudo, os resultados apontam áreas que podem beneficiar de atenção, nomeadamente a comunicação sobre os cuidados disponíveis. A análise das sugestões deixadas pelos utentes destaca como áreas a serem abordadas o tempo de espera para marcação de consultas e a necessidade de aumentar o número de profissionais. Os detalhes de cada área de avaliação são apresentados nas páginas seguintes.

Médicos



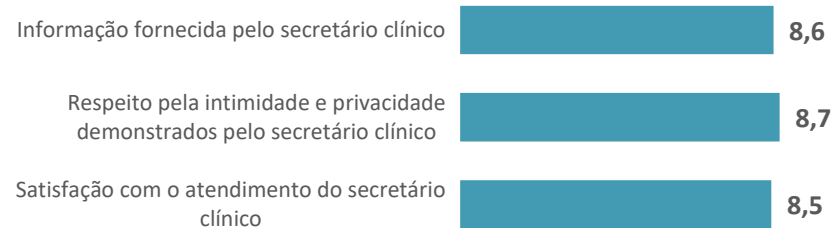
Os médicos da USF Gago Coutinho obtiveram avaliações muito positivas em todos os aspetos analisados, com destaque especial para o respeito pela intimidade e privacidade, a qualidade das consultas e a disponibilidade e atenção no atendimento. Estes resultados traduzem o reconhecimento, por parte dos utentes, do profissionalismo e da dedicação demonstrados pelos médicos.

Enfermeiros



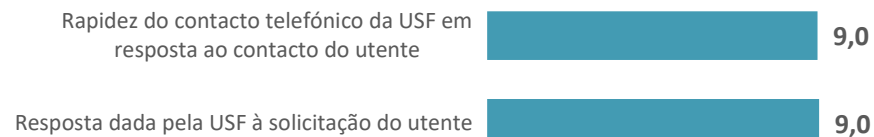
Os enfermeiros destacaram-se como a área mais bem avaliada da USF Gago Coutinho, superando os médicos em quase todos os indicadores analisados. Estes profissionais alcançaram avaliações iguais ou superiores a 9,3 pontos numa escala de 10, o que evidencia a excelência no atendimento e o elevado nível de envolvimento demonstrado com os utentes, reconhecimento que é refletido nas avaliações dos utentes.

Secretariado Clínico



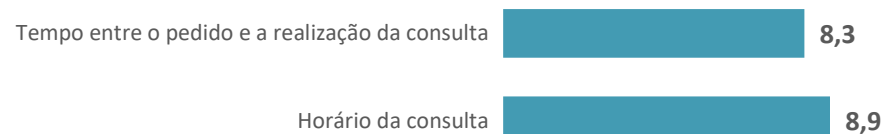
Os secretários clínicos da USF Gago Coutinho, embora avaliados de forma muito positiva, apresentam classificações inferiores quando comparados com os demais profissionais desta unidade de saúde. À semelhança do verificado nos médicos e enfermeiros, o respeito pela intimidade e privacidade dos utentes emerge como o indicador com a melhor avaliação média. No dia da consulta, cerca de 39% dos utentes tiveram contacto com estes profissionais.

Atendimento telefónico



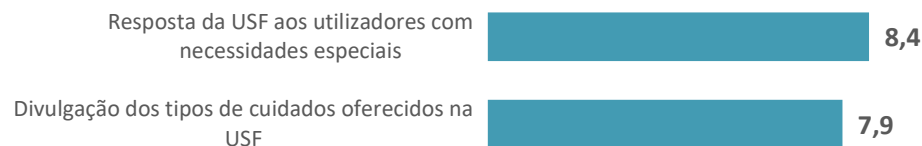
Os utentes da USF Gago Coutinho avaliam de forma muito positiva o atendimento telefónico. Cerca de 55% dos utentes contactou telefonicamente esta unidade de saúde para a marcação da sua consulta.

Agendamento da Consulta



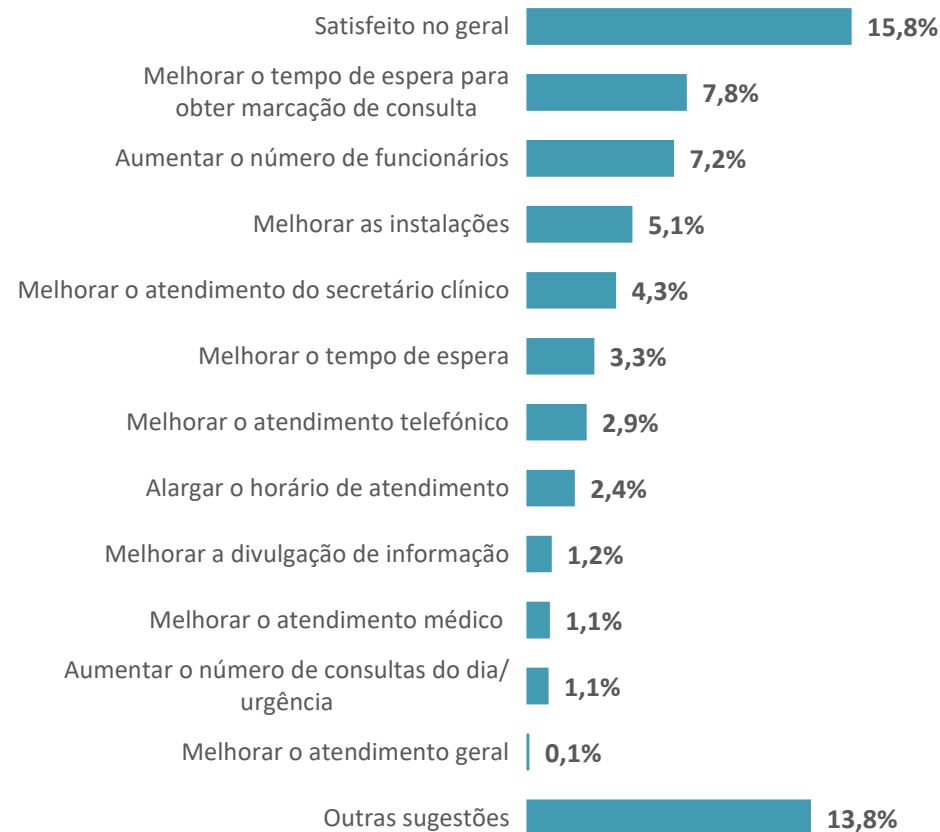
O agendamento da consulta na USF Gago Coutinho é avaliado de forma muito positiva, destacando-se particularmente o horário da consulta. Estes resultados demonstram a satisfação dos utentes com a organização e a flexibilidade no processo de agendamento.

Acessibilidade e Comunicação



Os utentes da USF Gago Coutinho atribuem a sua avaliação mais baixa à divulgação dos tipos de cuidados oferecidos pela unidade, evidenciando a necessidade de uma comunicação mais eficaz com os utentes.

Comentários/ Sugestões de melhoria deixados pelos utentes



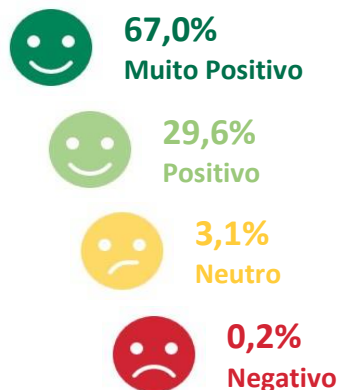
Entre os utentes que partilharam comentários ou sugestões à USF Gago Coutinho, a maioria expressou satisfação geral com os serviços prestados. Entre as sugestões mais comuns, destacam-se a melhoria do tempo de espera para a marcação da consulta e o aumento do número de funcionários.

