



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Área das Consultas

(Cuidados de Saúde Hospitalares)

2025

Gabinete do Cidadão

ÍNDICE

1. METOLOGIA.....	3
2. Análise Global.....	4
2.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado	4
2.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?	4
2.3. Tempos de Espera.....	5
2.3.1. Tempo de espera para marcação de consulta	5
2.3.2. Quanto tempo esperou no dia da consulta (em minutos)?	5
2.4. Atendimento dedicado pelo pessoal.....	6
2.4.1. Assistentes técnicos (secretariado).....	6
2.4.2. Equipa médica	7
2.4.3. Equipa de enfermagem	7
2.4.4. Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica (TSDT)	8
2.4.5. Técnicos Auxiliares de Saúde	8
2.5. Instalações.....	9
2.6. Acessibilidade	10
3. SUGESTÕES / ELOGIOS.....	11

A satisfação dos utentes em qualquer unidade hospitalar é de relevante importância, não só para que se possa medir a eficácia da gestão no seu todo, mas como instrumento de avaliação recorrente dos vários serviços de forma individual, obtendo indicadores como: pontos fortes, pontos fracos e medidas de melhoria nos vários setores dos serviços, visando uma boa orientação no planeamento e na gestão dos processos e dos recursos existentes.

Optou-se pela aplicação de questionários numa perspetiva de análise quantitativa da área de consulta, dos Cuidados de Saúde Hospitalares da ULSLO. A par deste relatório são realizados relatórios por especialidades/serviços, uma vez que os profissionais e espaços físicos consoante a unidade hospitalar. Os questionários aplicados foram de preenchimento facultativo e anónimo, por forma a transmitir a confiança necessária ao acompanhante e nesta perspetiva esperar da sua parte total veracidade.

Com esta avaliação pretende-se alcançar os seguintes objetivos:

- monitorizar a qualidade do serviço prestado;
- identificar pontos fracos e pontos fortes;
- analisar os pontos fracos e melhorá-los, indo de encontro às expectativas e necessidades dos utentes.

Não será feita por parte do Gabinete do Cidadão uma análise interpretativa dos dados. Este relatório apresenta apenas a percentagem dos dados introduzidos e correspondentes aos questionários recolhidos de 01/01 a 31/12/2025.

1. METOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

Para facilitar e quantificar as respostas foi utilizada a seguinte escala:

- 5 - Muito satisfeito
- 4 - Satisfeito
- 3 - Indiferente
- 2 - Insatisfeito
- 1 - Muito insatisfeito

Os questionários são enviados aos utentes que realizaram consulta, das várias especialidades, sendo de livre participação e anónimos. Foi enviado um link por SMS, no dia a seguir à consulta, para resposta ao questionário através da app MyULSLO (o questionário é enviado uma vez a cada dois meses se existir pelo menos uma consulta de especialidade), que fica disponível para preenchimento durante 15 dias.

O questionário é constituído por 11 perguntas fechadas e dispõe de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea.

POPULAÇÃO ALVO

População Alvo			
Consultas – Cuidados de Saúde Hospitalares			
Área	População alvo (número de doentes)	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos/ total doentes saídos
Consulta (total ULSLO-CSH)	500 481*	13 225	2,6%

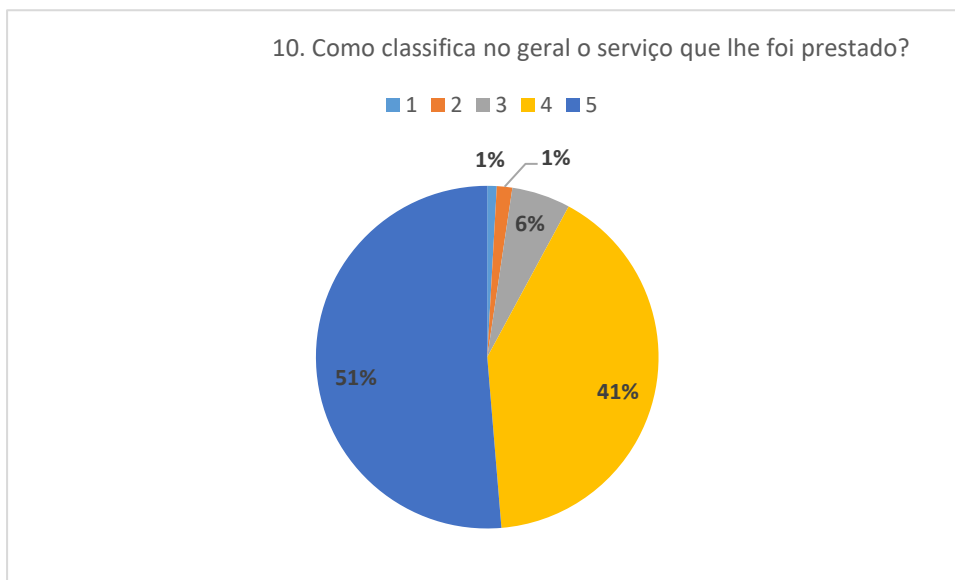
Unidade Hospitalar	População alvo (número de doentes)	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos/ total doentes saídos
Hospital de Egas Moniz	263 398*	7385	2,8%
Hospital de Santa Cruz	93 326*	2475	2,6%
Hospital de São Francisco Xavier	143 757*	3365	2,3%

