

Questionário de Avaliação da Satisfação dos Utentes

Agradecemos a sua colaboração no preenchimento deste questionário, que tem como objetivo avaliar o seu grau de satisfação relativamente à teleconsulta que lhe foi prestada. A sua colaboração contribuirá para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados no âmbito da telessaúde.

Unidade: (Hospital/Centro de Saúde) _____

Idade _____ Anos **Sexo** Masc. Fem.

Assinale com um X a resposta que considerar mais adequada, utilizando para o efeito a seguinte escala:
1: MUITO INSATISFEITO 2: INSATISFEITO 3: SATISFEITO 4: MUITO SATISFEITO 5: EXCELENTE
N/A: NÃO APLICÁVEL

Questões:		1	2	3	4	5	N/A
1	Marcação						
1.1	Como classifica o tempo que esperou pela consulta?						
1.2	Como classifica a forma como foi informado/a sobre a marcação da consulta?						
2	Consulta						
2.1	No dia da consulta, como classifica o tempo de espera?						
2.2	Como classifica a simpatia e disponibilidade do/a médico/a?						
2.3	Como classifica o esclarecimento de dúvidas?						
2.4	Como classifica a simpatia e disponibilidade do/a assistente?						
2.5	Como classifica as condições da sala onde se realizou a consulta?						
3	Satisfação Global						
3.1	Como considera a qualidade global da consulta?						
3.2	Aconselharia este tipo de consulta a um familiar ou amigo/a	SIM	<input type="checkbox"/>		NÃO	<input type="checkbox"/>	
4	Sugestões						
4.1	Que sugestões e /ou comentários gostaria de nos dar, para melhorar a prestação deste tipo de consultas?						

Consentimento:

SIM **NÃO** Autorizo expressamente a recolha e utilização destes dados que se destinam exclusivamente à análise da satisfação no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade do Programa de Telessaúde do Alentejo, sendo esta realizada com base em dados agrupados e não individuais. Mais se informa que os questionários são anónimos estando garantida a confidencialidade da informação neles prestada. Os mesmos serão destruídos após 2 anos, mantendo-se apenas a base de dados e o respetivo tratamento com a informação devidamente codificada e anonimizada.

Data: ____ / ____ / ____

Gratos pela sua colaboração.