Cerca de 42% dos utentes não deixaram comentários ou sugestões de melhoria à USF Gago Coutinho

Satisfação com a USF



Escala de 1 - 10 pontos

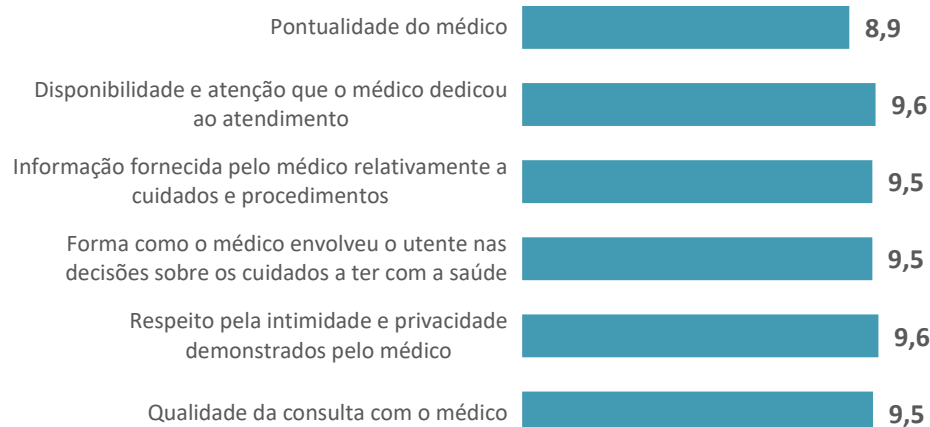


Os utentes da USF Lusitano apresentam um elevado nível de satisfação com a unidade de saúde. A realização das expectativas apresenta uma avaliação de 9,0 pontos, enquanto a distância à unidade de saúde ideal foi avaliada em 8,5 pontos. Estes resultados refletem um equilíbrio positivo entre a perceção da qualidade dos serviços e as expectativas iniciais dos utentes.

Adicionalmente, a probabilidade de recomendar esta unidade a familiares, amigos ou colegas recebeu uma avaliação de 8,7 pontos e a probabilidade de voltar a escolhê-la em caso de necessidade alcançou 9,2 pontos. Estes resultados refletem a confiança dos utentes nos serviços prestados.

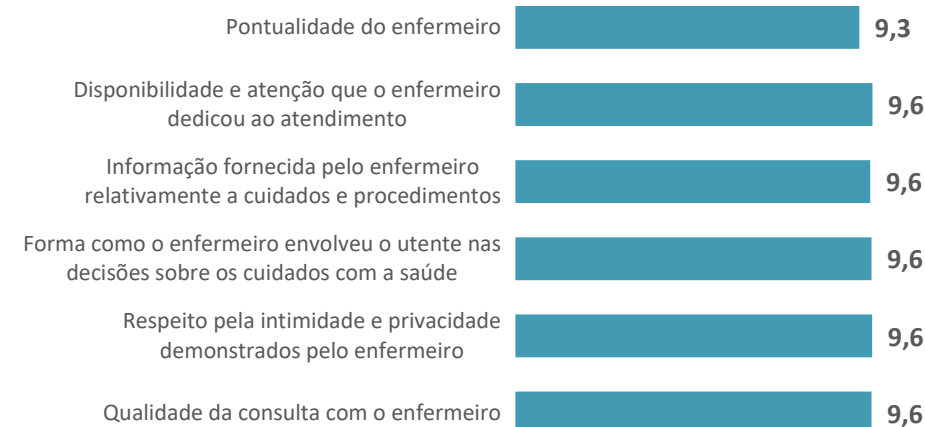
Em 2024, a avaliação da USF Lusitano demonstra um desempenho amplamente positivo, com elevados níveis de satisfação e lealdade dos utentes. Os enfermeiros destacam-se como a área mais bem avaliada, seguidos pelos médicos, que são reconhecidos pelo profissionalismo e dedicação. Embora o secretariado clínico e o atendimento telefónico também sejam bem avaliados, identificam-se oportunidades de melhoria no tempo de espera para marcação de consultas e na eficácia da comunicação sobre os serviços oferecidos. A análise das sugestões deixadas pelos utentes destaca como áreas a serem abordadas o tempo de espera para marcação de consultas e a melhoria do atendimento telefónico. Os detalhes de cada área de avaliação são apresentados nas páginas seguintes.

Médicos



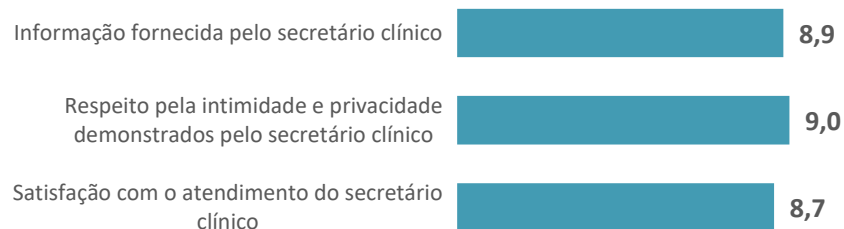
Os médicos da USF Lusitano obtiveram avaliações muito positivas em todos os aspetos analisados, com destaque especial para o respeito pela intimidade e privacidade e a disponibilidade e atenção no atendimento. Estes resultados traduzem o reconhecimento, por parte dos utentes, do profissionalismo e da dedicação demonstrados pelos médicos.

Enfermeiros



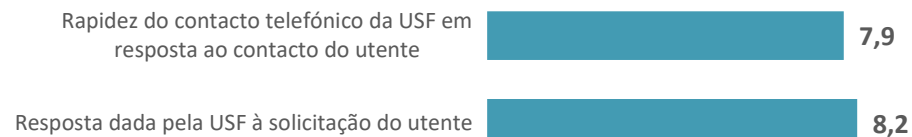
Os enfermeiros destacaram-se como a área mais bem avaliada da USF Lusitano. Estes profissionais alcançaram avaliações iguais ou superiores a 9,3 pontos numa escala de 10, o que evidencia a excelência no atendimento e o elevado nível de envolvimento demonstrado com os utentes, reconhecimento que é refletido nas avaliações dos utentes.

Secretariado Clínico



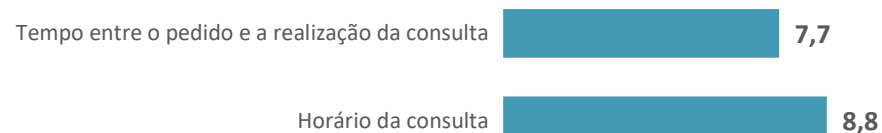
Os secretários clínicos da USF Lusitano, embora avaliados de forma muito positiva, apresentam classificações inferiores quando comparados com os demais profissionais desta unidade de saúde. À semelhança do verificado nos médicos e enfermeiros, o respeito pela intimidade e privacidade dos utentes emerge como o indicador com a melhor avaliação média. No dia da consulta, cerca de 46% dos utentes tiveram contacto com estes profissionais.

Atendimento telefónico



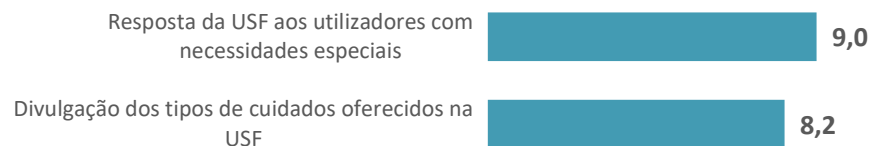
Os utentes da USF Lusitano avaliam de forma positiva o atendimento telefónico, destacando uma maior satisfação com a resposta dada às solicitações, em comparação com a rapidez no retorno do contacto por parte da unidade. Cerca de 29% dos utentes recorreu ao contacto telefónico para marcar a sua consulta.

Agendamento da Consulta



No âmbito do agendamento da consulta, os utentes da USF Lusitano demonstram maior satisfação com o horário da consulta em comparação com o tempo decorrido entre o pedido e a realização da mesma. Estes resultados refletem uma perceção positiva quanto à organização dos horários, ainda que apontem para possíveis melhorias no tempo de espera para a consulta.

Acessibilidade e Comunicação



Os utentes da USF Lusitano atribuem a sua avaliação mais baixa à divulgação dos tipos de cuidados oferecidos pela unidade, evidenciando a necessidade de uma comunicação mais eficaz com os utentes.

Comentários/ Sugestões de melhoria deixados pelos utentes



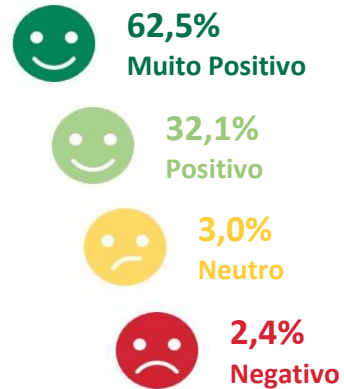
Entre os utentes que partilharam comentários ou sugestões à USF Lusitano, destaca-se a necessidade de melhorar o tempo de espera para obter a marcação de consultas. Adicionalmente, 9,8% expressaram satisfação geral com os serviços prestados, enquanto 8,1% apontaram a melhoria do atendimento telefónico como uma área a considerar.