* Dados fornecidos pelo Serviço de Planeamento

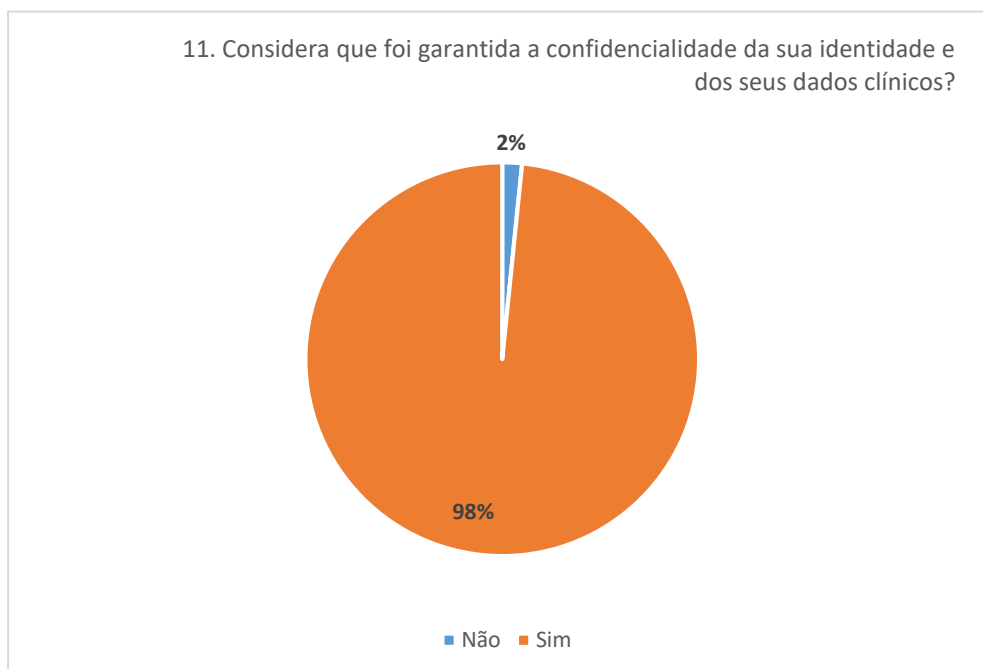
2. ANÁLISE GLOBAL

Escalas utilizadas (1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Indiferente, 4 - Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito)

2.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado



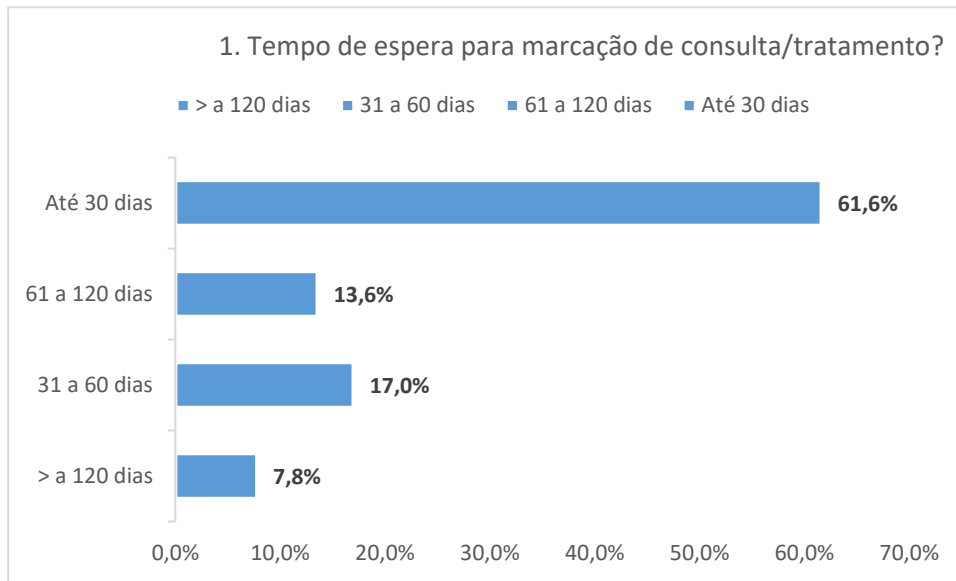
2.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?



