



HOSPITAL DR. ADOLFO
BEZERRA DE MENEZES
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP

Relatórios sobre as atividades desenvolvidas com verbas específicas do convênio 1325/2022 em 2022 pela conveniada.

CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

O Hospital Dr. Adolfo Bezerra de Menezes foi fundado em 1946, com sede à Rua major Batista França, nº 298, comarca de São José do Rio Preto, estado de São Paulo, é pessoa jurídica de direito privado, beneficente, sem fins lucrativos, que atende o doente psiquiátrico na fase aguda e realiza o tratamento de desintoxicação de dependentes químicos. É um hospital psiquiátrico que integra a área de abrangência da Diretoria Regional de Saúde DRS XV no município de São José do Rio Preto. Atualmente Hospital Bezerra de Menezes possui 227 leitos dia sendo 160 SUS, 49 convênios e 18 de urgência e emergência. No ano de 2021 77,57% dos pacientes atendidos pelo hospital, foram do Sistema Único de Saúde.

Por se preocupar com a qualidade do atendimento oferecido a todos os pacientes, o hospital mantém uma equipe de manutenção preventiva que melhora direta e indiretamente os atendimentos. Isso para proporcionar um tratamento digno e humano a todas as pessoas que se utilizam dos serviços do Hospital.

Dentro de uma postura que tem como meta o equilíbrio e qualidade do serviço prestado em psiquiatria hospitalar moderna, o hospital Dr. Adolfo Bezerra de Menezes procura adequar estratégias funcionais e administrativas desde a implantação do Projeto Terapêutico, em 2002, e do Protocolo de Internação, implantado em 02 de maio de 2006, para tratamento de dependentes de drogas e álcool. A instituição deverá cada vez mais ser um ponto de apoio real e atuante no resgate e na ajuda ao paciente e seus familiares.

No seu contexto estratégico, este projeto tem como suporte os princípios e valores que norteiam a instituição, ou seja, a humanização da hospitalização psiquiátrica, administração honesta, prestação de serviço de ponta e competência técnica e científica, sintonizando os valores, a missão e a visão que norteiam o seu funcionamento.

A instituição tem como objetivos:

- Desenvolver atividades de reabilitação, prevenção e promoção da saúde com vistas à melhoria da qualidade de vida;
- Promover a reestruturação sócio familiar, possibilitando a integração dos indivíduos;
- Possibilitar, na lógica da auto sustentabilidade, geração de trabalho e renda dos seus assistidos e
- Compartilhar conhecimento e colaborar no processo de formação profissional da comunidade e investir na espiritualidade do ser humano.

Rua Major João Batista França, 298 – Jd. Esplanada – CEP 15.025-610 – São José do Rio Preto, SP.