Cerca de 33% dos utentes não deixaram comentários ou sugestões de melhoria à USF Lusitano.

Satisfação com a USF



Escala de 1 - 10 pontos

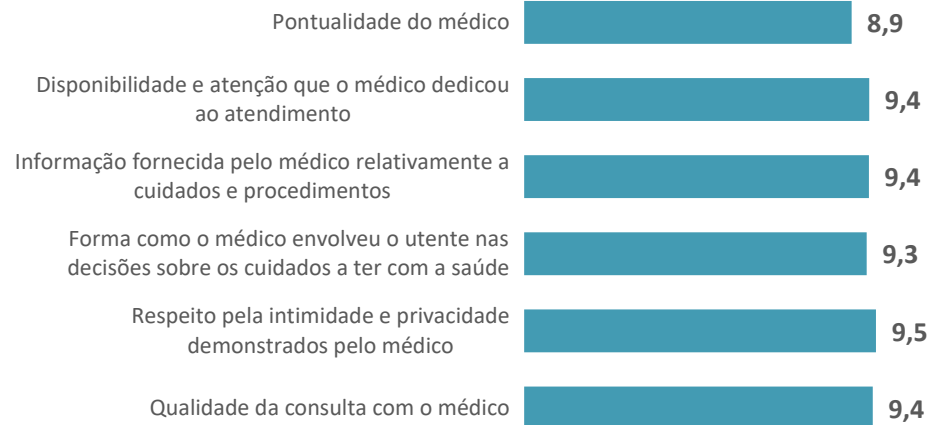


Os utentes da USF Reynaldo dos Santos apresentam um elevado nível de satisfação com a unidade de saúde, com a realização das expectativas avaliada em 8,8 pontos e a distância à unidade ideal em 8,1 pontos.

A probabilidade de recomendar a unidade a familiares, amigos ou colegas obteve 8,0 pontos, enquanto a probabilidade de voltar a escolhê-la em caso de necessidade alcançou 9,0 pontos. Estes resultados refletem um equilíbrio positivo entre a perceção da qualidade dos serviços, as expectativas iniciais e a confiança demonstrada pelos utentes.

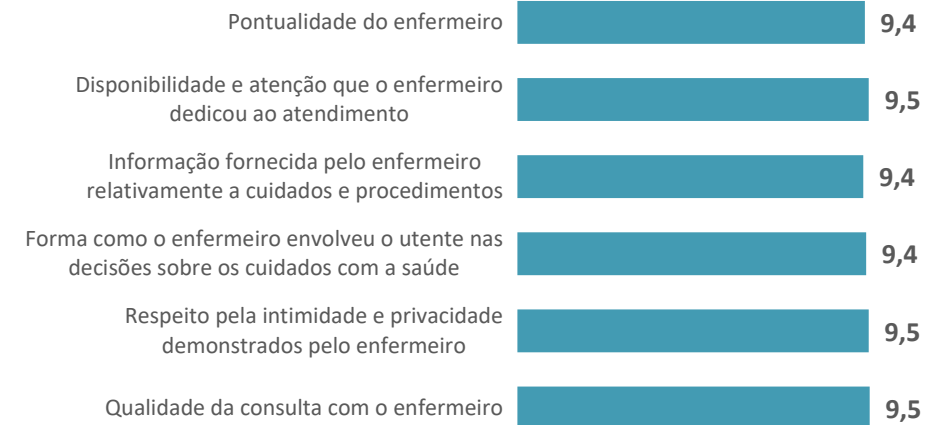
Em 2024, a USF Reynaldo dos Santos apresenta uma avaliação global muito positiva, com elevados níveis de satisfação e confiança por parte dos utentes. Os médicos e enfermeiros destacam-se pelo profissionalismo e dedicação, com os enfermeiros a receberem as melhores avaliações. O secretariado clínico e o atendimento telefónico também são avaliados positivamente, embora com avaliações ligeiramente mais reduzidas. A análise sugere que a comunicação sobre os cuidados disponíveis é uma área a ser aprimorada. As sugestões dos utentes apontam para a necessidade de reduzir o tempo de espera para marcação de consultas e aumentar o número de profissionais. Os detalhes de cada área de avaliação são apresentados nas páginas seguintes.

Médicos



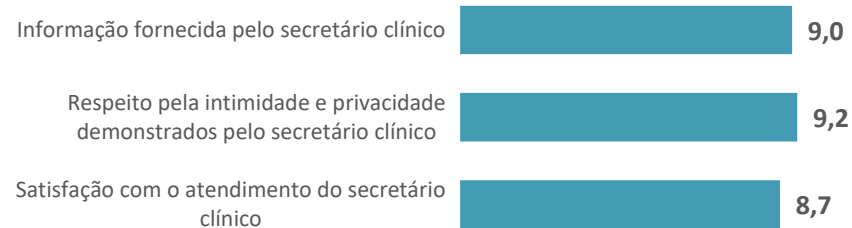
Os médicos da USF Reynaldo dos Santos obtiveram avaliações muito positivas em todos os aspetos analisados, com destaque especial para o respeito pela intimidade e privacidade. Estes resultados traduzem o reconhecimento, por parte dos utentes, do profissionalismo e da dedicação demonstrados pelos médicos.

Enfermeiros



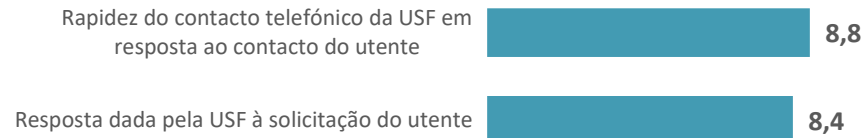
Os enfermeiros destacaram-se como a área mais bem avaliada da USF Reynaldo dos Santos, superando os médicos em quase todos os indicadores analisados. Estes profissionais alcançaram avaliações iguais ou superiores a 9,4 pontos numa escala de 10, o que evidencia a excelência no atendimento e o elevado nível de envolvimento demonstrado com os utentes, reconhecimento que é refletido nas avaliações dos utentes.

Secretariado Clínico



Os secretários clínicos da USF Reynaldo dos Santos, embora avaliados de forma muito positiva, apresentam classificações inferiores quando comparados com os demais profissionais desta unidade de saúde. À semelhança do verificado nos médicos e enfermeiros, o respeito pela intimidade e privacidade dos utentes emerge como o indicador com a melhor avaliação média. No dia da consulta, cerca de 39% dos utentes tiveram contacto com estes profissionais.

Atendimento telefónico



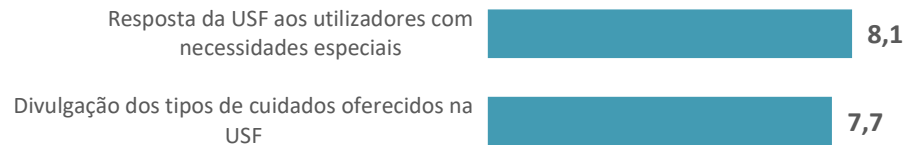
Os utentes da USF Reynaldo dos Santos avaliam de forma muito positiva o atendimento telefónico. Cerca de 42% dos utentes contactou telefonicamente esta unidade de saúde para a marcação da sua consulta.