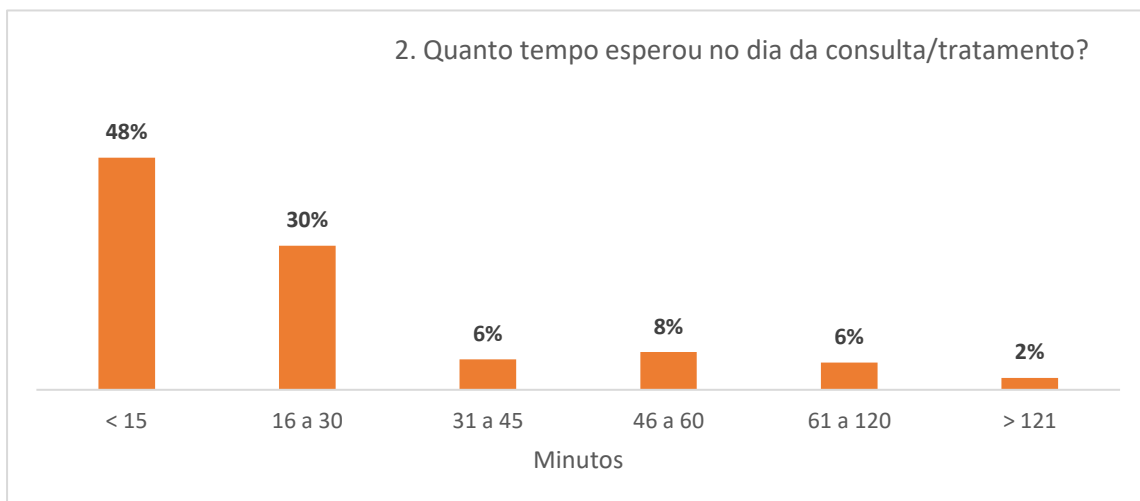
2.3. Tempos de Espera

Neste ponto, pretende-se avaliar os tempos de espera, quer para agendamento de consultas, quer no dia da consulta. No “tempo de espera para marcação de consulta”, os períodos disponíveis para preencher são: até 30 dias, 31 a 60 dias, 61 a 120 dias; > 120 dias. Na questão do “tempo de espera para ser atendido no dia da consulta”, é indicado para facultarem o tempo em minutos, optou-se por colocar intervalos de tempo no gráfico apresentado.

2.3.1. Tempo de espera para marcação de consulta



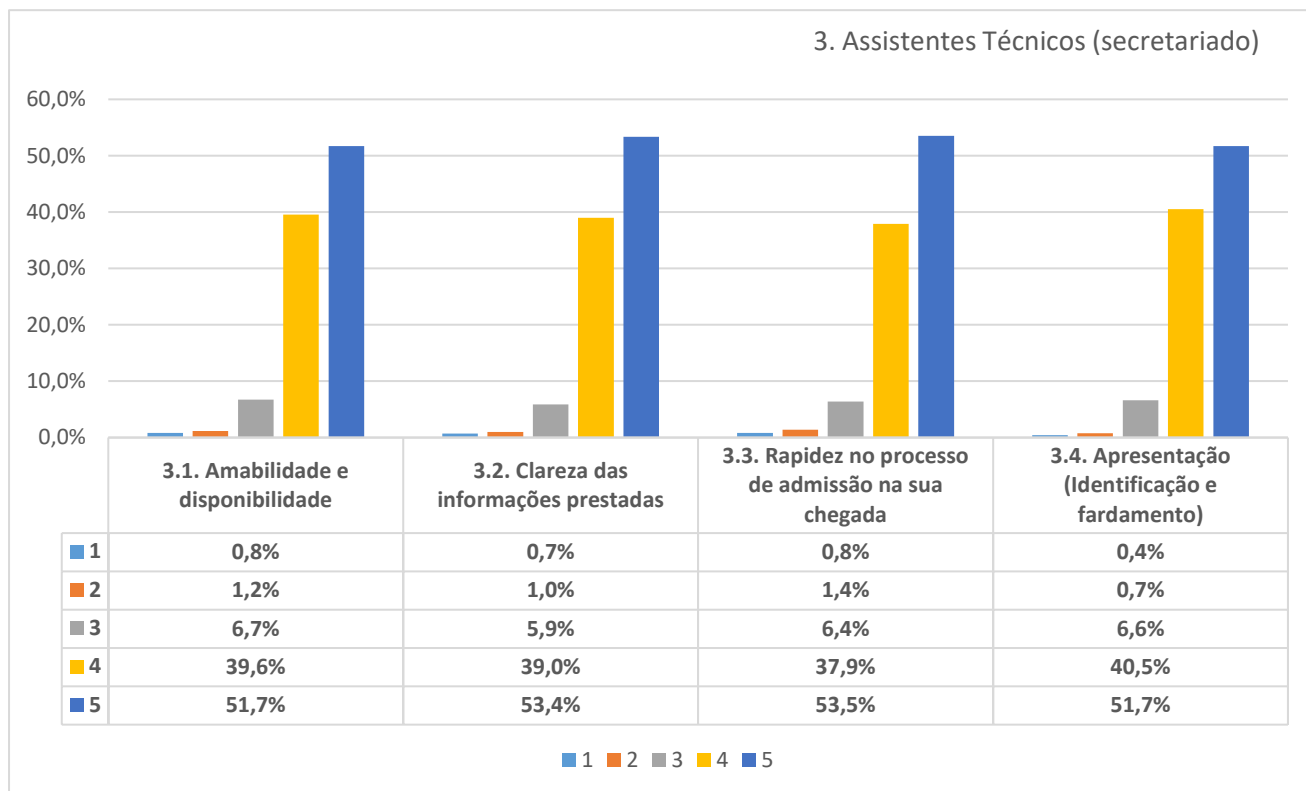
2.3.2. Quanto tempo esperou no dia da consulta (em minutos)?



