



# SINAS@Hospitais

## Dimensão Satisfação do Utente

### 2020



Instituição

#### Nota explicativa

A presente check-list destina-se a integrar a avaliação da qualidade dos estabelecimentos hospitalares no âmbito da dimensão **Satisfação do Utente** do Sistema Nacional de Avaliação em Saúde – SINAS@Hospitais, que se desenvolve em duas vertentes distintas. Na vertente medida através deste questionário pretende aferir-se a existência de uma cultura de avaliação da satisfação dos utentes e a atitude das instituições no que respeita ao feedback dos seus utentes.

A check-list contempla um "ponto crítico", devidamente assinalado com **○**.

Para responder, deverá:

- 1- Selecionar, nas células sombreadas a cinzento escuro, uma das opções permitidas – **Sim**, **Não** ou **N/A** (não aplicável, disponível só em alguns itens).
- 2- Gravar o ficheiro com o nome da dimensão e do estabelecimento a que se reporta (ex: Satisfação Hospital XPTO) e remetê-o, como anexo, para o endereço eletrónico [sinas@ers.pt](mailto:sinas@ers.pt).

A check-list só se considera completa quando todos os itens tiverem resposta. No final do questionário existe informação sobre o estado do preenchimento, bem como uma área de texto livre disponível para observações e/ou comentários.

A Entidade Reguladora da Saúde agradece desde já toda a Vossa colaboração.

## 1. Inquéritos de satisfação

O prestador é capaz de demonstrar que:

- 1.1 Estão instituídos processos avaliação de satisfação dos utentes **○**

Os processos de avaliação de satisfação dos utentes são efetuados com base em:

- 1.1.1 Estudos de inquérito

- 1.1.2 Exposições dos utentes

- 1.1.3 Outros/ múltiplos métodos de avaliação

- 1.2 Relativamente à avaliação de satisfação dos utentes, o prestador é capaz de demonstrar que:

- 1.2.1 Esta é avaliada periodicamente

- 1.2.2 É garantido o anonimato dos utentes

- 1.3 Os resultados das avaliações de satisfação são considerados para implementação de ações de melhoria