



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
LISBOA OCIDENTAL

# Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Serviço de Medicina Transfusional  
Hospital de Santa Cruz  
(Consulta)  
Janeiro a Junho

# 2025

Gabinete do Cidadão

2025-06-09

## ÍNDICE

1.	APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR .....	3
2.	METOLOGIA.....	4
3.	A nálise Global.....	6
3.1.	Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado .....	6
3.2.	Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos? .....	7
3.3.	Tempos de Espera.....	8
3.3.1.	Tempo de espera para marcação de tratamento.....	8
3.3.2.	Quanto tempo esperou no dia do tratamento? .....	9
3.4.	Atendimento dedicado pelo pessoal.....	10
3.4.1.	Assistentes técnicos (secretariado) .....	10
3.4.2.	Equipa médica .....	11
3.4.3.	Equipa de enfermagem .....	12
3.4.4.	Outros Técnicos .....	13
3.4.5.	Técnicos auxiliares de saúde .....	14
	.....	14
3.5.	Instalações.....	15
3.6.	Acessibilidade .....	16
4.	SUGESTÕES / ELOGIOS .....	17
5.	Conclusão.....	18

## **Introdução ao Questionário de Satisfação**

A satisfação dos utentes é um elemento essencial na melhoria contínua dos serviços de saúde. Avaliar a qualidade do atendimento prestado permite identificar pontos fortes, reconhecer áreas a melhorar e orientar o planeamento e a gestão dos recursos de forma mais eficaz.

Este questionário destina-se à avaliação do Serviço de Medicina Transfusional – Consulta Externa de Imuno-hemoterapia. A sua participação é voluntária e totalmente anónima, garantindo assim a confidencialidade das respostas e promovendo um ambiente de confiança para uma avaliação sincera e realista.

Com este inquérito, pretendemos:

- Monitorizar a qualidade do serviço prestado;
- Identificar aspectos positivos e oportunidades de melhoria;
- Ajustar os serviços às expetativas e necessidades dos utentes.

Os dados recolhidos serão analisados de forma quantitativa, sem interpretação individual por parte do Gabinete do Cidadão. O objetivo é obter indicadores que contribuam para a melhoria contínua do serviço.

## 1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR

O Serviço de Medicina Transfusional posiciona-se dentro da organização de uma forma personalizada e interativa, tentando fornecer uma resposta eficaz, pronta e atempada e apresenta as seguintes linhas de orientação geral:

- Atividade assistencial, com duas vertentes: clínica e laboratorial;
- Marcado pendor clínico na orientação, decisão e seguimento do ato médico de hemoterapia;
- Cobertura médica e técnica permanente do serviço, em regime de prevenção e presença física;
- Rentabilização dos recursos existentes, recebendo, também, pedidos de execução de análises e consultas de várias organizações externas à ULSLO;
- Atividade formativa no âmbito das diversas carreiras de profissionais de saúde e manutenção da atividade científica e de investigação.

\*Informação retirado site ULSLO, página Medicina Transfusional (<https://www.chlo.min-saude.pt/index.php/servicos-clinicos/43-imagiologia-e-medicina-laboratorial-e-medicina-transfusional/69-medicina-transfusional> )

## 2. METOLOGIA

### OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

Valor	Descriptivo
<b>1. Tempo de espera para marcação de consulta/tratamento</b>	
<b>2. Quanto tempo esperou no dia da consulta/tratamento?</b>	
<b>3. Assistentes Técnicos (Secretariado)</b>	3.1. Amabilidade e disponibilidade 3.2. Clareza das informações prestadas 3.3. Rapidez no processo de admissão na sua chegada 3.4. Apresentação (identificação e fardamento)
<b>4. Equipa Médica</b>	4.1. Amabilidade e disponibilidade 4.2. Clareza da informação sobre exames, tratamentos e opções terapêuticas 4.3. Informação sobre o seu estado de saúde 4.4. Privacidade e intimidade no atendimento 4.5. Apresentação (identificação e fardamento)
<b>5. Equipa de Enfermagem</b>	5.1. Amabilidade e disponibilidade 5.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem 5.3. Privacidade e intimidade no atendimento 5.4. Apresentação (identificação e fardamento)
<b>6. Outros Técnicos</b>	6.1. Amabilidade e disponibilidade 6.2. Clareza das orientações transmitidas 6.3. Privacidade e intimidade no atendimento 6.4. Apresentação (identificação e fardamento)
<b>7. Técnicos Auxiliares de Saúde</b>	7.1. Amabilidade e disponibilidade 7.2. Rapidez de resposta 7.3. Privacidade e intimidade no atendimento 7.4. Apresentação (identificação e fardamento)
<b>8. Instalações (gabinetes, wc, salas de espera)</b>	8.1. Higiene e Limpeza 8.2. Privacidade 8.3. Conforto 8.4. Luminosidade 8.5. Temperatura 8.6. Nível de ruído 8.7. Estado de conservação das instalações
<b>9. Acessibilidade</b>	9.1 Contacto com o hospital (telefone, email...) 9.2 Sinalética 9.3 Acessibilidade física
<b>10. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?</b>	
<b>11. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?</b>	