Fone (17) 4009-7777



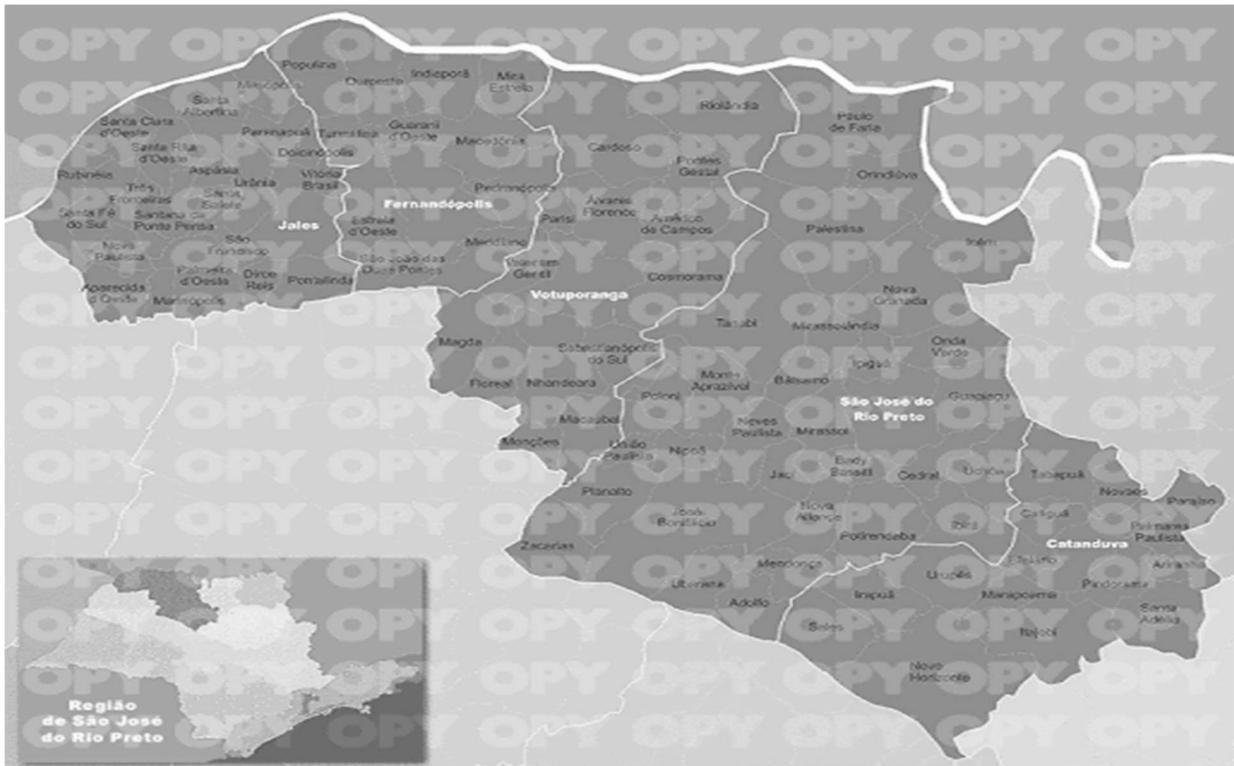
HOSPITAL DR. ADOLFO
BEZERRA DE MENEZES
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP

Sendo que mantém como estratégias:

- Parceria com o Sistema Único de Saúde;
- Parceria com outros planos particulares de saúde;
- Arrecadação de fundos junto à comunidade, através do setor de Arrecadação;
- Promoção de eventos, venda de produtos produzidos pelos pacientes na horta, costura, cozinha e marcenaria terapêutica;
- Presença constante na mídia escrita, televisiva e falada, para divulgação dos eventos, convites para que a sociedade conheça o trabalho prestado em internação hospitalar no Bezerra e;
- Promoção de seminários e simpósios abertos à comunidade, familiares e profissionais.

População atendida

O Hospital Dr. Adolfo Bezerra de Menezes está localizado a 450 quilômetros da capital do Estado de São Paulo atende uma população de aproximadamente 763.534 habitantes, de 31 municípios que compõe a microrregião de São José do Rio Preto. Dados de 2022 demonstram que foram realizadas 1201 internações pelo Sistema Único de Saúde, e desse montante, 921 eram municipais de São José do Rio Preto e 280 referente a internações originadas de outros municípios. Ou seja, 76,69% do município, e 23,31% pertencentes aos demais municípios que compõe o DRS XV conforme mapa abaixo.



Rua Major João Batista França, 298 – Jd. Esplanada – CEP 15.025-610 – São José do Rio Preto, SP.

Fone (17) 4009-7777



HOSPITAL DR. ADOLFO
BEZERRA DE MENEZES
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP

Hospital Auxiliar de Ensino

O hospital pela excelência do tratamento possibilita um campo vasto de pesquisa e aprendizado em saúde. Assim, as instituições conceituadas de ensino da região realizam convênios nos cursos de residência médica em psiquiatria, internato e estágio em medicina, enfermagem, psicologia, nutrição e serviço social.

Atividades Clínicas

Além do tratamento multiprofissional e farmacológico a que são submetidos nossos pacientes, atendendo a mais moderna técnica psiquiátrica, disponibilizamos além do médico assistencial, corpo clínico especializado, disponível em regime de plantão as 24 horas do dia em regime de urgência e emergência.

Atividades Multiprofissionais

- Grupos Terapêuticos (grupos dirigidos pelos psicólogos diariamente);
- Grupo de Passeios externos com a cada 30 dias;
- Grupo de Atividades Ocupacionais (diariamente);
- Grupo de Atividades Físicas (diariamente);
- Grupo de Aulas Educativas para pacientes;

- Acolhimento do grupo de Psicologia a pacientes recém-internados – Normas e Rotinas;
- Atendimento do Serviço Social aos Familiares de 2ª a 6ª feira;
- Reunião informativa para familiares às 4ª feiras, a cada 15 dias, pela assistente social das 11:00 às 12:00 h;
- Grupo operativo multidisciplinar semanal para pacientes internados;
- Grupos de voluntários – VOBEM: (costura, massagem terapêutica, cozinha terapêutica e trabalhos manuais).