2.4. Atendimento dedicado pelo pessoal

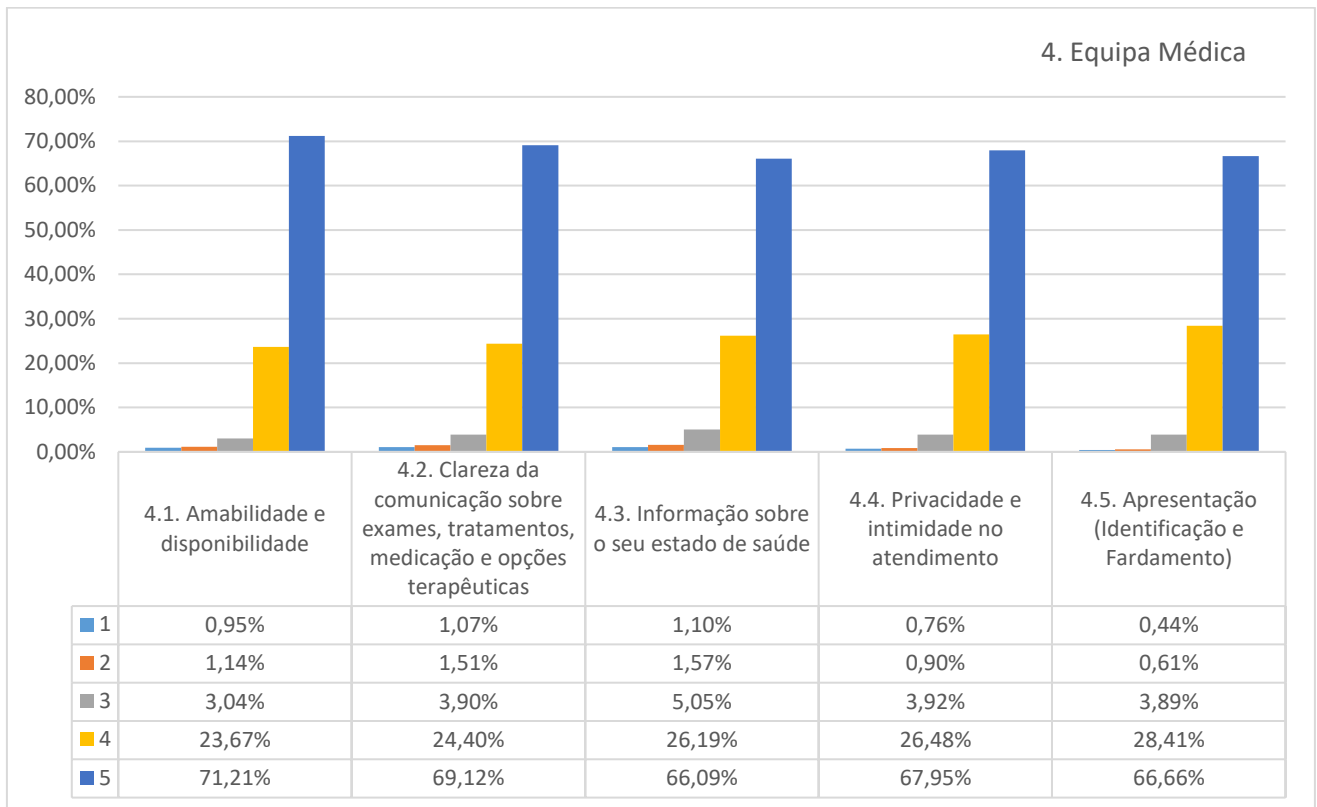
Este ponto pretende avaliar o grau de satisfação do inquirido em relação ao atendimento pelas várias categorias profissionais, abordando questões como informação prestada, apresentação e respeito pela privacidade.