Agendamento da Consulta



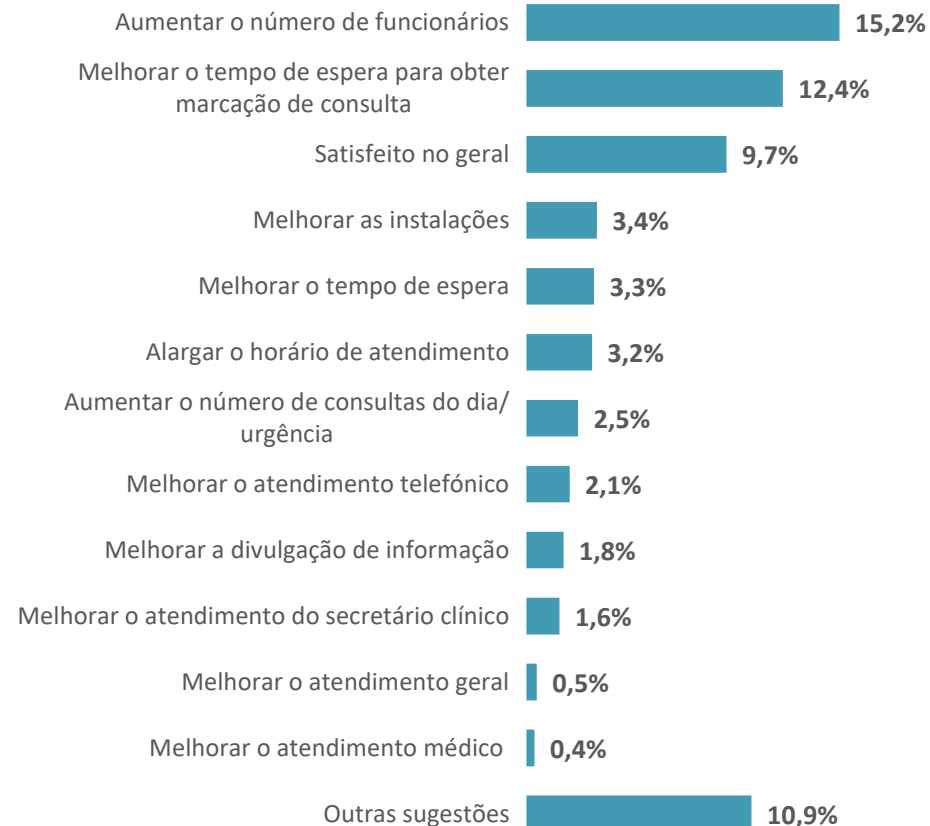
No que concerne ao agendamento da consulta, os utentes da USF Reynaldo dos Santos mostram maior satisfação com o horário da consulta em comparação com o tempo entre o pedido e a realização da consulta. Estes resultados indicam que, apesar de uma boa organização quanto ao horário, há espaço para melhorias no que se refere ao tempo de espera para a realização das consultas.

Acessibilidade e Comunicação



Os utentes da USF Reynaldo dos Santos atribuem a sua avaliação mais baixa à divulgação dos tipos de cuidados oferecidos pela unidade, evidenciando a necessidade de uma comunicação mais eficaz com os utentes.

Comentários/ Sugestões de melhoria deixados pelos utentes



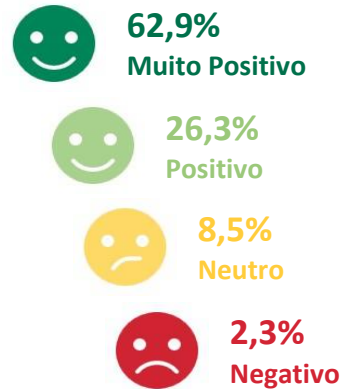
Entre os utentes que partilharam comentários ou sugestões à USF Reynaldo dos Santos, destacam-se o aumento do número de funcionários e a melhoria do tempo de espera para a marcação de consultas. Adicionalmente, cerca de 10% dos utentes expressaram satisfação geral com os serviços prestados. Estes resultados indicam que, apesar da elevada satisfação global, existem áreas específicas em que a unidade pode concentrar esforços para continuar a aprimorar a experiência dos utentes.

Cerca de 41% dos utentes não deixaram comentários ou sugestões de melhoria à USF Reynaldo dos Santos.

Satisfação com a USF



Escala de 1 - 10 pontos

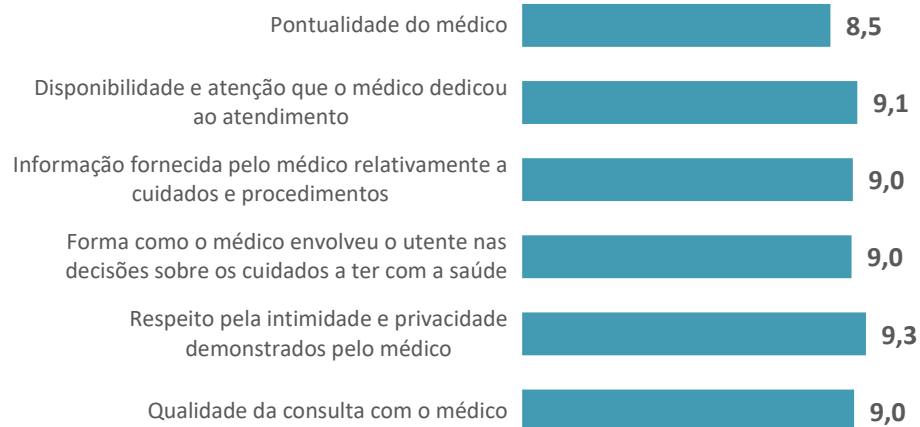


Os utentes da USF Samora Correia apresentam um nível de satisfação muito positivo com os serviços prestados. A realização das expectativas foi avaliada em 8,6 pontos, enquanto a distância à unidade ideal foi avaliada em 7,9 pontos. Estes resultados indicam uma perceção favorável da qualidade dos serviços, alinhada com as expectativas dos utentes.

Além disso, a probabilidade de recomendar a unidade a familiares, amigos ou colegas obteve uma avaliação de 7,9 pontos, e a probabilidade de voltar a escolher a USF em caso de necessidade foi de 8,8 pontos. Estes resultados refletem a confiança dos utentes nos serviços prestados pela unidade.

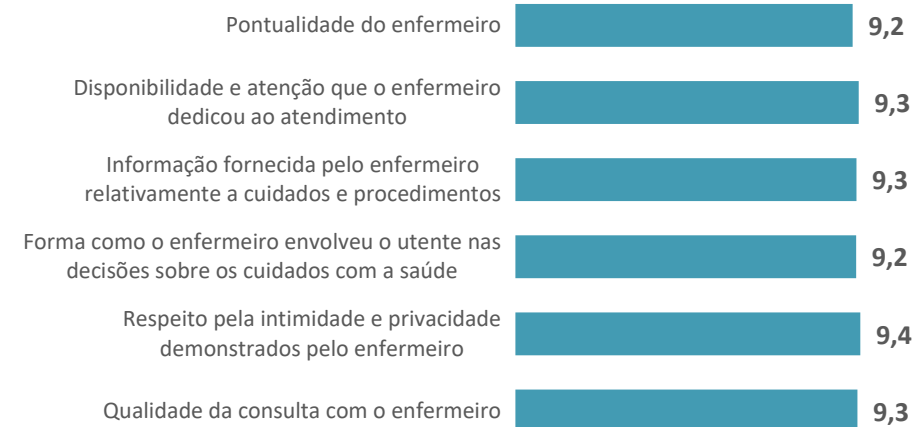
Em 2024, observa-se uma avaliação global muito positiva da USF Samora Correia, com elevados níveis de satisfação e confiança por parte dos utentes. Os médicos e enfermeiros destacam-se pelo profissionalismo e dedicação, sendo os enfermeiros mais bem avaliados. O secretariado clínico e o atendimento telefónico também são reconhecidos de forma favorável, embora com classificações ligeiramente inferiores. No entanto, os resultados apontam áreas que podem beneficiar de atenção, nomeadamente a comunicação sobre os tipos de cuidados oferecidos e o tempo de espera para a realização das consultas. A análise das sugestões deixadas pelos utentes destaca a necessidade de reduzir o tempo de espera para marcação de consulta e de aumentar o número de funcionários. Os detalhes de cada área de avaliação são apresentados nas páginas seguintes.

Médicos



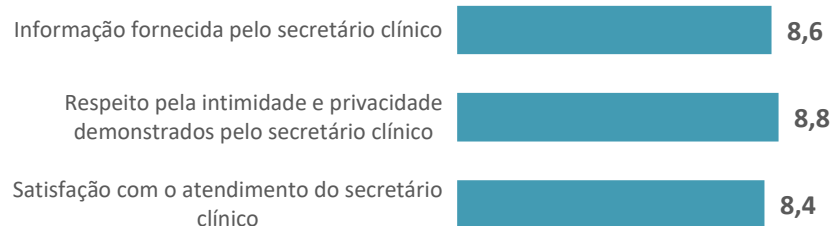
Os médicos da USF Samora Correia obtiveram avaliações muito positivas em todos os aspetos analisados, com destaque especial para o respeito pela intimidade e privacidade. Estes resultados traduzem o reconhecimento, por parte dos utentes, do profissionalismo e da dedicação demonstrados pelos médicos.