Atendimentos Individualizados

O paciente admitido é submetido a avaliação médica, orientação sobre o funcionamento do Hospital, orientações de enfermagem, efetuando entrevistas com histórico e exame físico (SAE), quando é ministrada sua prescrição médica.

O paciente permanecido, recebe atendimento individualizado da equipe multiprofissional, onde se iniciam as ações terapêuticas, com as avaliações individualizadas até a melhora e alta.

Rua Major João Batista França, 298 – Jd. Esplanada – CEP 15.025-610 – São José do Rio Preto, SP.

Fone (17) 4009-7777



HOSPITAL DR. ADOLFO
BEZERRA DE MENEZES
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP

Atividades de Espiritualidade

De acordo com o preconizado pela política nacional de humanização, é proposto trabalho de espiritualidade junto aos pacientes internados, de acordo com sua crença.

1. Objeto a ser executado:

Custeio: material de consumo (gêneros alimentícios, material de limpeza e lavanderia, higiene, prestação de serviços por terceiros sendo utilidade pública (água e energia elétrica)).

2. Metas a serem atingidas:

Proporcionar o fortalecimento e garantir assistência aos usuários SUS de qualidade em ambiência humanizada.

- a) Metas Quantitativas:** Disponibilizar 100% dos 160 leitos para regulação do gestor e 18 leitos para atendimento de urgência/emergência para a região de referência.

- b) Metas Qualitativas:** Alcançar no mínimo 80% de satisfação dos usuários e familiares mediante 50 entrevistas de satisfação.

3. Cumprimento das Metas Qualitativas:

Considerando a meta proposta no plano de trabalho, foi implantado com a contratualização SUS a regulação diária de leitos disponíveis. O serviço disponibiliza os leitos para o SUS através da Central Reguladora de Leitos do Município eletronicamente, e informa o censo hospitalar à auditoria.

O investimento dos recursos custeados pela verba foi utilizado na manutenção da internação proporcionando atendimento humanizado com tecnologia avançada na limpeza e para aquisição dos materiais de consumo como: lavanderia, higiene, material de escritório e utilidade pública.

Visando garantir a integralidade do cumprimento das metas foram estabelecidas ações de monitoramento dos dados colhidos durante o atendimento. A qualidade do serviço, medida através da satisfação do usuário é mensurada através de entrevistas individualizadas com os usuários do SUS no qual ao longo do ano houve um aumento de 60% para 87% em média nos quesitos máximos da pesquisa, entre ótimo e bom.

Rua Major João Batista França, 298 – Jd. Esplanada – CEP 15.025-610 – São José do Rio Preto, SP.

Fone (17) 4009-7777



HOSPITAL DR. ADOLFO
BEZERRA DE MENEZES

SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP

4. Cumprimento das Metas Quantitativas:

Dos atendimentos segundo dados levantados no sistema GEP (Gestão de Evolução de Prontuários), 82,7 % das internações SUS no ano de 2022 foram de transtornos mentais e comportamentais devido ao uso de substâncias psicoativas.

Pacientes do Sistema Único de Saúde	
Descrição	2.022
Internações (pacientes)	1.201
Óbitos	3
Altas	1.187
Permanecidos em 31/12	163
Média de ocupação	97,82%
Média de Permanência	48,13
Leito Período	57.125
AIH's	3.182

5. Conclusão

A inclusão do hospital Psiquiátrico na rede de atenção psicossocial em 2017, aproximou os serviços, integrando ações no cuidado biopsicossocial do paciente, qualificando o tratamento da população atendida. Este serviço preza pela qualidade no atendimento.

Assim, este convênio veio como suporte na manutenção do serviço como entidade filantrópica, evidenciados através dos indicadores de qualidade institucionais que demonstraram o cumprimento integral das metas pré-estabelecidas por este convênio.

São José do Rio Preto, 10 de janeiro de 2023.

