

Sarah Kubitschek é elogiado por 91% de seus pacientes

"Realizamos até outubro cerca de 900 mil procedimentos, com custo médio abaixo de dez dólares por procedimento. Por outro lado, é necessário observar que na pesquisa de opinião, o **chão limpo** aparece em quinto lugar". A afirmação é do diretor do Hospital Sarah Kubitschek, Aloysio Campos da Paz, ao demonstrar ontem sua satisfação pelo resultado de pesquisa que mandou fazer, nos meses de setembro e outubro, com 617 pacientes do

hospital. Segundo a pesquisa, 98,6 por cento disseram que foram bem recebidos no Sarah e 94,4 por cento consideraram bom o atendimento. Dos entrevistados, o Sarah recebeu 91,6 por cento de respostas elogiosas e 8,4 por cento de respostas com críticas ao atendimento e à infra-estrutura. Pelo ineditismo da iniciativa num hospital de atendimento gratuito, o **CORREIO BRAZILIENSE** publica hoje os resultados da pesquisa:

Você foi bem recebido no Sarah?

Número de respostas 605 (98,1%)

TURNO DE ATENDIMENTO	RESPOSTAS	
	Sim	Não
1º Turno	167 (99,0%)	1 (1,0%)
2º Turno	194 (98,8%)	1 (1,2%)
3º Turno	41 (100%)	—
1º, 2º e 3º Turnos	198 (98,1%)	3 (1,9%)
Total	600 (98,6%)	5 (1,4%)

O que você achou do atendimento?

Número de respostas 611 (99,1%)

TURNO DE ATENDIMENTO	RESPOSTAS		
	Bom	Regular	Ruim
1º Turno	165 (95,9%)	6 (3,5%)	1 (0,6%)
2º Turno	183 (92,9%)	11 (5,6%)	3 (1,5%)
3º Turno	41 (97,6%)	1 (2,4%)	—
1º, 2º e 3º Turnos	186 (93,0%)	12 (6,0%)	2 (1,0%)
Total	575 (94,4%)	30 (4,9%)	6 (0,7%)

O seu problema foi resolvido?

Número de respostas 537 (87,1%)

TURNO DE ATENDIMENTO	RESPOSTAS	
	Sim	Não
1º Turno	103 (69,6%)	45 (30,4%)
2º Turno	120 (67,4%)	58 (32,6%)
3º Turno	24 (77,4%)	7 (22,6%)
1º, 2º e 3º Turnos	135 (75,0%)	45 (25,0%)
Total	382 (71,1%)	155 (28,9%)

Você poderia citar o nome do médico/ enfermeiro/ terapeuta que lhe atendeu?

PROFISSIONAL

	RESPOSTAS	
	Citou	Não citou
Médico	481 (77,9%)	136 (22,1%)
Enfermeiro	36 (5,8%)	581 (94,2%)
Terapeuta	68 (11,1%)	549 (88,9%)

Por que você indicaria o Sarah para outras pessoas?

Número de respostas/observações 954:

- elogiosas 874 (91,6%)
- críticas (atendimento e infra-estrutura) 80 (8,4%)

RESPOSTA/OBSERVAÇÃO ELOGIOSA	FREQUÊNCIA DA RESPOSTA
Excelente atendimento em geral	285 (32,6%)
Boa educação na recepção/atendimento ao público	103 (11,7%)
Boa educação no atendimento médico	101 (11,5%)
Profissionalismo no atendimento médico	97 (11,1%)
Excelente higiene das instalações	81 (9,3%)
Excelente organização entre os serviços prestados	59 (6,7%)
Profissionalismo no atendimento ao público	57 (6,5%)
Caso apresentado foi resolvido	34 (3,8%)
Excelente estrutura para o atendimento	32 (3,6%)
Atendimento sem distinção de raça ou nível social	13 (1,4%)
Atendimento gratuito de melhor qualidade que o pago	12 (1,2%)
É prestado bom esclarecimento ao paciente sobre seu diagnóstico	6 (0,6%)
TOTAL	874 (100,0%)

RESPOSTA/OBSERVAÇÃO CRÍTICA DE ATENDIMENTO	FREQUÊNCIA DA RESPOSTA
Demora entre a chegada e o atendimento	13 (30,9%)
Demora entre a marcação e a realização da consulta	11 (26,1%)
Atendimento de paciente extra antes do paciente que estava previamente agendado	4 (9,5%)
Caso apresentado não foi resolvido	4 (9,5%)
Falta de atenção do médico para com o paciente	4 (9,5%)
Prioridade para o atendimento de crianças	3 (7,1%)
Iniciar os trabalhos mais cedo	2 (4,6%)
Dificuldade para acessar seu médico fora da época da consulta	1 (1,4%)
Prioridade para o atendimento de pacientes carentes de outras localidades	1 (1,4%)
Total	42 (100,0%)

RESPOSTA/OBSERVAÇÃO CRÍTICA DE INFRA-ESTRUTURA	FREQUÊNCIA DA RESPOSTA
Necessidade de uma lanchonete	5 (13,1%)
Necessidade de um local para fumantes	4 (10,5%)
Necessidade de uma pousada para pacientes carentes de outras localidades	4 (10,5%)
Deveria haver opção para assistir a outro canal de TV	4 (10,5%)
Necessidade de mais vagas no estacionamento	4 (10,5%)
Necessidade de vagas para deficientes físicos	4 (10,5%)
Necessidade de mais telefones públicos	2 (5,2%)
Necessidade de uma capela	2 (5,2%)
Poucos bebedouros e em mau funcionamento	2 (5,2%)
Necessidade de um fraldário	2 (5,2%)
Necessidade de mais funcionários no atendimento ao público	2 (5,2%)
Deveria ser fornecido relatório médico para fins previdenciários	1 (2,8%)
Necessidade de chamada visual para deficientes auditivos	1 (2,8%)