Enfermeiros



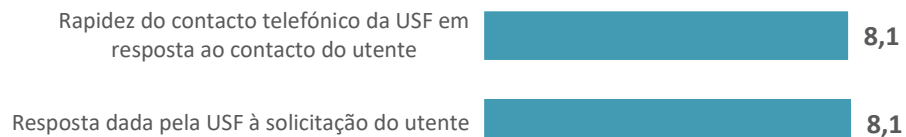
Os enfermeiros destacaram-se como a área mais bem avaliada da USF Samora Correia, superando os médicos em todos os indicadores analisados. Estes profissionais alcançaram avaliações iguais ou superiores a 9,2 pontos numa escala de 10, o que evidencia a excelência no atendimento e o elevado nível de envolvimento demonstrado com os utentes, reconhecimento que é refletido nas avaliações dos utentes.

Secretariado Clínico



Os secretários clínicos da USF Samora Correia, embora avaliados de forma muito positiva, apresentam classificações inferiores quando comparados com os demais profissionais desta unidade de saúde. À semelhança do verificado nos médicos e enfermeiros, o respeito pela intimidade e privacidade dos utentes emerge como o indicador com a melhor avaliação média. No dia da consulta, cerca de metade dos utentes tiveram contacto com estes profissionais.

Atendimento telefónico



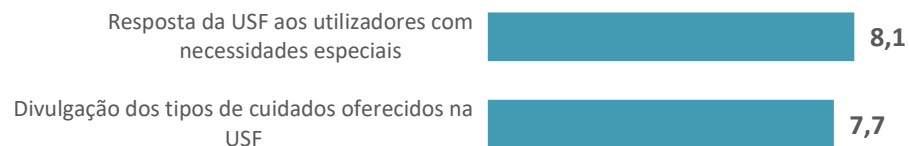
Os utentes da USF Samora Correia avaliam de forma muito positiva o atendimento telefónico. Cerca de 55% dos utentes contactou telefonicamente esta unidade de saúde para a marcação da sua consulta.

Agendamento da Consulta



No que concerne ao agendamento da consulta, os utentes da USF Samora Correia mostram maior satisfação com o horário da consulta em comparação com o tempo entre o pedido e a realização da consulta. Estes resultados indicam que, apesar de uma boa organização quanto ao horário, há espaço para melhorias no que se refere ao tempo de espera para a realização das consultas.

Acessibilidade e Comunicação



Os utentes da USF Samora Correia atribuem a sua avaliação mais baixa à divulgação dos tipos de cuidados oferecidos pela unidade, evidenciando a necessidade de uma comunicação mais eficaz com os utentes.

Comentários/ Sugestões de melhoria deixados pelos utentes



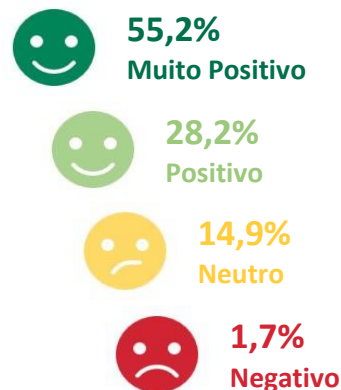
Entre os utentes que partilharam comentários ou sugestões à USF Samora Correia, destacam-se a melhoria do tempo de espera para a marcação de consultas, o aumento do número de funcionários e o alargamento do horário de atendimento. Adicionalmente, 12,7% dos utentes expressaram satisfação geral com os serviços prestados. Estes resultados indicam que, apesar da elevada satisfação global, existem áreas específicas em que a unidade pode concentrar esforços para continuar a aprimorar a experiência dos utentes, assegurando a manutenção da qualidade do atendimento enquanto atende às necessidades identificadas.

Cerca de 18% dos utentes não deixaram comentários ou sugestões de melhoria à USF Samora Correia.

Satisfação com a USF



Escala de 1 - 10 pontos

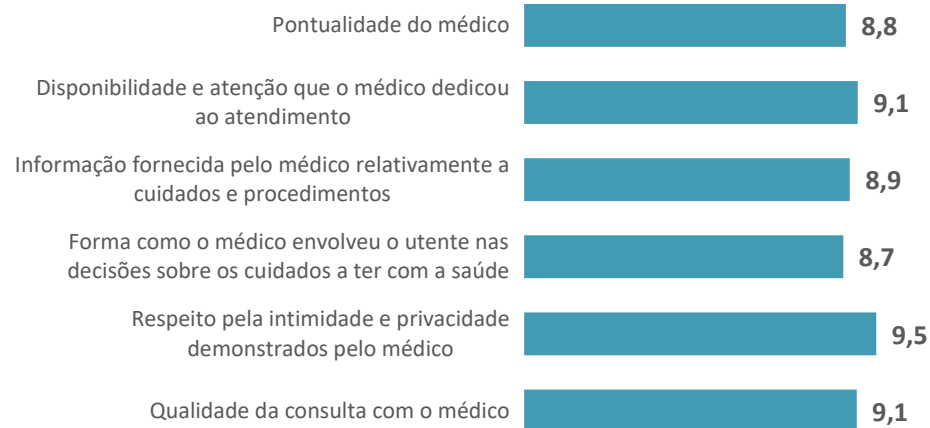


Os utentes da USF Terras de Cira apresentam uma avaliação positiva dos serviços prestados, com o grau de satisfação geral alcançando 8,4 pontos e a realização das expectativas a ser avaliada em 8,6 pontos. A distância à unidade ideal foi avaliada em 7,8 pontos, refletindo uma ligeira diferença entre a realidade e a expectativa dos utentes.

Em termos de lealdade, a probabilidade de recomendar a unidade a familiares, amigos e colegas obteve uma avaliação de 7,6 pontos, enquanto a probabilidade de voltar a escolher a USF em caso de necessidade foi superior, com 8,7 pontos. Estes resultados indicam um bom nível de confiança dos utentes nos serviços, embora haja espaço para melhorias na comunicação e na experiência geral para alcançar os níveis ideais de satisfação e lealdade.

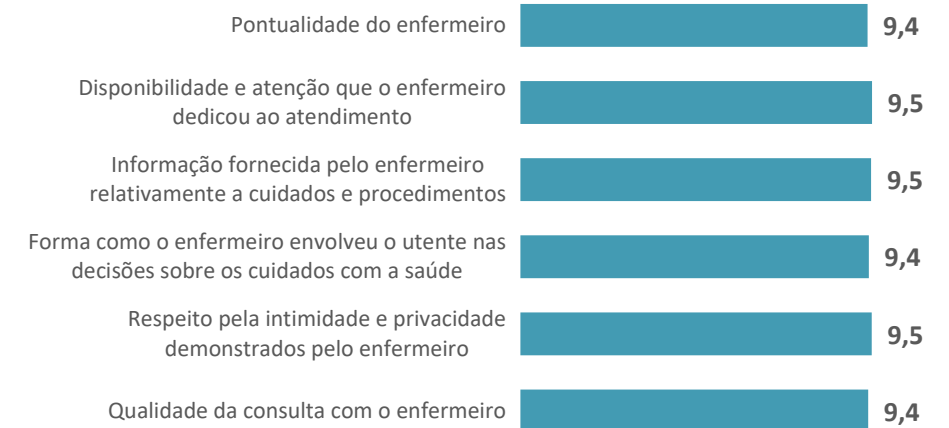
Em 2024, a USF Terras de Cira apresenta uma avaliação global muito positiva, refletindo elevados níveis de satisfação e confiança por parte dos utentes. Os médicos e enfermeiros destacam-se pelo elevado profissionalismo e dedicação, com avaliações particularmente altas, sendo os enfermeiros os mais bem avaliados. O secretariado clínico também recebe uma boa avaliação, embora ligeiramente inferior. O atendimento telefónico é a área que apresenta mais necessidade de melhorias. A análise das sugestões deixadas pelos utentes aponta áreas de melhoria como o aumento do número de funcionários, a melhoria do atendimento telefónico e a redução do tempo de espera para marcação de consulta.