**GRACIO
TOMAZ
SATURNO:**
39621200849

Assinado digitalmente por GRACIO
TOMAZ SATURNO:39621200849
DN: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=Presencial,
OU=14893301000104, OU=Secretaria da
Receita Federal do Brasil - RFB, O=RFB,
e-CPF_A3, OU=(em branco), CN=GRACIO
TOMAZ SATURNO:39621200849
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: sua localização de assinatura
aqui
Data: 2023-01-20 15:51:20
Font Reader Versão: 9.7.1

Gracio Tomaz Saturno - Provedor
Hospital Dr. Adolfo Bezerra de Menezes

Rua Major João Batista França, 298 – Jd. Esplanada – CEP 15.025-610 – São José do Rio Preto, SP.

Fone (17) 4009-7777



HOSPITAL DR. ADOLFO
BEZERRA DE MENEZES
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP

Relatório Anual de Pesquisa de Satisfação Paciente SUS.

Ano 2022

METODOLOGIA DE APLICAÇÃO:

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Hospital Dr. Adolfo Bezerra de Menezes é realizada durante a alta hospitalar dos pacientes internados e tabulada mensalmente, obedecendo aos direcionamentos dos serviços oferecidos durante toda internação. O serviço social é responsável pela coleta dos dados (aplicação de questionários), conforme total de altas, apresentando os resultados em tabelas, em que os entrevistados responderão a um questionário estruturado padrão, contendo perguntas que avaliam os aspectos relacionados à estrutura, atendimento e avaliação geral do Hospital.

Abaixo segue questionário com os percentuais avaliados, na última coluna o percentual entre ótimo e bom.



HOSPITAL DR. ADOLFO
BEZERRA DE MENEZES

SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP

A Pesquisa de Satisfação do Usuário no setor hospitalar, no mês de JANEIRO de 2022, foi realizada com 50 pacientes, sendo 25 do setor feminino e 24 do setor masculino. Segue os itens que são avaliados:

ITENS A SEREM AVALIADOS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	TOTAL	%
AVALIAÇÃO REFERENTE AO ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO	28	19	3	50	94%
AVALIAÇÃO REFERENTE AO ATENDIMENTO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM	26	19	5	50	90%
AVALIAÇÃO REFERENTE À LIMPEZA DO HOSPITAL	27	20	3	50	94%
AVALIAÇÃO REFERENTE À EQUIPE ASSISTENCIAL	29	18	3	50	94%
AVALIAÇÃO REFERENTE AO ATENDIMENTO PSIQUIÁTRICO	28	13	9	50	82%
AVALIAÇÃO REFERENTE AO ATENDIMENTO CLÍNICO	21	14	13	48	73%
AVALIAÇÃO REFERENTE ÀS ATIVIDADES TERAPÊUTICAS	28	17	2	47	96%
AVALIAÇÃO REFERENTE ÀS ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO FÍSICA	34	14	1	49	98%
AVALIAÇÃO REFERENTE AO ATENDIMENTO DA PSICOLOGIA	31	15	4	50	92%
AVALIAÇÃO REFERENTE AO ATENDIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL	28	15	7	50	86%
AVALIAÇÃO REFERENTE À IMPORTÂNCIA DO USO DAS MEDICAÇÕES	28	16	6	50	88%
AVALIAÇÃO REFERENTE À REFEIÇÃO OFERECIDA PELO HOSPITAL	24	18	8	50	84%
AVALIAÇÃO REFERENTE À ROUPARIA	30	16	4	50	92%
AVALIAÇÃO REFERENTE À CLASSIFICAÇÃO GERAL DO HOSPITAL	29	15	4	48	92%



HOSPITAL DR. ADOLFO
BEZERRA DE MENEZES

SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP

A Pesquisa de Satisfação do Usuário no setor hospitalar, no mês de FEVEREIRO de 2022, foi realizada com 50 pacientes, sendo 25 do setor feminino e 24 do setor masculino. Segue os itens que são avaliados:

ITENS A SEREM AVALIADOS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	TOTAL	%
ATENDIMENTO RECEPÇÃO	24	12	7	43	84%
ATENDIMENTO EQUIPE DE ENFERMAGEM	28	17	5	50	90%
LIMPEZA DO HOSPITAL	26	17	6	49	88%
AVALIAÇÃO EQUIPE MULTIDISCIPLINAR	27	18	5	50	90%
ATENDIMENTO MÉDICO PSIQUIATRA	23	17	7	47	85%
ATENDIMENTO MÉDICO CLÍNICO	16	15	15	46	67%
ATIVIDADES TERAPÊUTICAS	25	15	6	46	87%
ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO FÍSICA	33	10	6	49	88%
ATENDIMENTO PSICOLOGIA	34	11	4	49	92%
ATENDIMENTO SERVIÇO SOCIAL	24	18	7	49	86%
ORIENTAÇÃO SOB O USO DA MEDICAÇÃO	27	17	6	50	88%
REFEIÇÃO OFERECIDA PELO HOSPITAL	32	13	4	49	92%
ROUPARIA DO HOSPITAL	31	16	2	49	96%
CLASSIFICAÇÃO GERAL DO HOSPITAL	26	16	7	49	86%



A Pesquisa de Satisfação do Usuário no setor hospitalar, no mês de MARÇO de 2022, foi realizada com 51 pacientes, sendo 25 do setor feminino e 26 do setor masculino. Segue os itens que são avaliados:

ITENS A SEREM AVALIADOS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	TOTAL	%
ATENDIMENTO RECEPÇÃO	28	14	7	49	86%
ATENDIMENTO EQUIPE DE ENFERMAGEM	17	20	11	48	77%
LIMPEZA DO HOSPITAL	34	12	4	50	92%
AVALIAÇÃO EQUIPE MULTIDISCIPLINAR	30	14	6	50	88%
ATENDIMENTO MÉDICO PSQUIATRA	31	11	5	47	89%
ATENDIMENTO MÉDICO CLÍNICO	11	18	18	47	62%
ATIVIDADES TERAPÊUTICAS	30	13	7	50	86%
ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO FÍSICA	29	15	7	51	86%
ATENDIMENTO PSICOLOGIA	30	17	3	50	94%
ATENDIMENTO SERVIÇO SOCIAL	29	15	6	50	88%
ORIENTAÇÃO SOB O USO DA MEDICAÇÃO	27	17	12	56	79%
REFEIÇÃO OFERECIDA PELO HOSPITAL	28	17	6	51	88%
ROUPARIA DO HOSPITAL	26	15	9	50	82%
CLASSIFICAÇÃO GERAL DO HOSPITAL	24	23	3	50	94%



A Pesquisa de Satisfação do Usuário no setor hospitalar, no mês de ABRIL de 2022, foi realizada com 52 pacientes, sendo 26 do setor feminino e 26 do setor masculino. Segue os itens que são avaliados:

ITENS A SEREM AVALIADOS	EXCELENTE	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	%
COMO É CONSIDERADA A LIMPEZA E CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO.	33	15	2	1	51	94%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (RECEPÇÃO)	30	19	3	1	53	92%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (MÉDICOS PSQUIATRAS)	31	13	8	2	54	81%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (MÉDICOS CLÍNICOS)	25	13	10	5	53	72%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (ENFERMAGEM)	37	11	3	1	52	92%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (SERVIÇO SOCIAL)	32	13	6	1	52	87%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (PSICOLOGIA)	32	14	1	3	50	92%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (TERAPIA OCUPACIONAL)	35	14	1	0	50	98%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (LIMPEZA)	37	13	1	0	51	98%
AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES TERAPÊUTICAS COMO	30	17	1	1	49	96%
AVALIAÇÃO REFERENTE ÀS ATIVIDADES NA EDUCAÇÃO FÍSICA COMO	33	12	2	2	49	92%
AVALIAÇÃO SOBRE A EXPLICAÇÃO DA DOENÇA, TRATAMENTO, EFEITOS COLATERAIS DAS MEDICAÇÕES E RISCOS.	24	11	10	5	50	70%
AVALIAÇÃO REFERENTE A REFEIÇÃO	34	11	6	0	51	88%
AVALIAÇÃO REFERENTE AO SERVIÇO DE ROUPARIA DO HOSPITAL	34	12	3	1	50	92%
AVALIAÇÃO REFERENTE A CLASSIFICAÇÃO GERAL DO HOSPITAL	23	20	4	2	49	88%



A Pesquisa de Satisfação do Usuário no setor hospitalar, no mês de MAIO de 2022, foi realizada com 53 pacientes, sendo 26 do setor feminino e 27 do setor masculino. Segue os itens que são avaliados:

