

## Avaliação da Satisfação

### 1. Objetivo

Garantir a aplicação de questionários de avaliação da satisfação dos utentes, dos profissionais e dos colaboradores no âmbito da execução das atividades do Programa de Telessaúde.

### 2. Âmbito

Este procedimento aplica-se a todas as atividades relacionadas com a aplicação dos questionários de avaliação da satisfação dos utentes, dos profissionais de saúde e dos colaboradores no âmbito da realização de teleconsultas.

### 3. Modo de proceder

#### a. Avaliação da Satisfação dos Utes

##### i. Competências

Compete à ARS do Alentejo:

- a atualização do questionário de avaliação da satisfação dos utentes (Mod.117.TS);
- a disponibilização às Unidades de Saúde da versão atualizada do questionário;
- a disponibilização de uma caixa fechada para colocação dos questionários;
- a recolha do questionário junto das Unidades de Saúde;
- o tratamento dos questionários e a análise dos resultados;

Compete às Unidades de Saúde:

- zelar pela aplicação dos questionários aos utentes;
- disponibilizar a informação/esclarecimentos necessários aos utentes;
- instalar a caixa para colocação dos questionários num local visível e acessível aos utentes;

##### ii. Aplicação do Questionário

No Final da consulta o(a) médico(a) ou administrativo(a), deverá entregar o questionário ao utente, solicitando que este preencha (se assim o entender) e o coloque na caixa existente na unidade de saúde para esse efeito;

No caso de o utente sofrer de alguma incapacidade que dificulte ou impossibilite o preenchimento do questionário, mas ainda assim pretenda participar, deverá a Unidade de Saúde disponibilizar um profissional que auxilie o utente a preencher o questionário. Este profissional não poderá ser nem o(a) médico(a) que acompanhou a teleconsulta nem o(a) administrativo(a) que deu apoio à teleconsulta.

**iii. Recolha do Questionário**

A ARS procederá mensalmente à recolha do questionário junto das Unidades de Saúde.

**b. Avaliação da Satisfação dos Profissionais e Colaboradores****i. Aplicação dos Questionários**

A ARS do Alentejo enviará no último trimestre de cada ano um e-mail a todos os profissionais envolvidos na realização das teleconsultas (médicos/administrativos/outros) a solicitar o preenchimento do questionário on-line.

Os questionários serão disponibilizados on-line, não permitindo a identificação do profissional que respondeu, assegurando assim o anonimato dos inquiridos.

**c. Análise dos Questionários**

A ARS do Alentejo procederá à análise dos questionários, devendo os resultados ser incluídos no relatório de atividades do Programa de Telessaúde do Alentejo e discutidos na reunião de revisão pela gestão.

**4. Responsabilidades**

	<b>Elaboração</b>	<b>Alteração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Arquivo</b>
Gestor da Qualidade	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Coordenador do Programa de Telessaúde do Alentejo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Representante da Gestão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Referências**

## 6. Registos

Identificação	Indexação	Responsável	Arquivo Vivo	Arquivo Morto
MOD.117.TS – Questionário de Avaliação da Satisfação dos Utentes	Arquivo	Gestor da Qualidade	1 ano	2 anos
MOD.118.TS – Questionário de Avaliação da Satisfação dos Profissionais de Saúde	Arquivo	Gestor da Qualidade	1 ano	2 anos
MOD.119.TS – Questionário de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores	Arquivo	Gestor da Qualidade	1 ano	2 anos

### IDENTIFICAÇÃO DAS ALTERAÇÕES

Edição	Ponto Alterado	Descrição
1		Edição Inicial

Edição 01	Elaborado por:	Revisto por:	Autorizado por:
Data de entrada em vigor: 24 nov. 17	Data: 24 nov. 17	Data: 24 nov. 17	Data: 24 nov. 17