Médicos



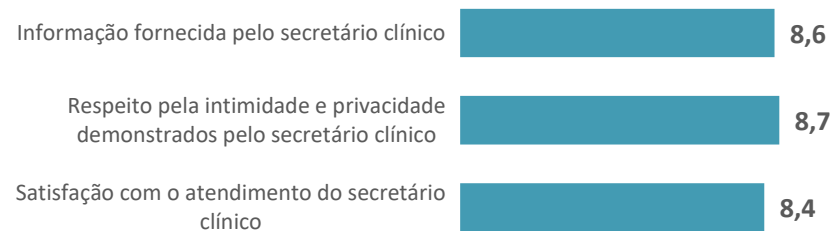
Os médicos da USF Terras de Cira obtiveram avaliações muito positivas em todos os aspetos analisados, com destaque especial para o respeito pela intimidade e privacidade. Estes resultados traduzem o reconhecimento, por parte dos utentes, do profissionalismo e da dedicação demonstrados pelos médicos.

Enfermeiros



Os enfermeiros destacaram-se como a área mais bem avaliada da USF Terras de Cira superando os médicos em quase todos os indicadores analisados. Estes profissionais alcançaram avaliações iguais ou superiores a 9,4 pontos numa escala de 10, o que evidencia a excelência no atendimento e o elevado nível de envolvimento demonstrado com os utentes, reconhecimento que é refletido nas avaliações dos utentes.

Secretariado Clínico



Os secretários clínicos da USF Terras de Cira, embora avaliados de forma muito positiva, apresentam classificações inferiores quando comparados com os demais profissionais desta unidade de saúde. À semelhança do verificado nos médicos e enfermeiros, o respeito pela intimidade e privacidade dos utentes emerge como o indicador com a melhor avaliação média. No dia da consulta, cerca de 46% dos utentes tiveram contacto com estes profissionais.

Atendimento telefónico




Resposta dada pela USF à solicitação do utente  5,6

Cerca de 21% dos utentes da USF Terras de Cira contactaram a unidade para a marcação da sua consulta. A resposta dada pela unidade às solicitações dos utentes obteve uma avaliação de 5,6 pontos numa escala de 1 a 10. Este resultado indica que existe uma perceção de que a resposta a essas solicitações poderia ser melhorada. A unidade de saúde deve considerar otimizar este serviço para aumentar a satisfação dos utentes, garantindo um atendimento mais eficiente e eficaz.

Agendamento da Consulta



Tempo entre o pedido e a realização da consulta  7,3


Horário da consulta  8,3

No que concerne ao agendamento da consulta, os utentes da USF Terras de Cira mostram maior satisfação com o horário da consulta em comparação com o tempo entre o pedido e a realização da consulta. Estes resultados indicam que, apesar de uma boa organização quanto ao horário, há espaço para melhorias no que se refere ao tempo de espera para a realização das consultas.

Acessibilidade e Comunicação

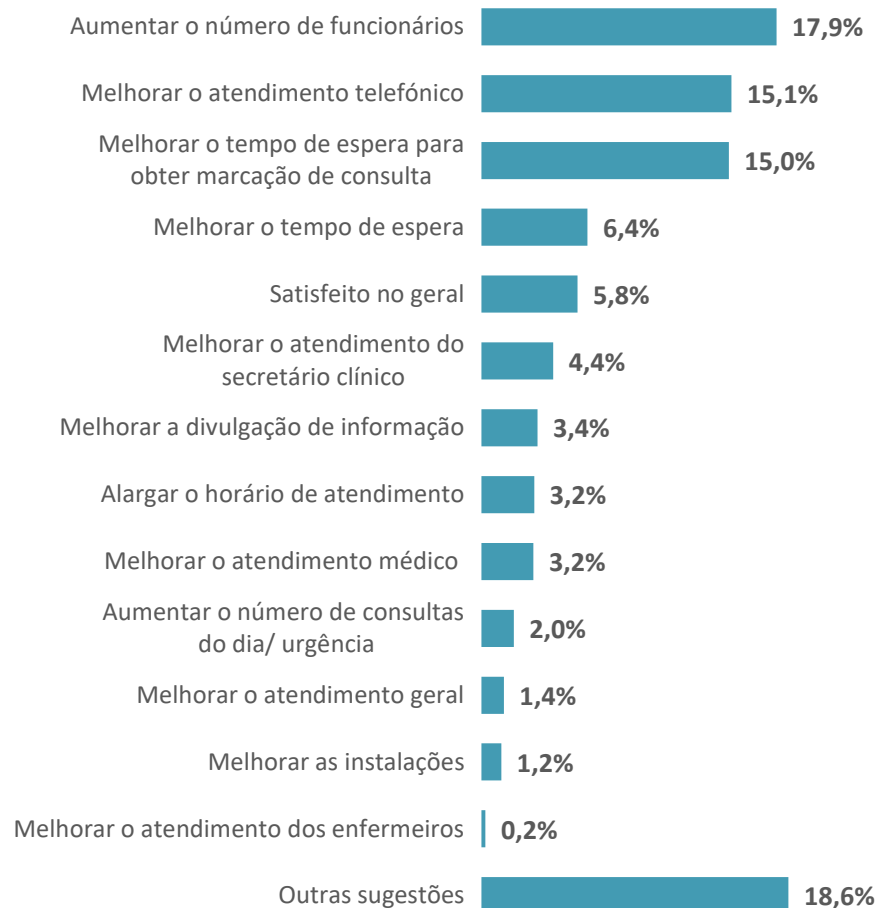


Resposta da USF aos utilizadores com necessidades especiais  8,1

Divulgação dos tipos de cuidados oferecidos na USF  7,4

Os utentes da USF Terras de Cira atribuem a sua avaliação mais baixa à divulgação dos tipos de cuidados oferecidos pela unidade, evidenciando a necessidade de uma comunicação mais eficaz com os utentes

Comentários/ Sugestões de melhoria deixados pelos utentes



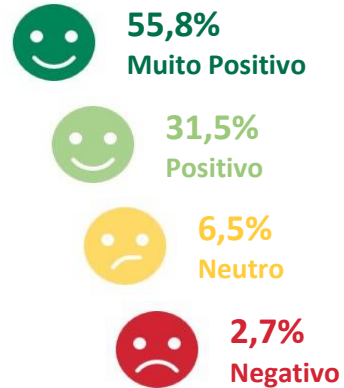
Entre os utentes que partilharam comentários ou sugestões à USF Terras de Cira, destacam-se o aumento do número de funcionários, a melhoria do atendimento telefónico e a redução do tempo de espera para a marcação da consulta. Estes resultados indicam que, apesar da elevada satisfação global, existem áreas específicas em que a unidade pode concentrar esforços para continuar a aprimorar a experiência dos utentes, assegurando a manutenção da qualidade do atendimento enquanto atende às necessidades identificadas.

Cerca de 32% dos utentes não deixaram comentários ou sugestões de melhoria à USF Terras de Cira.

Satisfação com a USF



Escala de 1 - 10 pontos

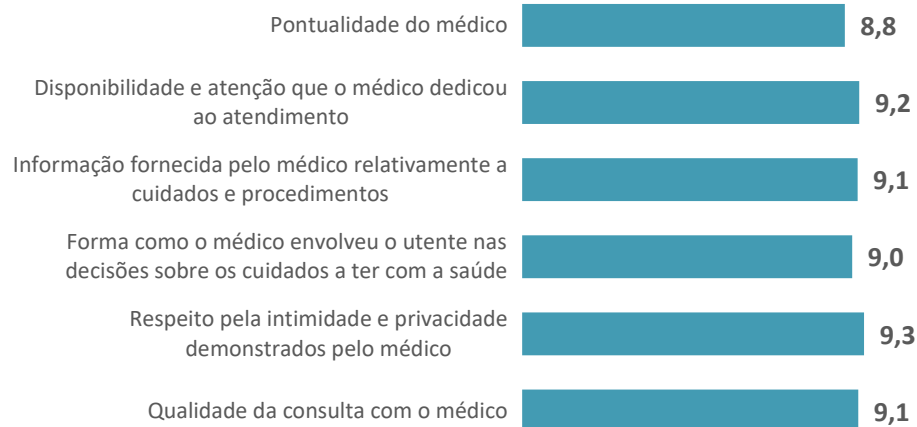


Os utentes da USF Vila Presépio apresentam um elevado nível de satisfação com a unidade de saúde. A realização das expectativas apresenta uma avaliação de 8,6 pontos, enquanto a distância à unidade de saúde ideal foi avaliada em 8,0 pontos. Estes resultados refletem um equilíbrio positivo entre a perceção da qualidade dos serviços e as expectativas iniciais dos utentes.

