

# INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA USF DO ARCO | 2025

## A SUA CONFIANÇA, O NOSSO ORGULHO

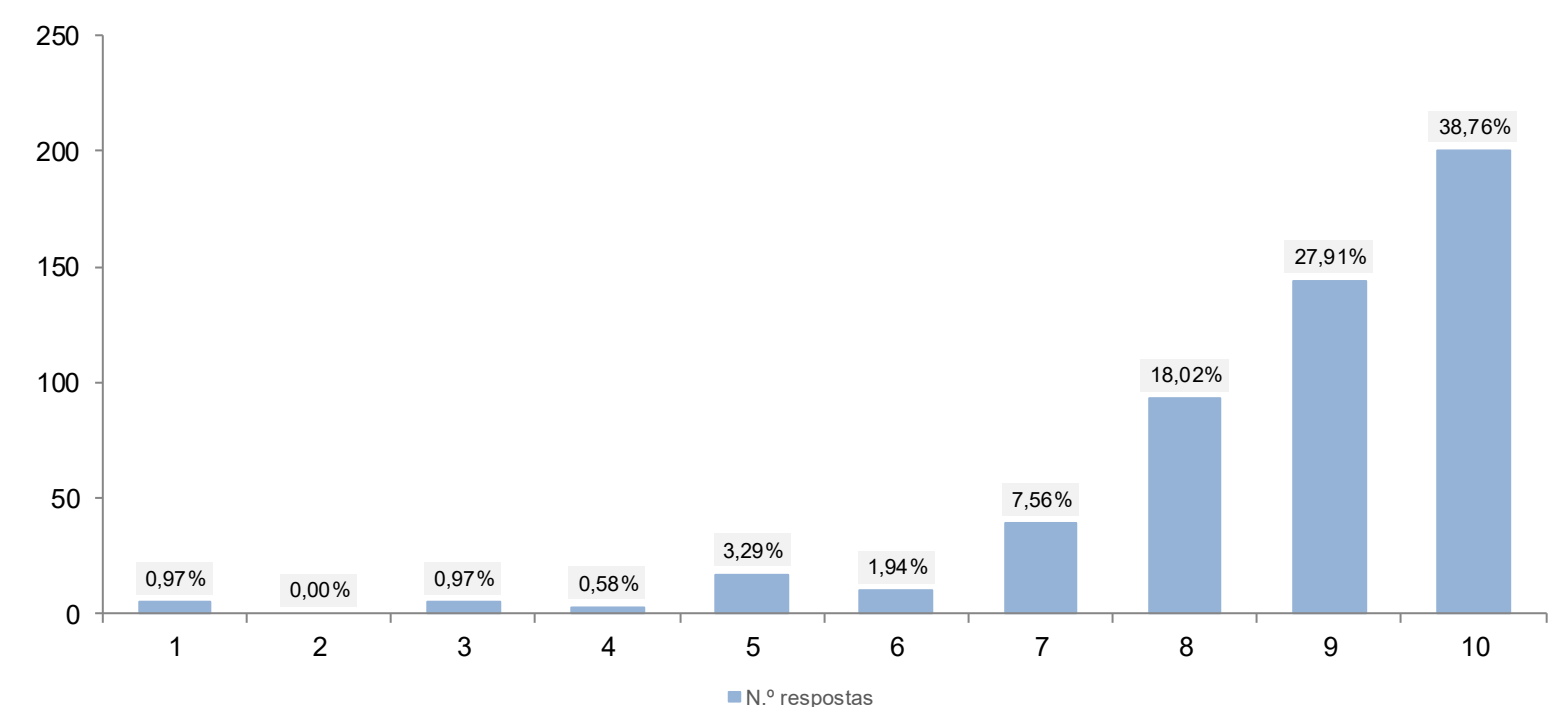
A esmagadora maioria (94%) dos nossos utentes **recomendaria a USF do Arco** a familiares e amigos (soma de 79% “Com toda a certeza” e 15% “Provavelmente sim”)