2.4.1. Assistentes técnicos (secretariado)



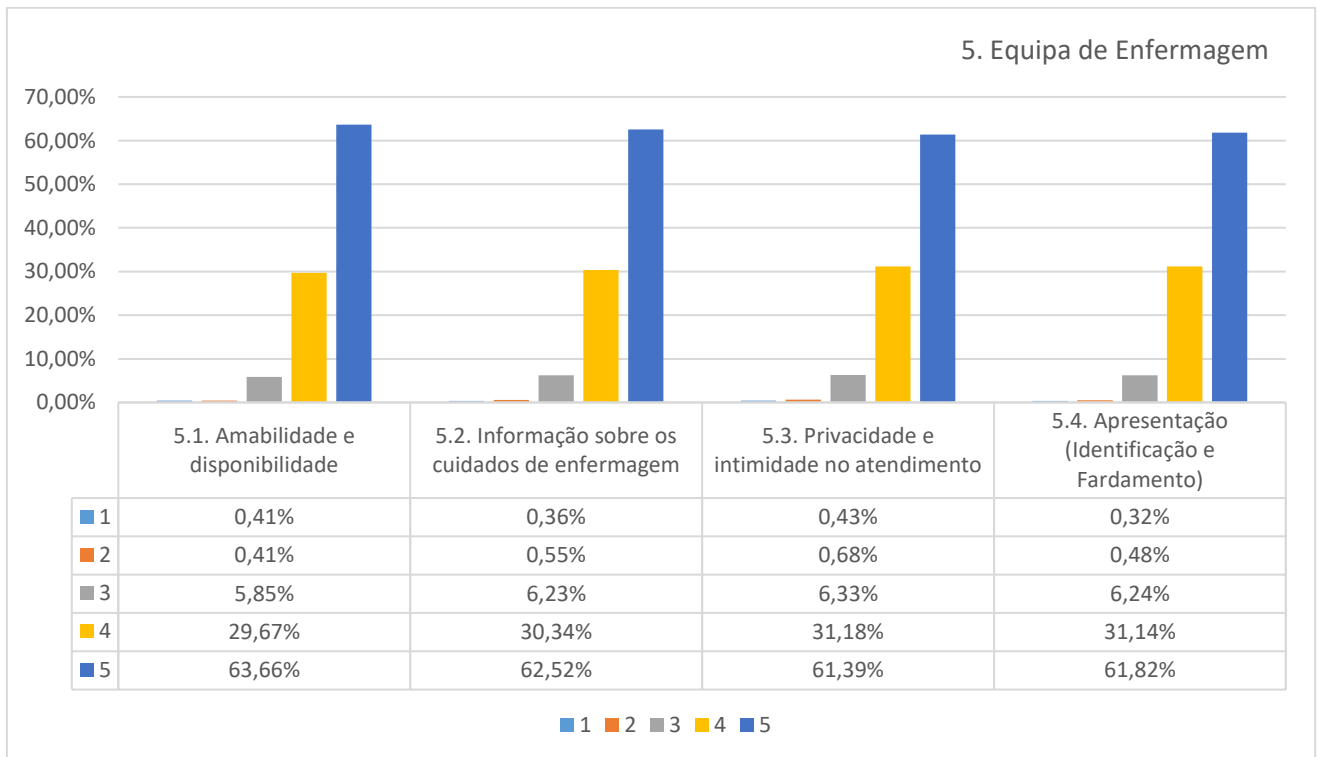
Escalas utilizadas (1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Indiferente, 4 - Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito)

2.4.2. Equipa médica



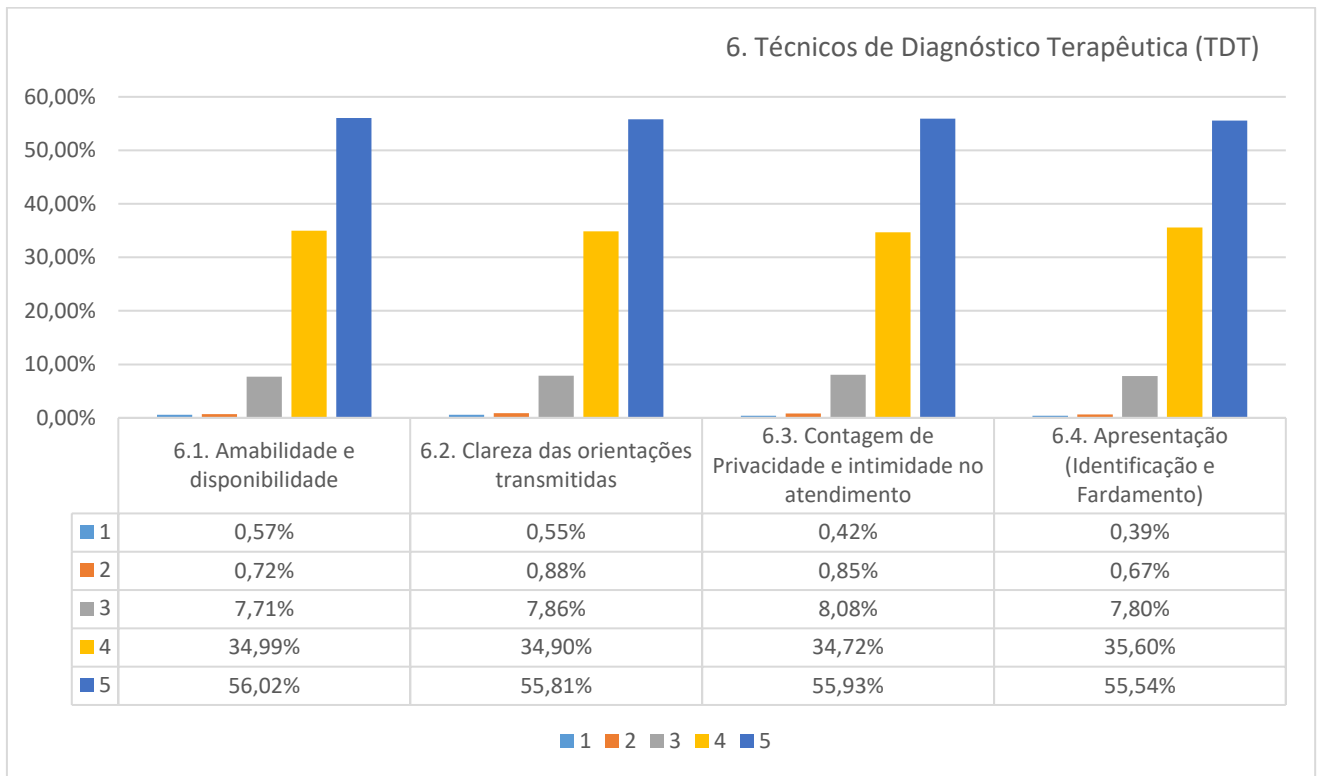
Escalas utilizadas (1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Indiferente, 4 - Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito)