Adicionalmente, a probabilidade de recomendar esta unidade a familiares, amigos ou colegas recebeu uma avaliação de 8,1 pontos e a probabilidade de voltar a escolhê-la em caso de necessidade alcançou 8,8 pontos. Estes resultados refletem a confiança dos utentes nos serviços prestados.

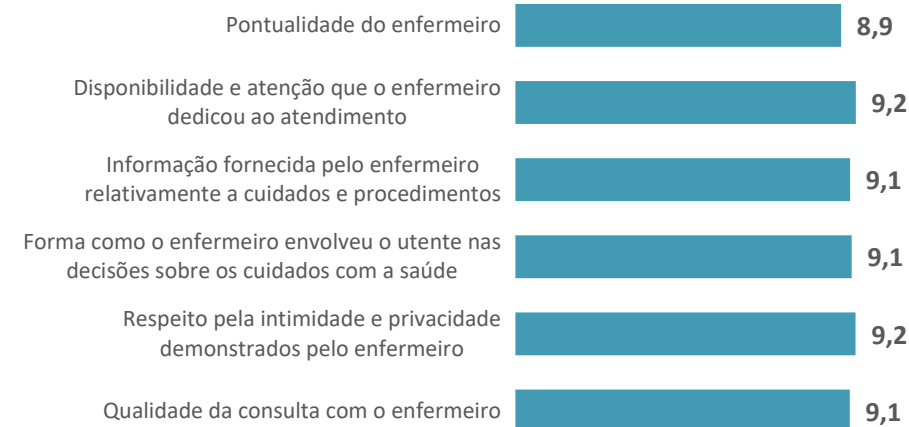
Em 2024, a USF Vila Presépio apresenta uma avaliação global muito positiva, refletindo altos níveis de satisfação e confiança dos utentes. Os médicos e enfermeiros são altamente avaliados, com destaque para a sua disponibilidade, atenção e respeito pela privacidade. O secretariado clínico também apresenta muito boas avaliações, enquanto o atendimento telefónico apresenta-se como uma área para melhorar. Algumas sugestões dos utentes incluem melhorar o atendimento do secretariado clínico, aumentar o número de funcionários e reduzir o tempo de espera para marcação de consultas. As áreas de avaliação detalhadas podem ser consultadas nas páginas seguintes.

Médicos



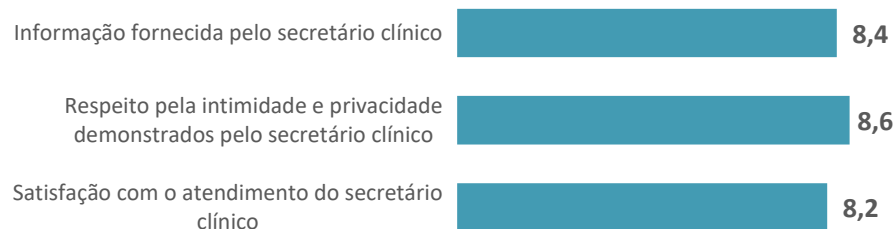
Os médicos da USF Vila Presépio são amplamente reconhecidos pelos utentes pela excelência no atendimento, com avaliações muito positivas em todos os aspetos analisados. O respeito pela intimidade e privacidade dos utentes é particularmente valorizado, refletindo o alto profissionalismo e dedicação demonstrados pelos médicos. Estes resultados confirmam a confiança dos utentes na competência e cuidado dos médicos da unidade.

Enfermeiros



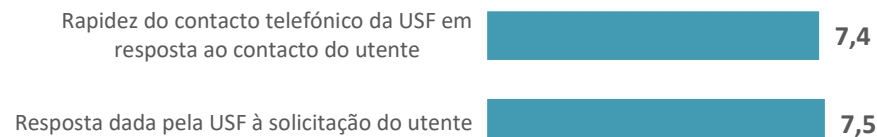
Os enfermeiros da USF Vila Presépio são muito bem avaliados pelos utentes, destacando-se pela sua disponibilidade, atenção e respeito pela intimidade e privacidade dos utentes. Estes aspetos são os mais valorizados pelos utentes, refletindo a excelência no atendimento e o elevado nível de envolvimento demonstrado pelos enfermeiros, como evidenciado nas suas avaliações.

Secretariado Clínico



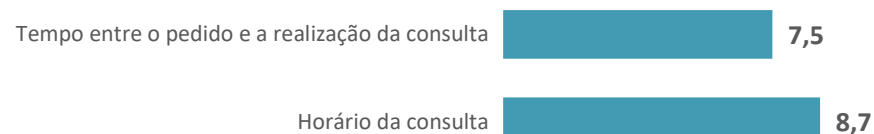
Os secretários clínicos da USF Vila Presépio, embora avaliados de forma muito positiva, apresentam classificações inferiores quando comparados com os demais profissionais desta unidade de saúde. À semelhança do verificado nos médicos e enfermeiros, o respeito pela intimidade e privacidade dos utentes emerge como o indicador com a melhor avaliação média. No dia da consulta, cerca de 49% dos utentes tiveram contacto com estes profissionais.

Atendimento telefónico



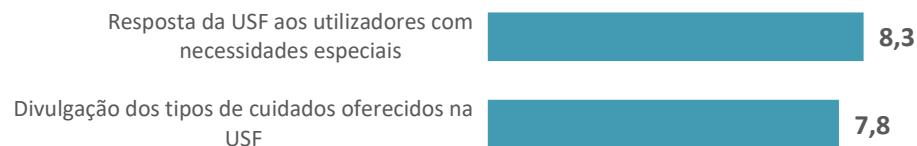
Os utentes da USF Vila Presépio avaliam de forma positiva o atendimento telefónico. Cerca de 26% dos utentes contactou telefonicamente esta unidade de saúde para a marcação da sua consulta.

Agendamento da Consulta



No que concerne ao agendamento da consulta, os utentes da USF Vila Presépio mostram maior satisfação com o horário da consulta em comparação com o tempo entre o pedido e a realização da consulta. Estes resultados indicam que, apesar de uma boa organização quanto ao horário, há espaço para melhorias no que se refere ao tempo de espera para a realização das consultas.

Acessibilidade e Comunicação



Os utentes da USF Vila Presépio atribuem a sua avaliação mais baixa à divulgação dos tipos de cuidados oferecidos pela unidade, evidenciando a necessidade de uma comunicação mais eficaz com os utentes.

Comentários/ Sugestões de melhoria deixados pelos utentes



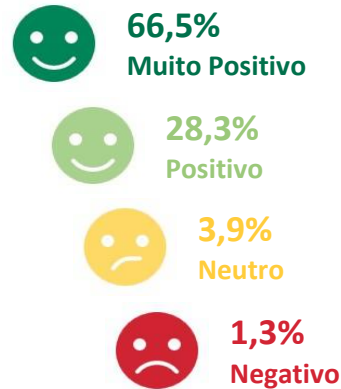
Entre os utentes que partilharam comentários ou sugestões à USF Vila Presépio, destacam-se a melhoria do atendimento do secretariado clínico, o aumento do número de funcionários e a redução do tempo de espera para a marcação de consultas. Além disso, 10,2% dos utentes expressaram satisfação geral com os serviços prestados. Estes resultados indicam que, apesar da elevada satisfação global, existem áreas específicas em que a unidade pode concentrar esforços para aprimorar ainda mais a experiência dos utentes, garantindo a manutenção da qualidade do atendimento e atendendo às necessidades identificadas.

Cerca de 36% dos utentes não deixaram comentários ou sugestões de melhoria à USF Vila Presépio.