ITENS A SEREM AVALIADOS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	%
COMO É CONSIDERADA A LIMPEZA E CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO. (RECEPÇÃO, QUARTOS, BANHEIRO, CORREDORES E CONSULTÓRIOS)	22	21	7	1	51	84%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (RECEPÇÃO)	23	19	9	2	53	79%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (MÉDICOS PSQUIATRAS)	26	21	5	1	53	89%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (MÉDICOS CLÍNICOS)	20	15	10	7	52	67%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (ENFERMAGEM)	24	16	9	3	52	77%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (SERVIÇO SOCIAL)	32	15	4	2	53	89%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (PSICOLOGIA)	30	19	3	0	52	94%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (TERAPIA OCUPACIONAL)	30	15	6	2	53	85%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (LIMPEZA)	30	18	4	0	52	92%
AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES TERAPÊUTICAS COMO: CROCHÊ, PINTURA, DESENHO, ESCOLHA DE FEIJÃO, POESIA, COSTURA, BORDADOS, INFORMÁTICA, FUTEBOL, COZINHA TERAPÊUTICA, DENTRE OUTRAS.	31	12	3	6	52	83%
AVALIAÇÃO REFERENTE ÀS ATIVIDADES NA EDUCAÇÃO FÍSICA COMO: ACADEMIA, FUTEBOL, CAMINHADA, ALONGAMENTO, DENTRE OUTRAS.	29	15	9	1	54	81%
AVALIAÇÃO SOBRE A EXPLICAÇÃO DA DOENÇA, TRATAMENTO, EFEITOS COLATERAIS DAS MEDICAÇÕES E RISCOS.	18	17	12	6	53	66%
AVALIAÇÃO REFERENTE A REFEIÇÃO OFERECIDA PELO HOSPITAL (SABOR, TEMPERATURA E QUANTIDADE)	25	15	7	5	52	77%
AVALIAÇÃO REFERENTE AO SERVIÇO DE ROUPARIA DO HOSPITAL	16	17	10	8	51	65%
AVALIAÇÃO REFERENTE A CLASSIFICAÇÃO GERAL DO HOSPITAL	25	17	8	1	51	82%



A Pesquisa de Satisfação do Usuário no setor hospitalar, no mês de JUNHO de 2022, foi realizada com 50 pacientes, sendo 25 do setor feminino e 25 do setor masculino. Segue os itens que são avaliados:

ITENS A SEREM AVALIADOS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	%
COMO É CONSIDERADA A LIMPEZA E CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO.	22	21	7	1	51	84%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (RECEPÇÃO)	23	19	9	2	53	79%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (MÉDICOS PSQUIATRAS)	26	21	5	1	53	89%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (MÉDICOS CLÍNICOS)	20	15	10	7	52	67%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (ENFERMAGEM)	24	16	9	3	52	77%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (SERVIÇO SOCIAL)	32	15	4	2	53	89%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (PSICOLOGIA)	30	19	3	0	52	94%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (TERAPIA OCUPACIONAL)	30	15	6	2	53	85%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (LIMPEZA)	30	18	4	0	52	92%
AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES TERAPÊUTICAS COMO	31	12	3	6	52	83%
AVALIAÇÃO REFERENTE ÀS ATIVIDADES NA EDUCAÇÃO FÍSICA COMO	29	15	9	1	54	81%
AVALIAÇÃO SOBRE A EXPLICAÇÃO DA DOENÇA, TRATAMENTO, EFEITOS COLATERAIS DAS MEDICAÇÕES E RISCOS.	18	17	12	6	53	66%
AVALIAÇÃO REFERENTE A REFEIÇÃO OFERECIDA PELO HOSPITAL (SABOR, TEMPERATURA E QUANTIDADE)	25	15	7	5	52	77%
AVALIAÇÃO REFERENTE AO SERVIÇO DE ROUPARIA DO HOSPITAL	16	17	10	8	51	65%
AVALIAÇÃO REFERENTE A CLASSIFICAÇÃO GERAL DO HOSPITAL	25	17	8	1	51	82%



A Pesquisa de Satisfação do Usuário no setor hospitalar, no mês de JULHO de 2022, foi realizada com pacientes, sendo 12 do setor feminino e 25 do setor masculino. Segue os itens que são avaliados:

ITENS A SEREM AVALIADOS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	%
COMO É CONSIDERADA A LIMPEZA E CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO. (RECEPÇÃO, QUARTOS, BANHEIRO, CORREDORES E CONSULTÓRIOS)	70	22	7	0	99	93%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (MÉDICOS PSQUIATRAS)	68	16	13	3	100	84%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (MÉDICOS CLÍNICOS)	59	32	10	3	104	88%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (ENFERMAGEM)	63	16	16	6	101	78%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (SERVIÇO SOCIAL)	67	15	12	6	100	82%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (PSICOLOGIA)	76	17	7	0	100	93%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (TERAPIA OCUPACIONAL)	77	16	6	0	99	94%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (LIMPEZA)	67	24	9	0	100	91%
AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES TERAPÊUTICAS COMO: CROCHÊ, PINTURA, DESENHO, ESCOLHA DE FEIJÃO, POESIA, COSTURA, BORDADOS, INFORMÁTICA, FUTEBOL, COZINHA TERAPÊUTICA, DENTRE OUTRAS.	72	24	0	3	99	97%
AVALIAÇÃO REFERENTE ÀS ATIVIDADES NA EDUCAÇÃO FÍSICA COMO: ACADEMIA, FUTEBOL, CAMINHADA, ALONGAMENTO, DENTRE OUTRAS.	61	32	3	3	99	94%
AVALIAÇÃO SOBRE A EXPLICAÇÃO DA DOENÇA, TRATAMENTO, EFEITOS COLATERAIS DAS MEDICAÇÕES E RISCOS.	53	23	17	7	100	76%
AVALIAÇÃO REFERENTE A REFEIÇÃO OFERECIDA PELO HOSPITAL (SABOR, TEMPERATURA E QUANTIDADE)	53	25	19	3	100	78%
AVALIAÇÃO REFERENTE AO SERVIÇO DE ROUPARIA DO HOSPITAL	50	34	9	6	99	85%
AVALIAÇÃO REFERENTE A CLASSIFICAÇÃO GERAL DO HOSPITAL	59	22	19	0	100	77%



A Pesquisa de Satisfação do Usuário no setor hospitalar, no mês de AGOSTO de 2022, foi realizada com pacientes, sendo 12 do setor feminino e 25 do setor masculino. Segue os itens que são avaliados:

ITENS A SEREM AVALIADOS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	%
COMO É CONSIDERADA A LIMPEZA E CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO. (RECEPÇÃO, QUARTOS, BANHEIRO, CORREDORES E CONSULTÓRIOS)	19	6	2	0	27	93%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (MÉDICOS PSQUIATRAS)	21	5	4	1	31	84%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (MÉDICOS CLÍNICOS)	17	10	3	1	31	87%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (ENFERMAGEM)	20	5	5	2	32	78%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (SERVIÇO SOCIAL)	22	5	4	2	33	82%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (PSICOLOGIA)	22	5	2	0	29	93%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (TERAPIA OCUPACIONAL)	24	5	2	0	31	94%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (LIMPEZA)	22	8	3	0	33	91%
AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES TERAPÊUTICAS COMO: CROCHÊ, PINTURA, DESENHO, ESCOLHA DE FEIJÃO, POESIA, COSTURA, BORDADOS, INFORMÁTICA, FUTEBOL, COZINHA TERAPÊUTICA, DENTRE OUTRAS.	21	7	0	1	29	97%
AVALIAÇÃO REFERENTE ÀS ATIVIDADES NA EDUCAÇÃO FÍSICA COMO: ACADEMIA, FUTEBOL, CAMINHADA, ALONGAMENTO, DENTRE OUTRAS.	19	10	1	1	31	94%
AVALIAÇÃO SOBRE A EXPLICAÇÃO DA DOENÇA, TRATAMENTO, EFEITOS COLATERAIS DAS MEDICAÇÕES E RISCOS.	16	7	5	2	30	77%
AVALIAÇÃO REFERENTE A REFEIÇÃO OFERECIDA PELO HOSPITAL (SABOR, TEMPERATURA E QUANTIDADE)	17	8	6	1	32	78%
AVALIAÇÃO REFERENTE AO SERVIÇO DE ROUPARIA DO HOSPITAL	16	11	3	2	32	84%
AVALIAÇÃO REFERENTE A CLASSIFICAÇÃO GERAL DO HOSPITAL	16	6	5	0	27	81%