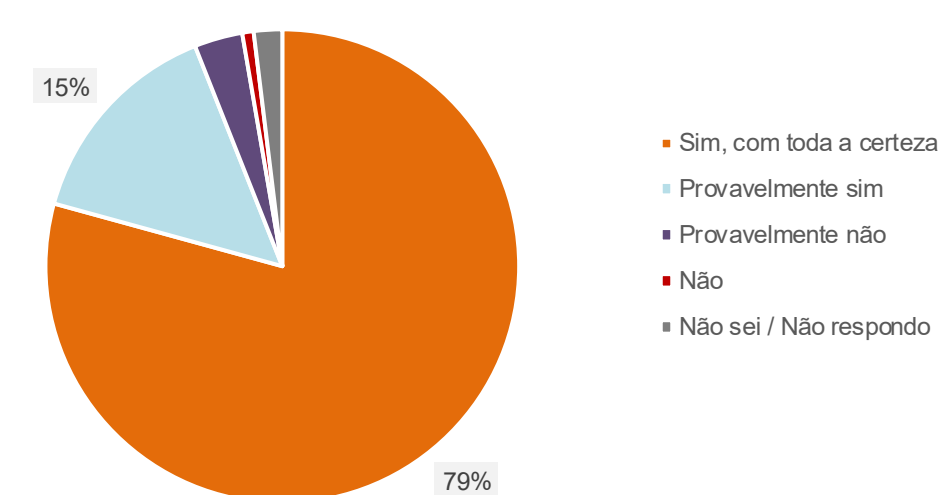
**2 em cada 3 utentes atribuem as notas mais elevadas (9/10)** de satisfação global

Mais de metade dos nossos utentes sente que a **qualidade da unidade melhorou significativamente** quando comparada com o ano anterior

COMO AVALIA A SUA SATISFAÇÃO GLOBAL EM RELAÇÃO À SUA UNIDADE DE SAÚDE?

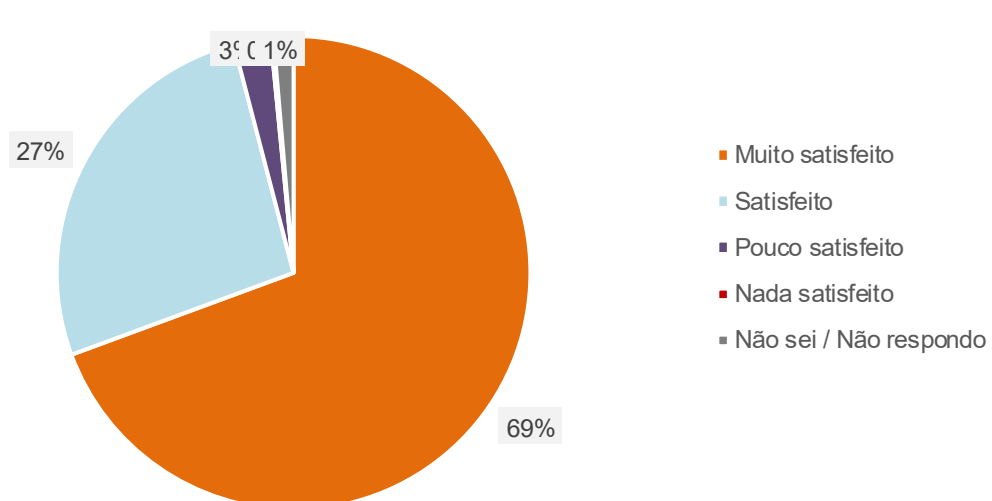


RECOMENDARIA A SUA UNIDADE DE SAÚDE A AMIGOS E FAMILIARES?



## EXCELÊNCIA E DEDICAÇÃO CLÍNICA

COMO CLASSIFICA A SUA SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À QUALIDADE DOS CUIDADOS CLÍNICOS RECEBIDOS?



