



**INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES INTERVENCIONADOS**  
**EM PROGRAMA DE CIRURGIA DE AMBULATÓRIO**  
**Divulgação dos resultados do ano de 2021**

No âmbito do processo de melhoria contínua do Centro Hospitalar foram compiladas as respostas dadas pelos **utentes intervencionados em programa de cirurgia de ambulatório no Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, EPE durante o ano de 2021**. Os questionários são entregues a cada utente intervencionado imediatamente após a alta, conjuntamente com um envelope taxa paga, para que posteriormente, após o seu preenchimento, seja remetido para o Centro Hospitalar, de forma anónima e confidencial. Neste contexto **divulgam-se os resultados dessa auscultação dos utentes**, estando também disponíveis, na página da intranet, os resultados individuais por unidade hospitalar.

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

- ✓ **Unidade de Cirurgia de Ambulatório de Chaves – 97%** dos utentes inquiridos qualificam com **nota positiva** o serviço prestado (considerando as respostas de Muito Bom e Bom). Houve, relativamente ao ano de 2020, um aumento em 3,6%, das respostas favoráveis.
- ✓ **Unidade de Cirurgia de Ambulatório de Lamego – 99,2%** dos utentes inquiridos qualificam com **nota positiva** o serviço prestado (considerando as respostas de Muito Bom e Bom). Houve, relativamente ao ano de 2020, um aumento em 2,2%, das respostas favoráveis.

Compilando os resultados parciais obtidos, a **taxa de satisfação global dos utentes atendidos nas Unidades de Cirurgia de Ambulatório do Centro Hospitalar cifra-se em 98,6%** (considerando as respostas de Muito Bom e Bom). Relativamente aos dados do ano de 2020 houve um aumento na taxa de satisfação de 2,5%.

De salientar também que quando **questionados os utentes** se em caso de necessidade **voltariam a ser operados em programa de cirurgia de ambulatório, 99% responderam afirmativamente** (um ligeiro aumento relativamente ao ano de 2020 (0,2%).

A **taxa de resposta global** ao inquérito foi de **5,23%** com um total de 456 respostas recebidas, num total de 8716 inquéritos entregues, o que corresponde a uma descida de 9,8% relativamente ao número de utentes que responderam no ano de 2020. As respostas recebidas foram distribuídas da seguinte forma pelas especialidades que realizaram intervenções.



A taxa de resposta global da unidade de Lamego foi de 4,12% e foram intervencionados 7744 utentes, tendo respondido ao inquérito 319 utentes.



A taxa de resposta global da unidade de Chaves foi de 14,09% e foram intervencionados 972 utentes, tendo respondido ao inquérito 137 utentes.

Por estes excelentes resultados estão de parabéns todos os colaboradores que desenvolvem a sua atividade nas unidades de Cirurgia de Ambulatório do Centro Hospitalar.

O Conselho de Administração

*A. Celis*