



INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA CONSULTA EXTERNA DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS - 2021

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 20 a 24 de setembro de 2021.

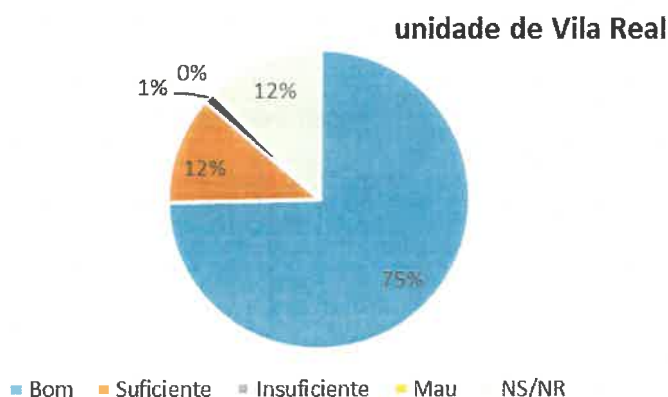
Nesse contexto, divulgam-se agora os resultados dessa auscultação dos utentes, estando também disponíveis na intranet resultados mais detalhados.

Foram inquiridos, no total, **6487 utentes**, tendo sido obtida uma **taxa de resposta global de 21,7%**, assim distribuída pelas 3 unidades:

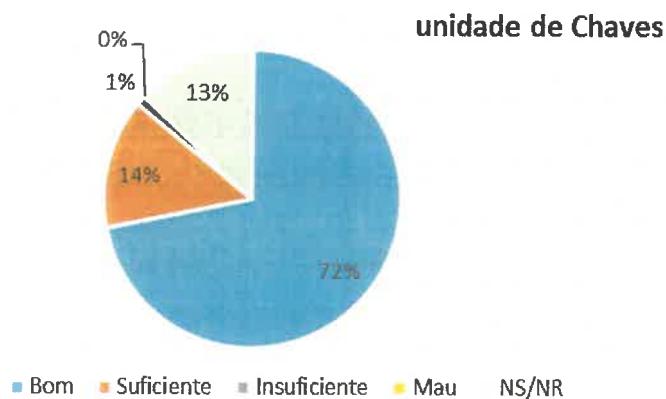


A **taxa de satisfação global dos utentes atendidos nas Consultas Externas do Centro Hospitalar cifra-se em 87,4%** (considerando apenas as respostas positivas).

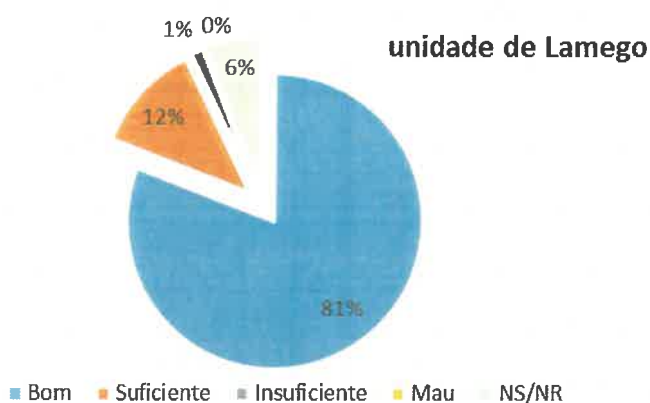
Em termos de **avaliação global por unidade hospitalar**, obtiveram-se os seguintes resultados:



Unidade de Vila Real – **75%** dos utentes inquiridos qualificam de **BOM** o serviço prestado e **12%** de **Suficiente**. **1%** dos utentes avaliam o serviço prestado como Insuficiente (12% não sabem ou não respondem).



Unidade de Chaves – 72% dos utentes inquiridos qualificam de **BOM** o serviço prestado e 14% de **Suficiente**. 1% dos utentes avaliam o serviço prestado como Insuficiente (13% não sabem ou não respondem).



Unidade de Lamego – 80% dos utentes inquiridos qualificam de **BOM** o serviço prestado e 12% de **Suficiente**. 1% dos utentes avaliam o serviço prestado como Insuficiente (7% não sabem ou não respondem).

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

O Conselho de Administração