**97%**

Obtivemos um **elevadíssimo índice de satisfação com o tempo e a atenção dedicada** pelos nossos profissionais de saúde durante a consulta

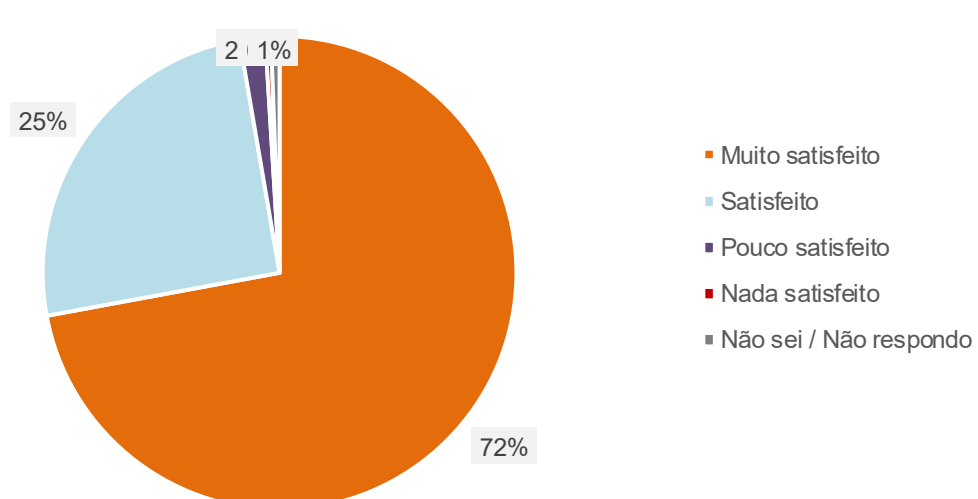
**96%**

Os utentes validam a **experiência clínica e o rigor dos cuidados de saúde recebidos** na nossa unidade

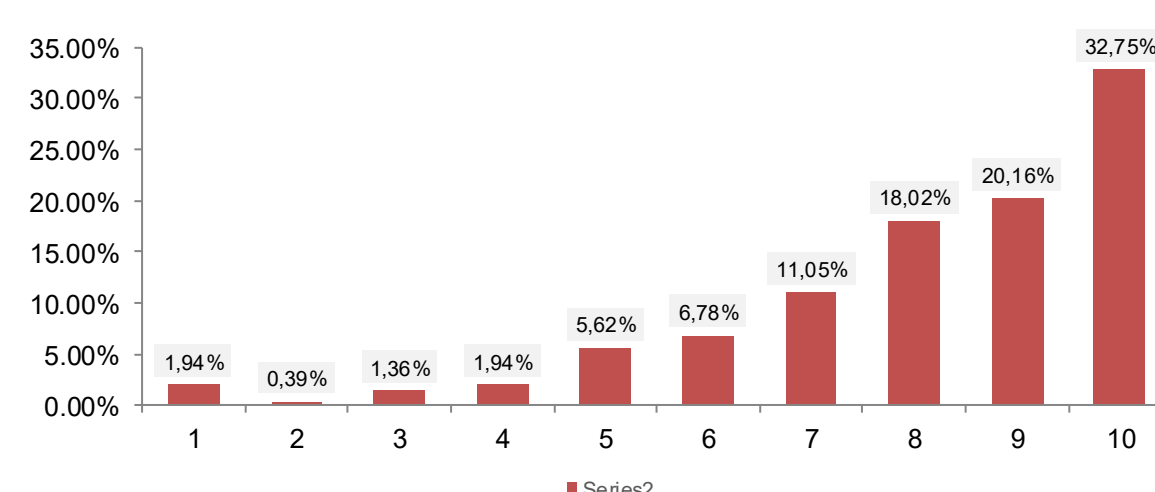
**96%**

A quase totalidade dos participantes considera a **informação clínica fornecida sobre os seus cuidados de saúde como útil ou muito útil**