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

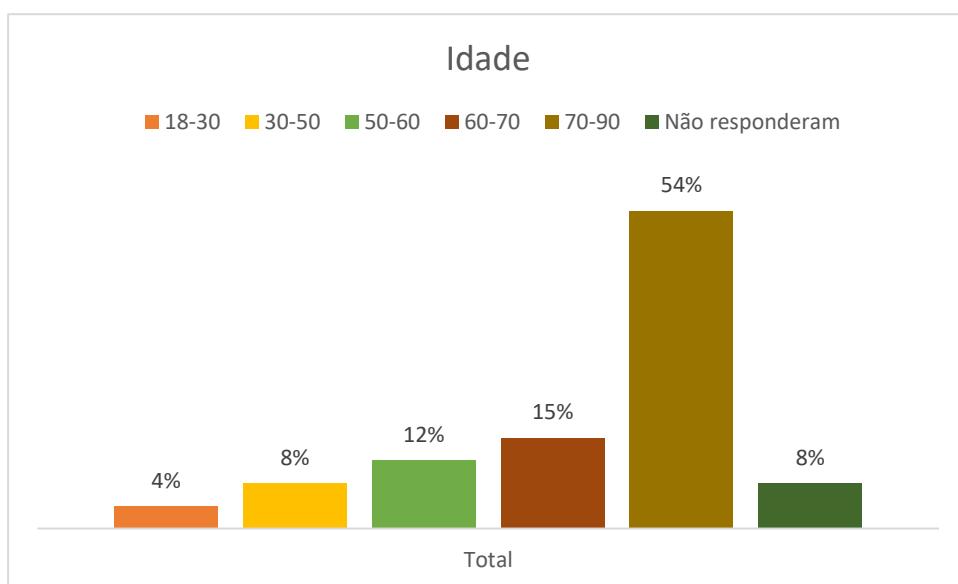
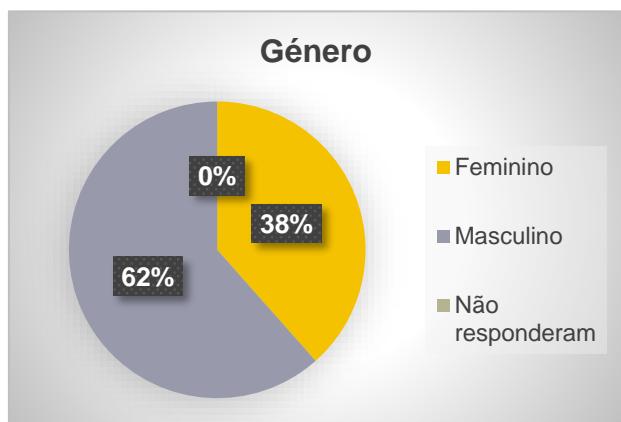
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

## POPULAÇÃO ALVO

Os questionários foram dirigidos aos utentes que realizaram consulta de Imunohemoterapia em 2025. O questionário é constituído por 11 perguntas fechadas, com exceção de um espaço para sugestões que permite que o inquirido se exprima de forma livre e espontânea.

População Alvo	
Serviço de Medicina Transfusional (Hospital de Dia de Imunohemoterapia)	
Serviço	Amostra (nº inquiridos)
Consulta HSC	26