2.4.3. Equipa de enfermagem



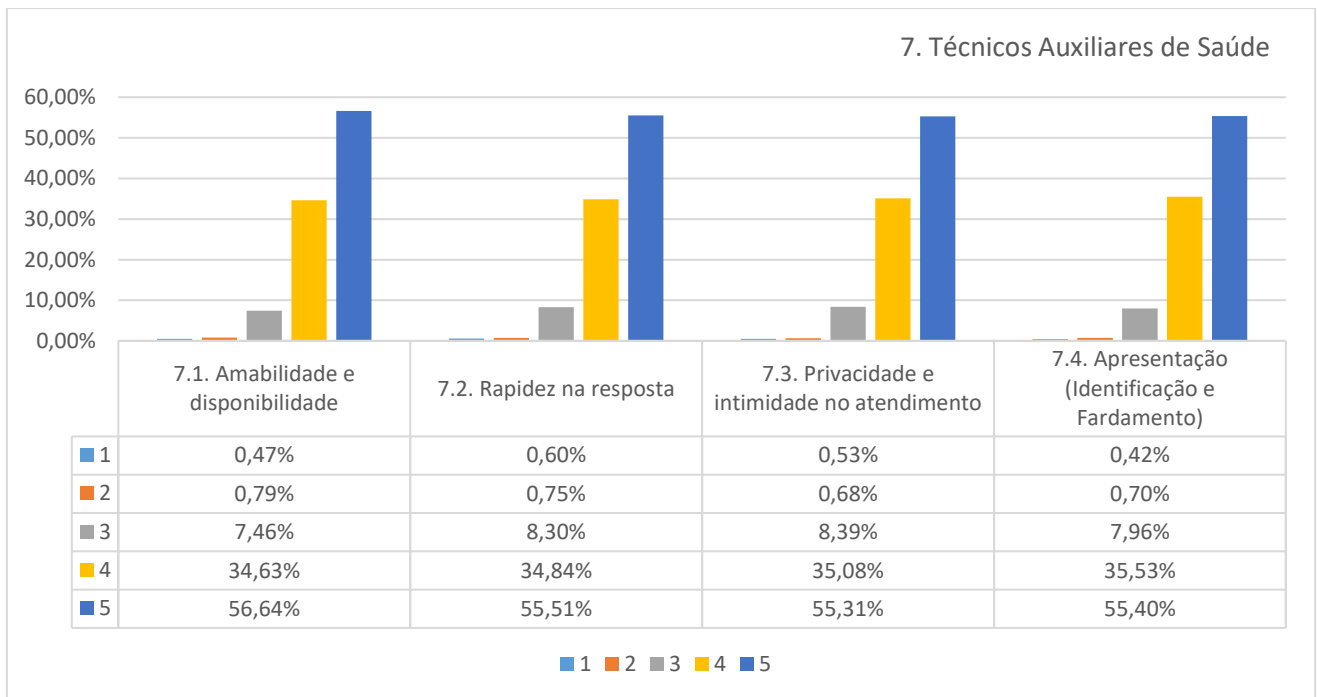
Escalas utilizadas (1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Indiferente, 4 - Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito)

2.4.4. Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica (TSDT)



Escalas utilizadas (1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Indiferente, 4 - Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito)