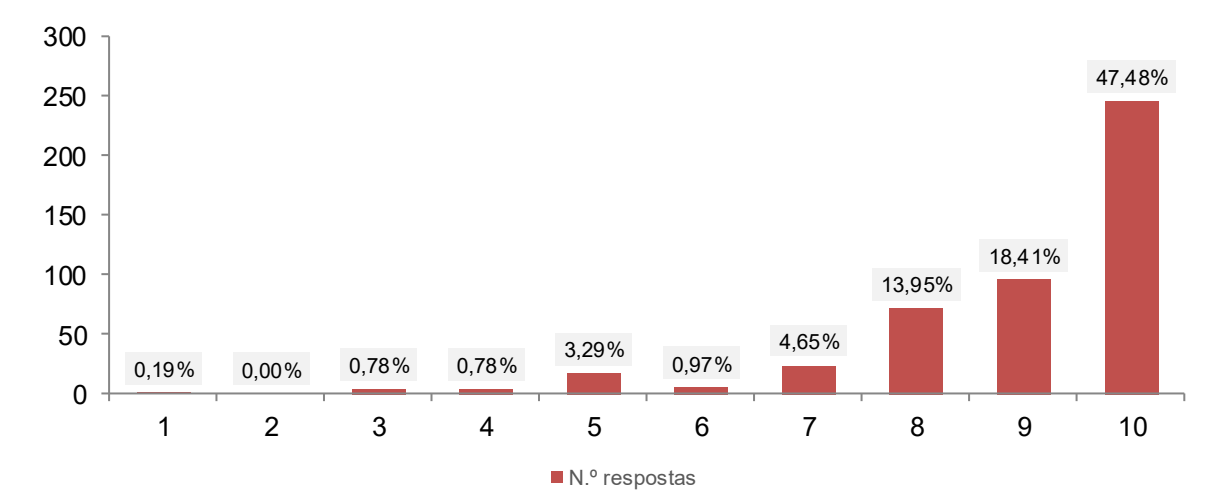
COMO CLASSIFICA A SUA SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AO TEMPO E ATENÇÃO QUE O PROFISSIONAL DE SAÚDE DEDICOU AO SEU ATENDIMENTO?



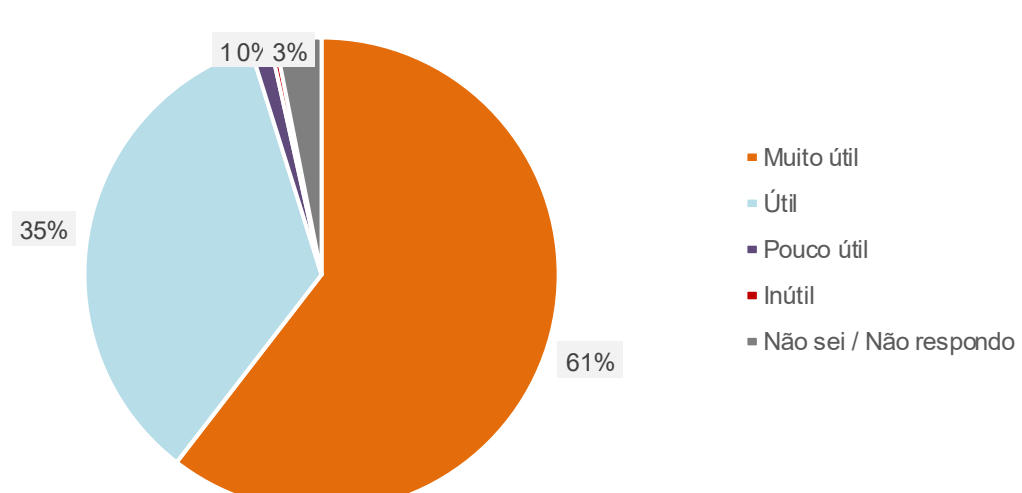
COMO AVALIA A SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NO SECRETARIADO CLÍNICO DA SUA UNIDADE DE SAÚDE?