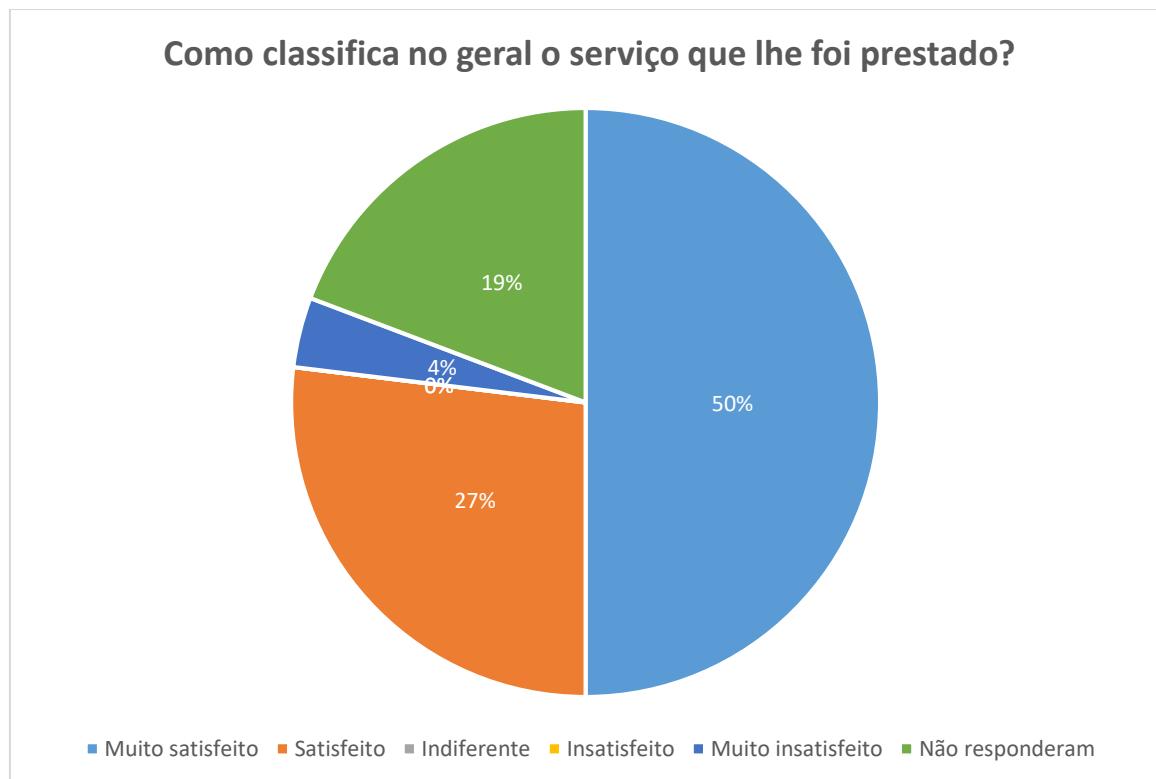
## GÉNERO E FAIXA ETÁRIA DOS INQUIRIDOS



### 3. A NÁLISE GLOBAL

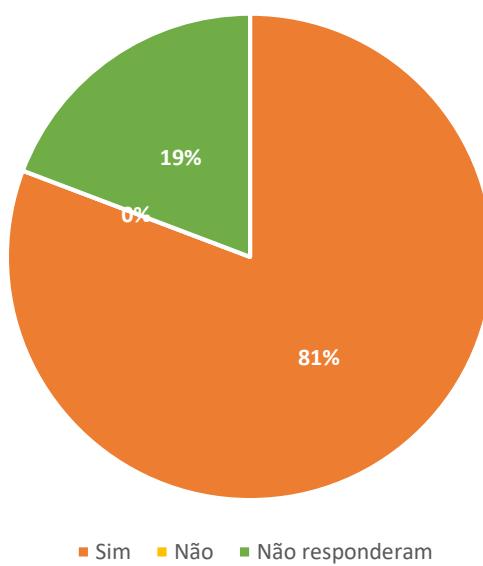
Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

#### 3.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado



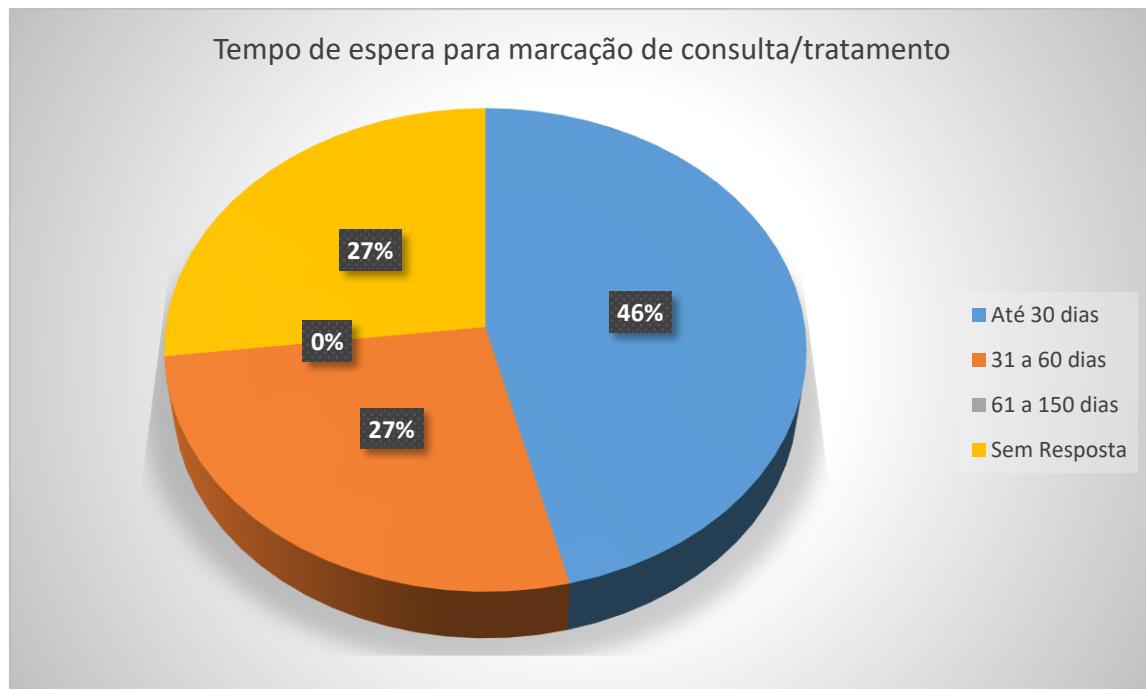
**3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?**