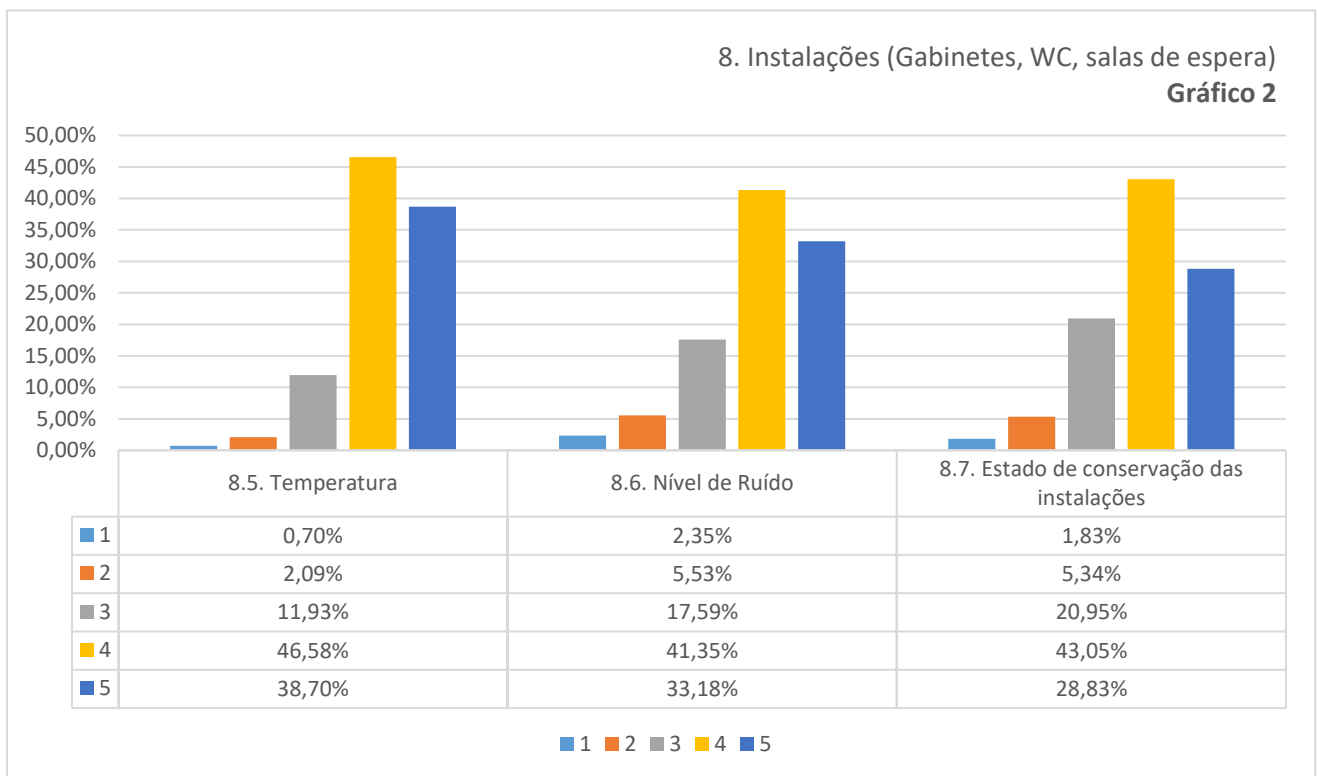
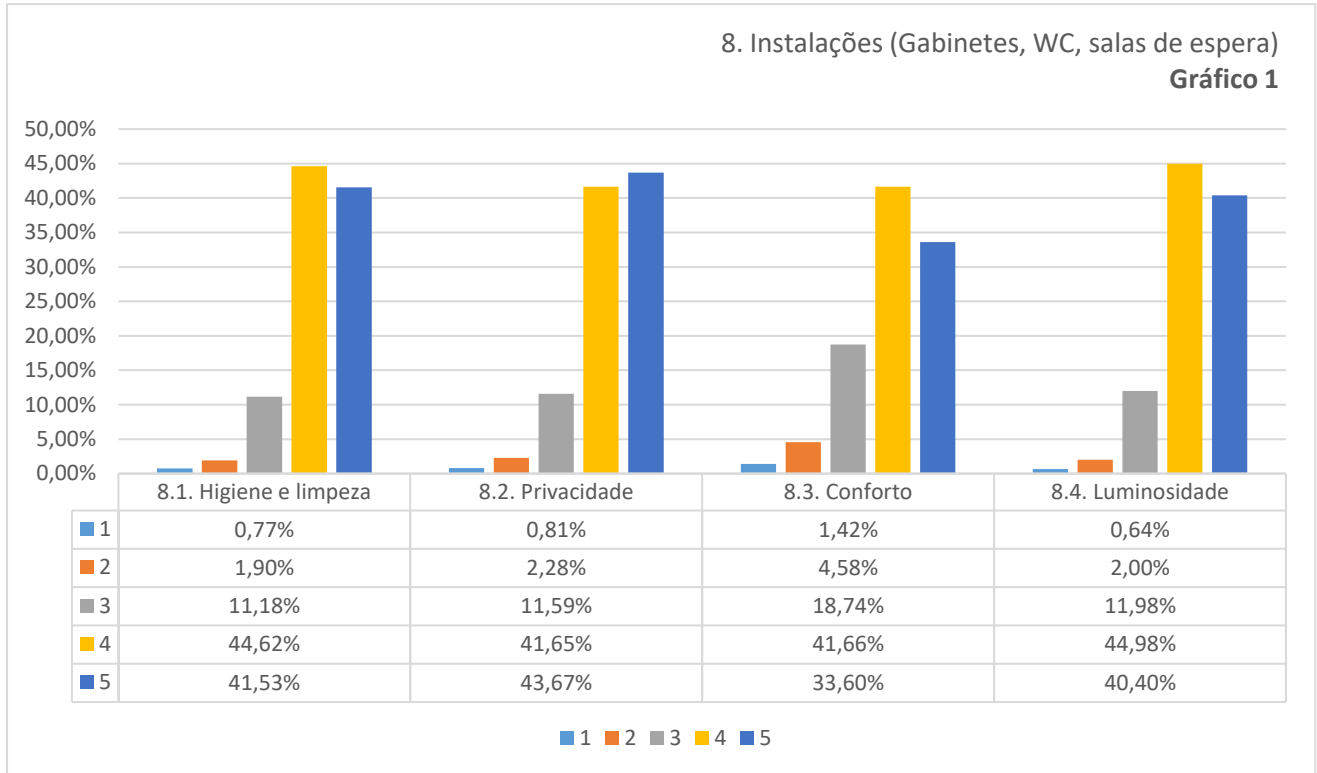
2.4.5. Técnicos Auxiliares de Saúde