Satisfação com a USF



Escala de 1 - 10 pontos

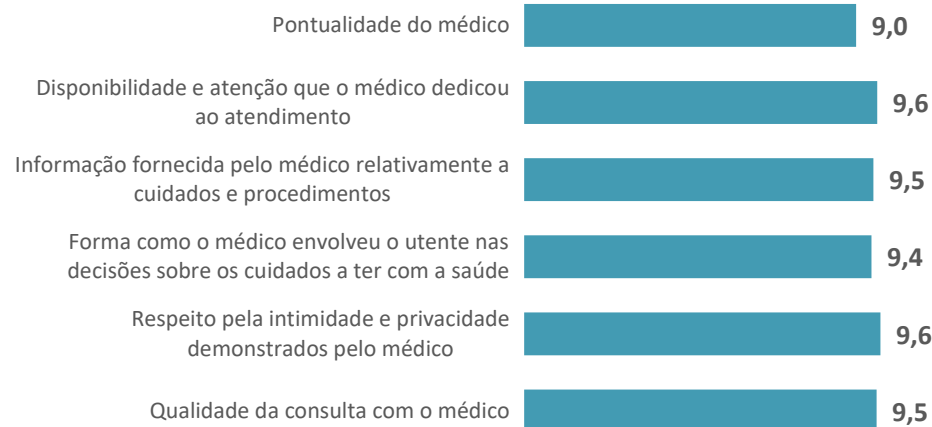


Os utentes da USF Villa Longa apresentam um elevado nível de satisfação com a unidade de saúde. A realização das expectativas apresenta uma avaliação de 9,1 pontos, enquanto a distância à unidade de saúde ideal foi avaliada em 8,7 pontos. Estes resultados refletem um equilíbrio positivo entre a perceção da qualidade dos serviços e as expectativas iniciais dos utentes.

Adicionalmente, a probabilidade de recomendar esta unidade a familiares, amigos ou colegas recebeu uma avaliação de 8,8 pontos e a probabilidade de voltar a escolhê-la em caso de necessidade alcançou 9,4 pontos. Estes resultados refletem a confiança dos utentes nos serviços prestados.

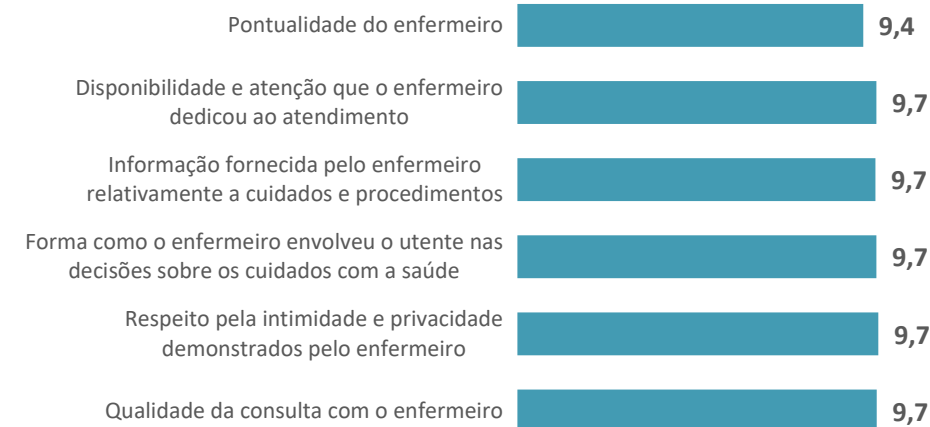
Em 2024, a USF Villa Longa regista uma avaliação global muito positiva, evidenciando elevados níveis de satisfação e confiança por parte dos utentes. Enfermeiros e médicos destacam-se pelo profissionalismo e dedicação, com avaliações especialmente altas, sendo os enfermeiros a área mais bem avaliada. O secretariado clínico e o atendimento telefónico também são bem reconhecidos, embora com avaliações ligeiramente mais reduzidas. Entre as principais sugestões deixadas pelos utentes encontram-se a redução do tempo de espera para marcação de consultas, a melhoria do atendimento telefónico e o aumento do número de funcionários. A divulgação dos tipos de cuidados oferecidos foi identificada como a área com menor avaliação, sugerindo a necessidade de reforçar a comunicação com os utentes. Os detalhes de cada área avaliada são apresentados nas páginas seguintes.

Médicos



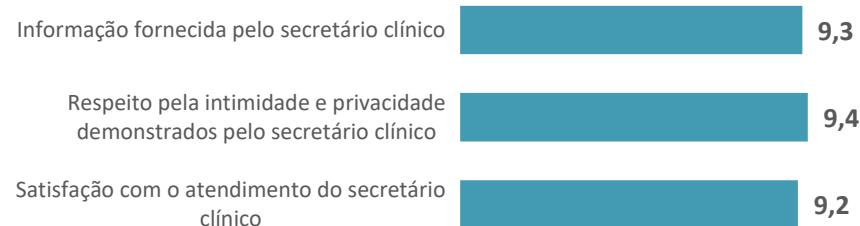
Os médicos da USF Villa Longa obtiveram avaliações muito positivas em todos os aspetos analisados, com destaque especial para o respeito pela intimidade e privacidade e a disponibilidade e atenção no atendimento. Estes resultados traduzem o reconhecimento, por parte dos utentes, do profissionalismo e da dedicação demonstrados pelos médicos.

Enfermeiros



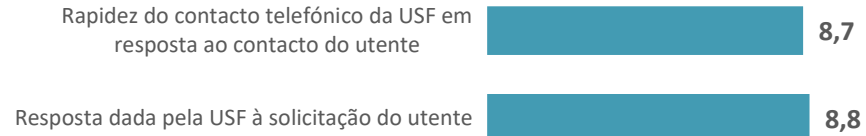
Os enfermeiros destacaram-se como a área mais bem avaliada da USF Villa Longa, superando os médicos em todos os indicadores analisados. Estes profissionais alcançaram avaliações iguais ou superiores a 9,4 pontos numa escala de 10, o que evidencia a excelência no atendimento e o elevado nível de envolvimento demonstrado com os utentes, reconhecimento que é refletido nas avaliações dos utentes.

Secretariado Clínico



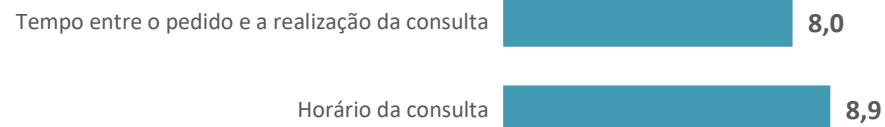
Os secretários clínicos da USF Villa Longa, embora avaliados de forma muito positiva, apresentam classificações ligeiramente inferiores quando comparados com os demais profissionais desta unidade de saúde. À semelhança do verificado nos médicos e enfermeiros, o respeito pela intimidade e privacidade dos utentes emerge como o indicador com a melhor avaliação média. No dia da consulta, cerca de 51% dos utentes tiveram contacto com estes profissionais.

Atendimento telefónico



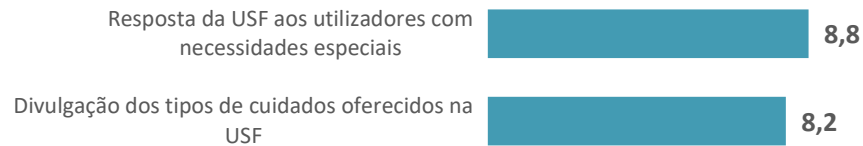
Os utentes da USF Villa Longa avaliam de forma muito positiva o atendimento telefónico. Cerca de 51% dos utentes contactou telefonicamente esta unidade de saúde para a marcação da sua consulta.

Agendamento da Consulta



O agendamento da consulta na USF Villa Longa é avaliado de forma muito positiva, destacando-se particularmente o horário da consulta. Estes resultados demonstram a satisfação dos utentes com a organização e a flexibilidade no processo de agendamento.

Acessibilidade e Comunicação



Os utentes da USF Villa Longa atribuem a sua avaliação mais baixa à divulgação dos tipos de cuidados oferecidos pela unidade, evidenciando a necessidade de uma comunicação mais eficaz com os utentes.

Comentários/ Sugestões de melhoria deixados pelos utentes



Entre os utentes que partilharam comentários ou sugestões à USF Villa Longa, destacam-se a necessidade de reduzir do tempo de espera para marcação de consultas, melhorar o atendimento telefónico e aumentar o número de funcionários. Cerca de 12% dos utentes expressaram ainda satisfação geral com os serviços prestados. Apesar da elevada satisfação global, os resultados apontam áreas específicas em que a unidade pode focar esforços para melhorar ainda mais a experiência dos utentes, assegurando a qualidade do atendimento e respondendo às necessidades identificadas.

Cerca de 39% dos utentes não deixaram comentários ou sugestões de melhoria à USF Villa Longa.