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

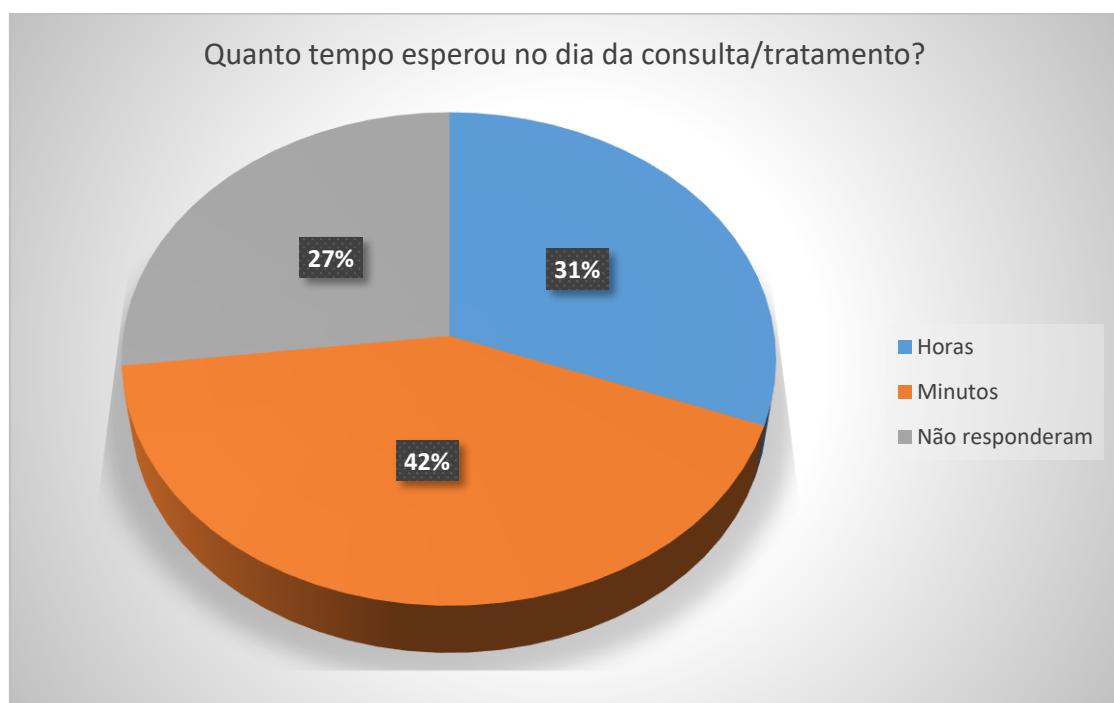


### 3.3. Tempos de Espera

#### 3.3.1. Tempo de espera para marcação de tratamento

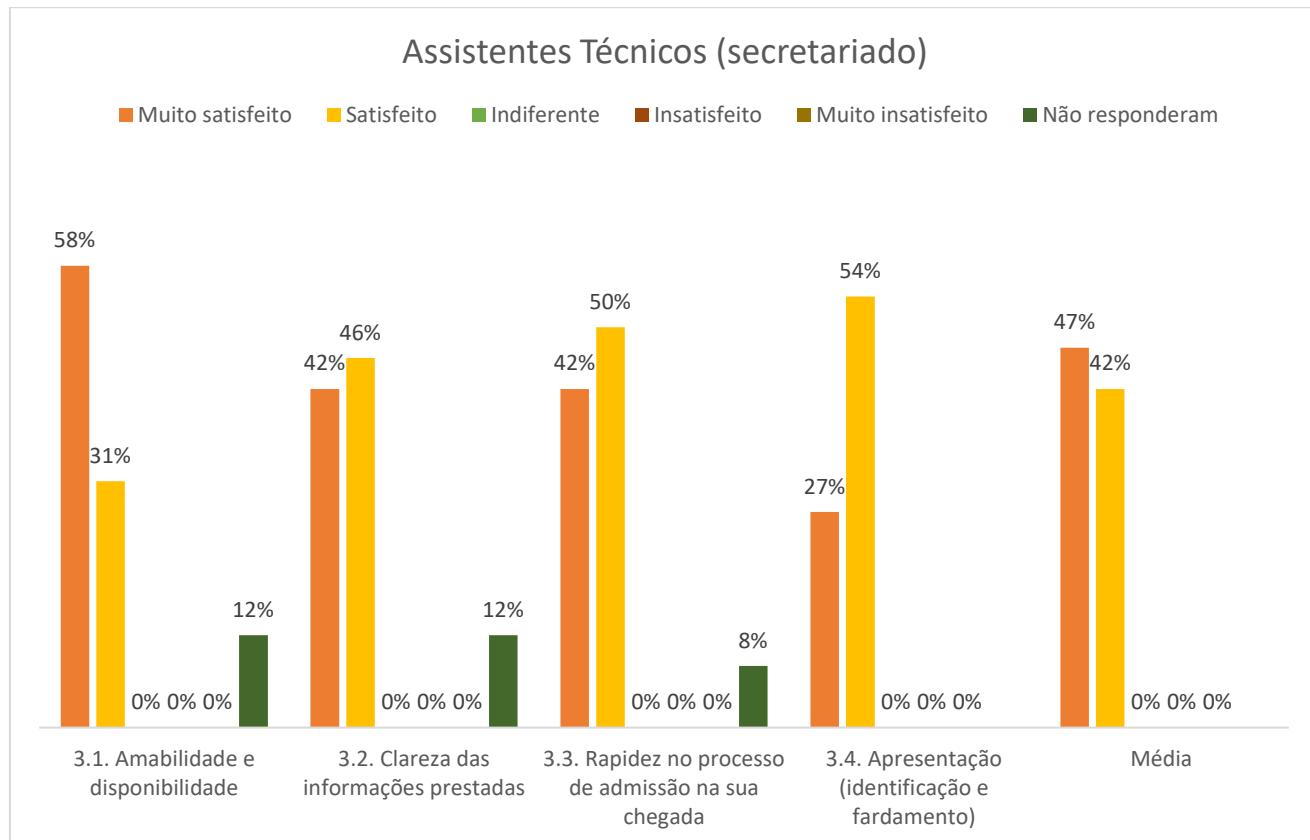