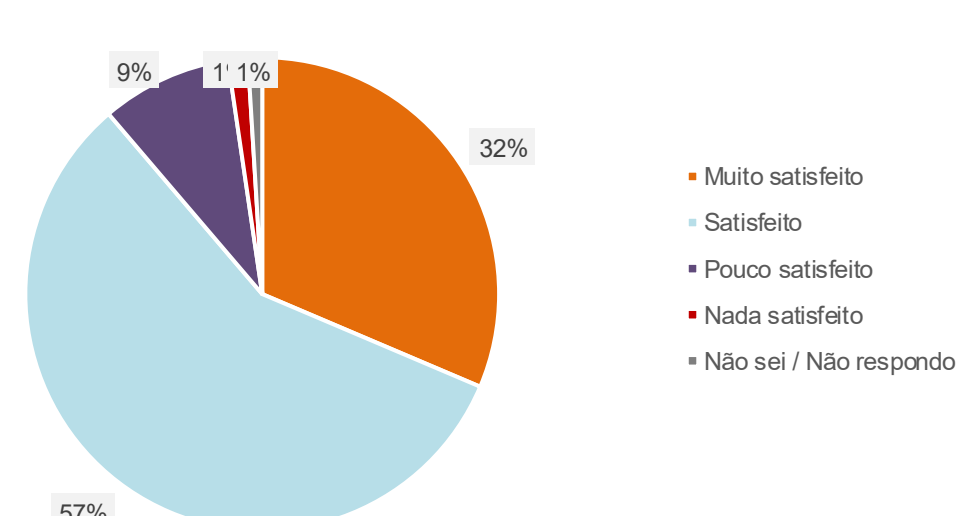
SE FOI ATENDIDO POR UM MÉDICO INTERNO, COMO AVALIA A SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO?



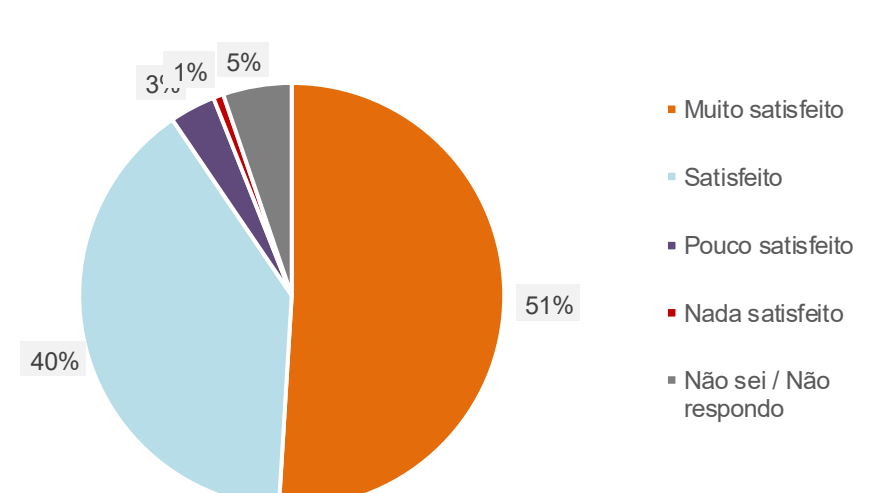
COMO CLASSIFICA A INFORMAÇÃO CLÍNICA QUE LHE FOI FORNECIDA SOBRE OS CUIDADOS A TER COM A SUA SAÚDE?



COMO AVALIA A SUA SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À PONTUALIDADE COM QUE FOI ATENDIDO PELOS SERVIÇOS CLÍNICOS?



COMO CLASSIFICA A FORMA COMO FOI ENVOLVIDO(A) NAS DECISÕES SOBRE OS CUIDADOS A TER COM A SUA SAÚDE?



## O NOSSO COMPROMISSO: MELHORAR



**ACESSIBILIDADE TELEFÓNICA:** Identificamos que 55% dos utentes sentem dificuldade no contacto telefónico. Este é, atualmente, o nosso principal ponto de melhoria.