Escalas utilizadas (1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Indiferente, 4 - Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito)

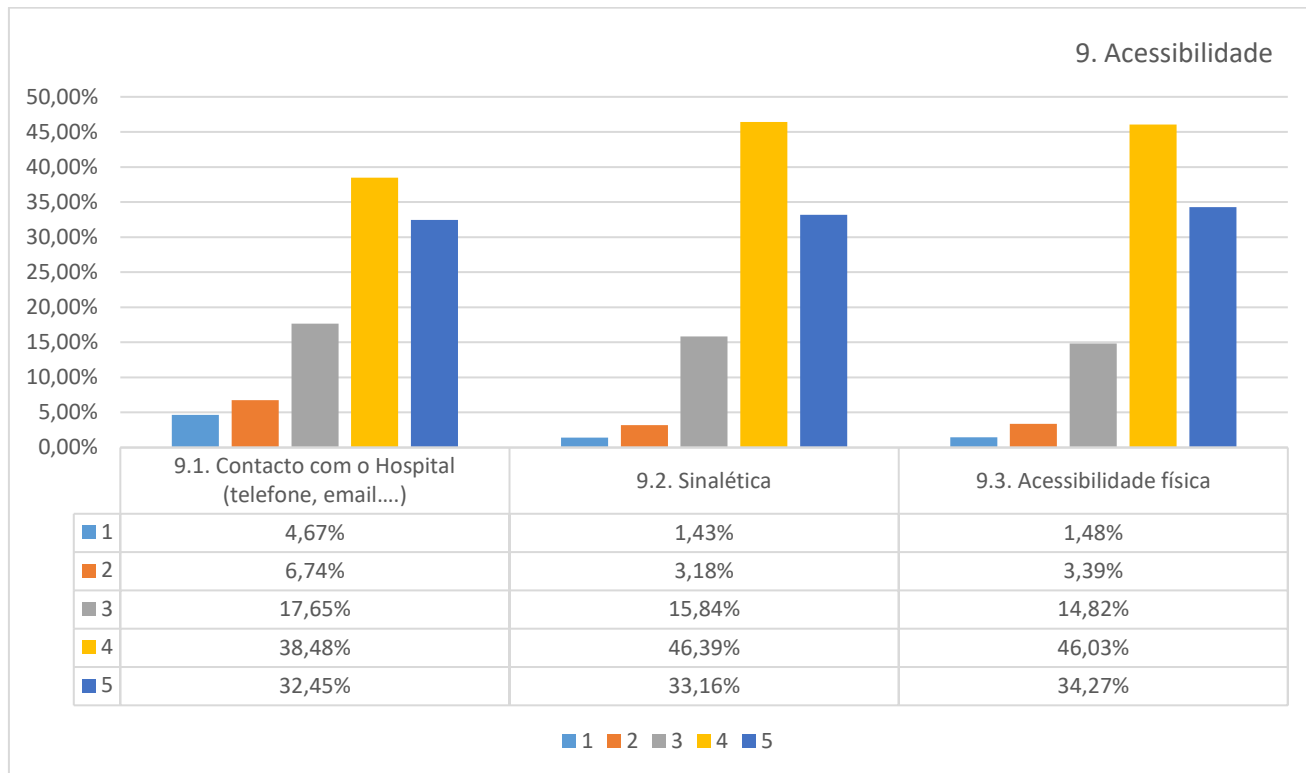
2.5. Instalações

Neste ponto, pretende-se avaliar a perceção dos inquiridos em relação às condições das instalações, nomeadamente questões relativas ao conforto, luminosidade, condições de higiene, temperatura, ruído e estado de conservação.



Escalas utilizadas (1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Indiferente, 4 - Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito)

2.6. Acessibilidade



Escalas utilizadas (1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Indiferente, 4 - Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito)

3. SUGESTÕES / ELOGIOS

O questionário dispõe de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea, sendo que alguns inquiridos utilizaram este campo para elogiar o atendimento. Conforme referido na introdução, estas sugestões/ elogios são triados por serviço/ unidade hospitalar, para análise pelos responsáveis.

A título informativo colocamos o número de mensagens registadas por unidade hospitalar:

Hospital de Egas Moniz – 1805

Hospital de Santa Cruz – 520

Hospital de São Francisco Xavier - 699