### 3.3.2. Quanto tempo esperou no dia do tratamento?

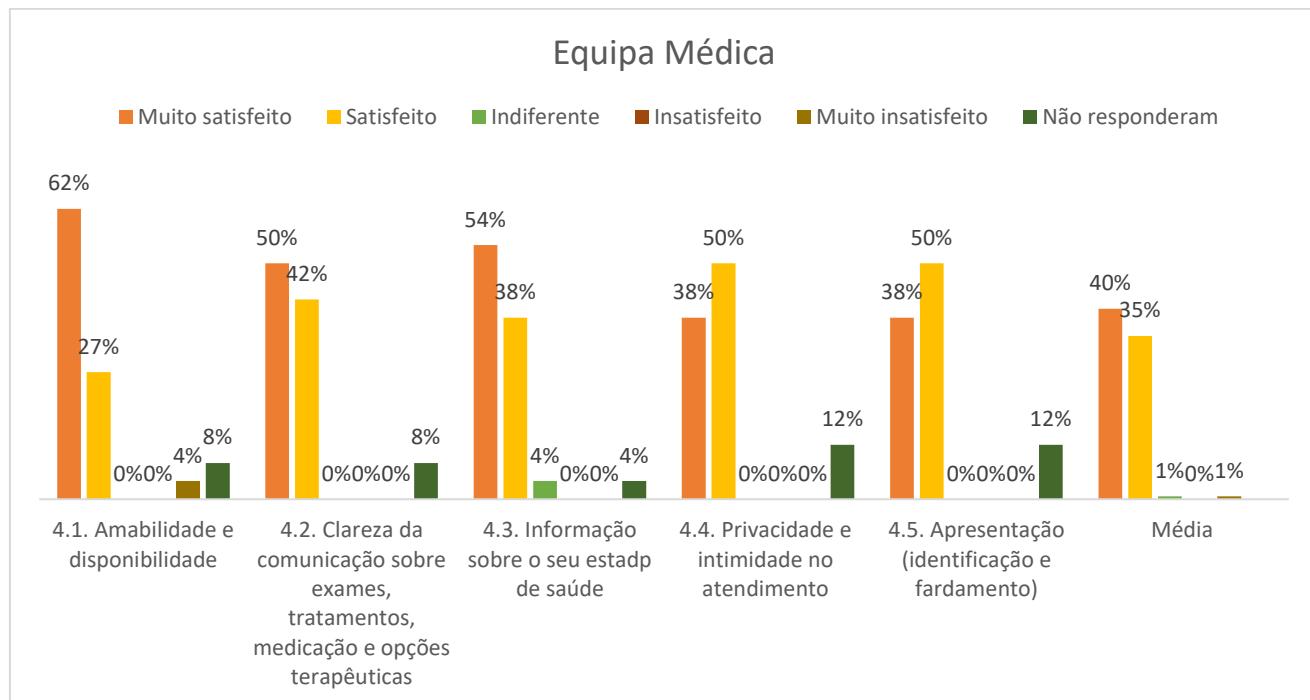


### 3.4. Atendimento dedicado pelo pessoal

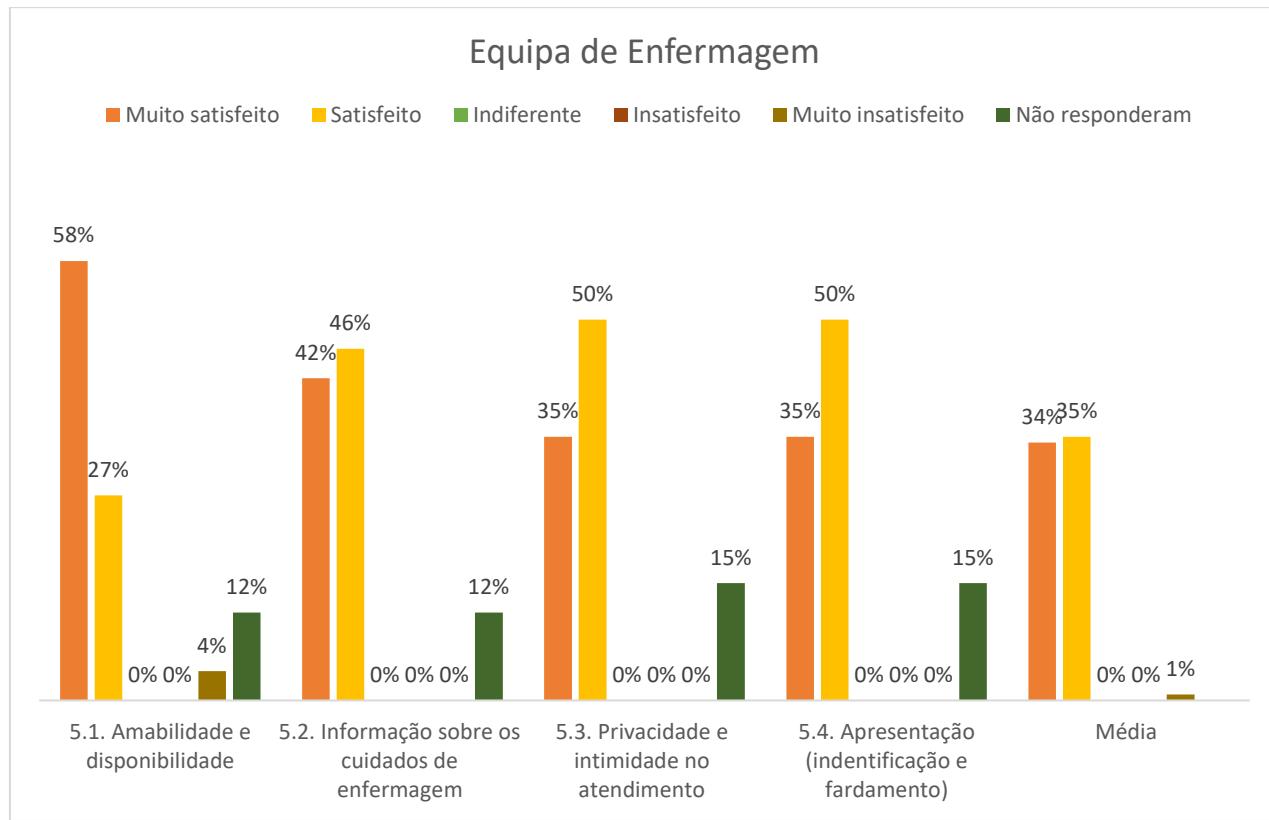
#### 3.4.1. Assistentes técnicos (secretariado)



