



INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA CONSULTA EXTERNA DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS - 2020

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 21 a 25 de setembro de 2020.

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

Foram inquiridos, no total, **6146 utentes**, tendo sido obtida uma **taxa de resposta global de 19,77%**, assim distribuída pelas 3 Unidades:

	Nº de Utentes Inquiridos	Nº de Utentes que responderam	Taxa de Resposta
Vila Real	4309	793	18,4%
Chaves	995	210	21,1%
Lamego	842	212	25,2%

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

- ✓ **Unidade de Vila Real –74,5%** dos utentes inquiridos qualificam de **BOM** o serviço prestado e **12,2%** de **Suficiente**. 1% dos utentes avaliam o serviço prestado como *Insuficiente* e 0,4% como *Mau* (11,9% não sabem ou não respondem).
 - ✓ **Unidade de Chaves – 72,4%** dos utentes inquiridos qualificam de **BOM** o serviço prestado e **14,3%** de **Suficiente**. 0,5% dos utentes avaliam o serviço prestado como *Insuficiente* (12,8% não sabem ou não respondem).
 - ✓ **Unidade de Lamego – 80,2%** dos utentes inquiridos qualificam de **BOM** o serviço prestado e **11,3%** de **Suficiente**. 0,5% dos utentes avaliam o serviço prestado como *Mau* (8% não sabem ou não respondem).
- ✓ Compilando os resultados parciais obtidos, a **taxa de satisfação global dos utentes atendidos nas Consultas Externas do Centro Hospitalar cifra-se em 87,6%** (considerando apenas as respostas positivas),

Por estes excelentes resultados estão de parabéns todos os colaboradores que desenvolvem a sua atividade na Consulta Externa.

O Conselho de Administração