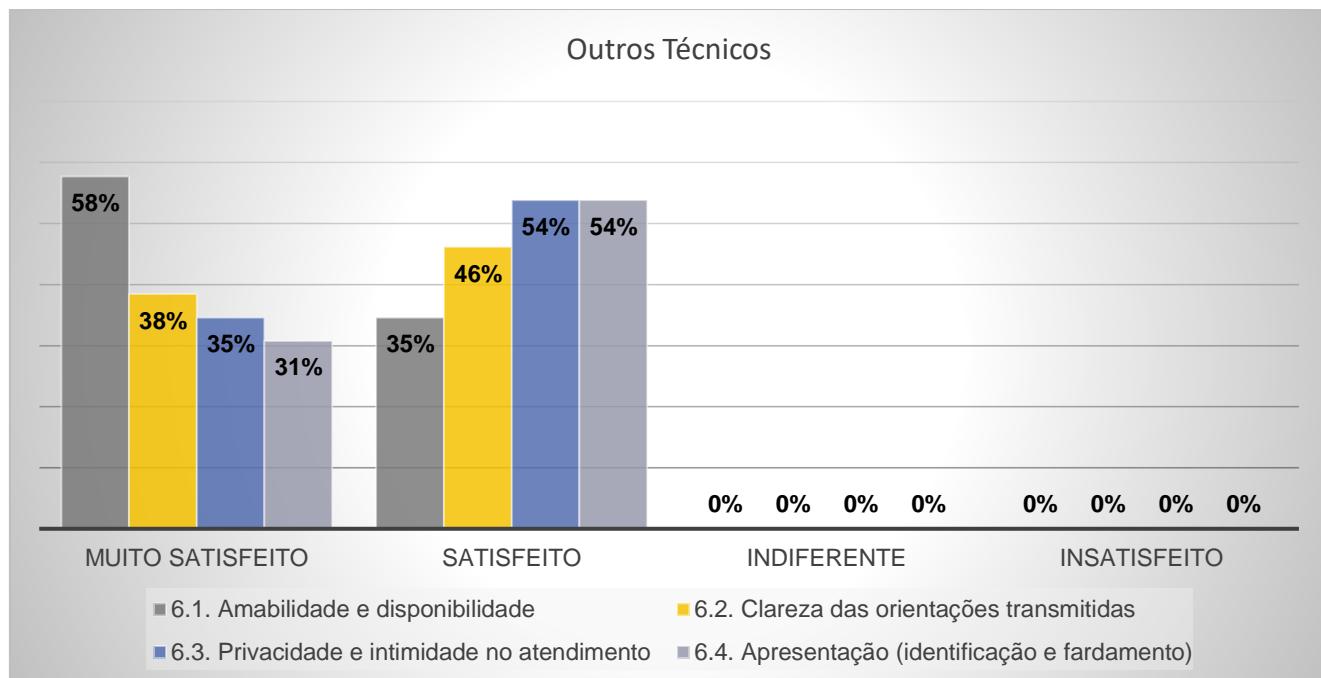
### 3.4.2. Equipa médica



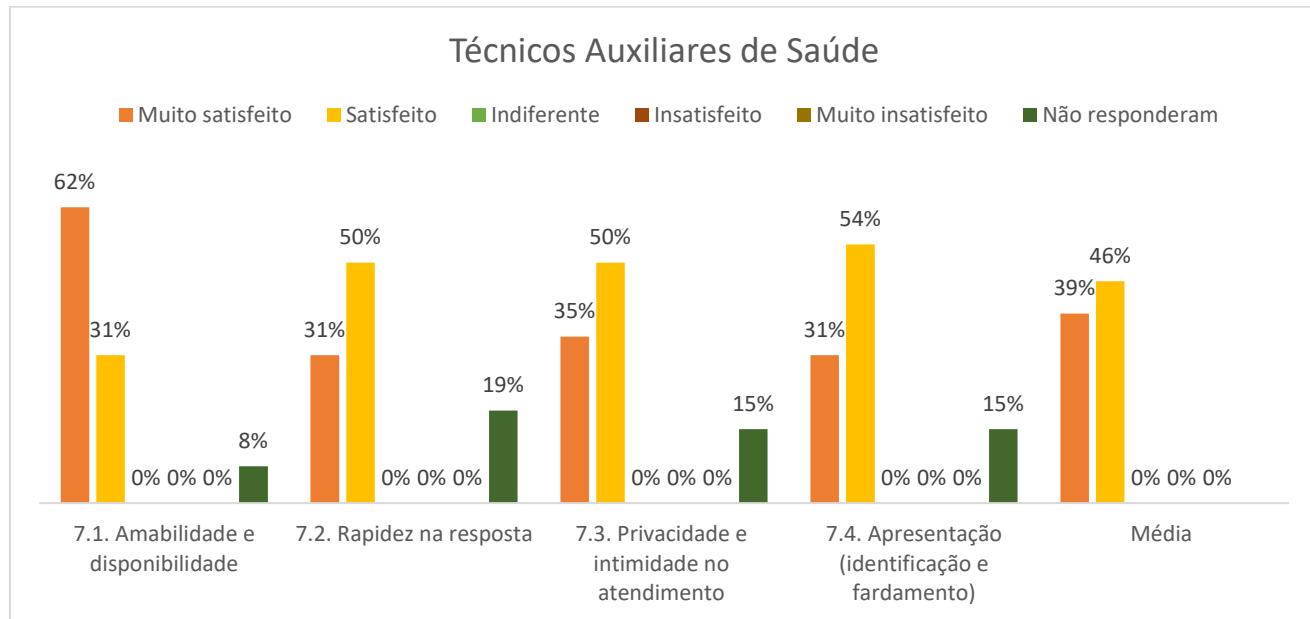
### 3.4.3. Equipa de enfermagem



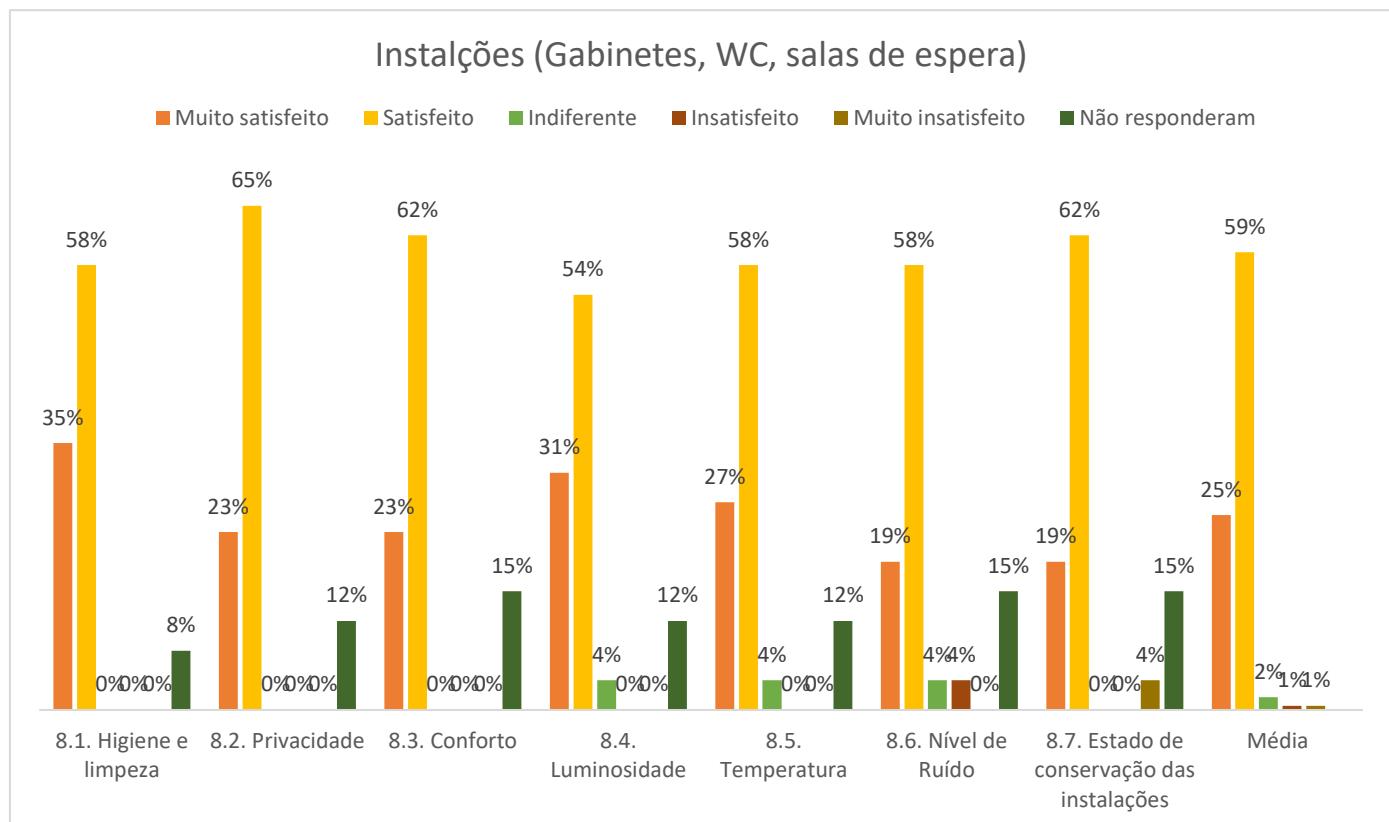
### 3.4.4. Outros Técnicos



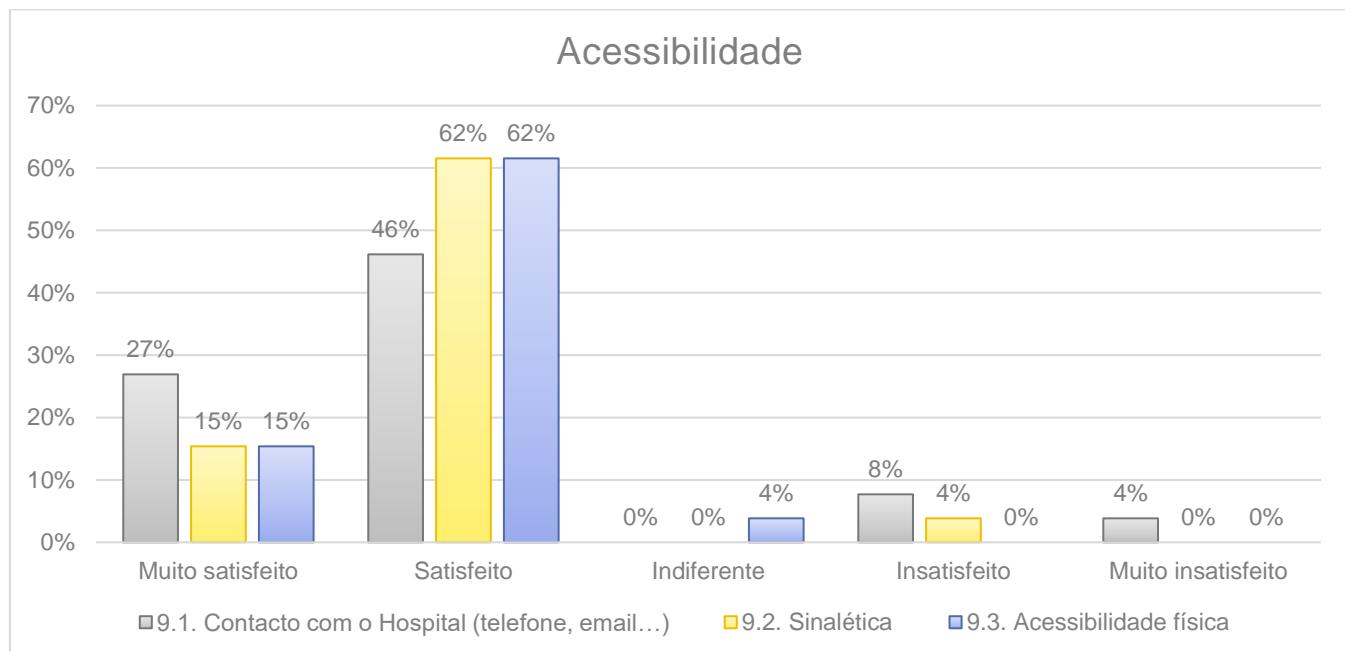
### 3.4.5. Técnicos auxiliares de saúde



### 3.5. Instalações



### 3.6. Acessibilidade



## 4. SUGESTÕES / ELOGIOS

O questionário dispõe de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea. Não foram apresentadas neste período, sugestões de melhoria

### Elogios

#### **Hospital de Santa Cruz**

“Como doente deste hospital, agradeço a todos os profissionais de saúde, médicos, enfermeiros e auxiliares por todos os momentos que me têm dedicado, para melhorar o meu estado de saúde.”

## 5. CONCLUSÃO

A análise global dos questionários de satisfação aplicados aos utentes da Consulta Externa do Serviço de Medicina Transfusional revela, de forma clara, um elevado grau de satisfação geral com o serviço prestado.

Os resultados evidenciam os seguintes aspectos positivos:

- Classificação global do serviço: A maioria dos utentes classificou o serviço como "Muito Satisffeito" ou "Satisffeito", demonstrando reconhecimento pela qualidade do atendimento recebido.
- Confidencialidade dos dados clínicos: Foi amplamente reconhecida a garantia da privacidade e segurança dos dados pessoais e clínicos, refletindo boas práticas institucionais.
- Tempos de espera: Apesar de algum tempo de espera identificado tanto na marcação como no dia do tratamento, os dados apontam para uma aceitação razoável por parte dos utentes, não se revelando como fator crítico de insatisfação.
- Atendimento pelas equipas profissionais: Os diferentes grupos de profissionais – assistentes técnicos, equipa médica, equipa de enfermagem, técnicos auxiliares e outros técnicos – obtiveram avaliações muito positivas, especialmente ao nível da empatia, profissionalismo e dedicação demonstrada.
- Instalações e acessibilidade: Os utentes expressaram satisfação com as condições físicas e acessibilidade do espaço, demonstrando que o ambiente é acolhedor, funcional e adaptado às necessidades dos utentes.

Relativamente ao campo aberto de sugestões, não foram registadas propostas de melhoria, o que pode refletir um grau de satisfação suficientemente elevado para não motivar recomendações adicionais. Registou-se, contudo, a partilha de elogios espontâneos, valorizando o trabalho das equipas envolvidas no atendimento e tratamento, nomeadamente pela atenção e acompanhamento humanizado prestado.

Este relatório constitui, assim, um valioso instrumento de monitorização da qualidade do serviço e deve ser utilizado como base para reforçar as boas práticas e impulsionar a melhoria contínua na Consulta Externa do Serviço de Medicina Transfusional.