A Pesquisa de Satisfação do Usuário no setor hospitalar, no mês de SETEMBRO de 2022, foi realizada com pacientes, sendo 26 do setor feminino e 29 do setor masculino. Segue os itens que são avaliados:

ITENS A SEREM AVALIADOS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	%
COMO É CONSIDERADA A LIMPEZA E CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO. (RECEPÇÃO, QUARTOS, BANHEIRO, CORREDORES E CONSULTÓRIOS)	41	8	2	1	52	94%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (MÉDICOS PSQUIATRAS)	44	7	1	1	53	96%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (MÉDICOS CLÍNICOS)	44	9	5	0	58	91%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (ENFERMAGEM)	45	11	0	2	58	97%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (SERVIÇO SOCIAL)	47	7	3	0	57	95%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (PSICOLOGIA)	47	6	1	0	54	98%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (TERAPIA OCUPACIONAL)	45	7	2	0	54	96%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (LIMPEZA)	45	10	1	0	56	98%
AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES TERAPÊUTICAS COMO: CROCHÊ, PINTURA, DESENHO, ESCOLHA DE FEIJÃO, POESIA, COSTURA, BORDADOS, INFORMÁTICA, FUTEBOL, COZINHA TERAPÊUTICA, DENTRE OUTRAS.	39	10	4	0	53	92%
AVALIAÇÃO REFERENTE ÀS ATIVIDADES NA EDUCAÇÃO FÍSICA COMO: ACADEMIA, FUTEBOL, CAMINHADA, ALONGAMENTO, DENTRE OUTRAS.	38	12	1	1	52	96%
AVALIAÇÃO SOBRE A EXPLICAÇÃO DA DOENÇA, TRATAMENTO, EFEITOS COLATERAIS DAS MEDICAÇÕES E RISCOS.	31	7	8	8	54	70%
AVALIAÇÃO REFERENTE A REFEIÇÃO OFERECIDA PELO HOSPITAL (SABOR, TEMPERATURA E QUANTIDADE)	38	8	6	2	54	85%
AVALIAÇÃO REFERENTE AO SERVIÇO DE ROUPARIA DO HOSPITAL	36	10	9	0	55	84%
AVALIAÇÃO REFERENTE A CLASSIFICAÇÃO GERAL DO HOSPITAL	38	16	2	0	56	96%



A Pesquisa de Satisfação do Usuário no setor hospitalar, no mês de OUTUBRO de 2022, foi realizada com pacientes, sendo 26 do setor feminino e 29 do setor masculino. Segue os itens que são avaliados:

ITENS A SEREM AVALIADOS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	%
COMO É CONSIDERADA A LIMPEZA E CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO. (RECEPÇÃO, QUARTOS, BANHEIRO, CORREDORES E CONSULTÓRIOS)	32	15	2	0	49	96%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (MÉDICOS PSQUIATRAS)	32	14	4	2	52	88%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (MÉDICOS CLÍNICOS)	31	14	4	2	51	88%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (ENFERMAGEM)	34	16	3	4	55	88%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (SERVIÇO SOCIAL)	29	18	2	3	52	90%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (PSICOLOGIA)	36	13	1	2	52	94%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (TERAPIA OCUPACIONAL)	32	16	2	2	52	92%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (LIMPEZA)	38	11	4	0	53	92%
AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES TERAPÊUTICAS COMO: CROCHÊ, PINTURA, DESENHO, ESCOLHA DE FEIJÃO, POESIA, COSTURA, BORDADOS, INFORMÁTICA, FUTEBOL, COZINHA TERAPÊUTICA, DENTRE OUTRAS.	31	17	2	1	51	94%
AVALIAÇÃO REFERENTE ÀS ATIVIDADES NA EDUCAÇÃO FÍSICA COMO: ACADEMIA, FUTEBOL, CAMINHADA, ALONGAMENTO, DENTRE OUTRAS.	36	12	1	1	50	96%
AVALIAÇÃO SOBRE A EXPLICAÇÃO DA DOENÇA, TRATAMENTO, EFEITOS COLATERAIS DAS MEDICAÇÕES E RISCOS.	28	16	2	4	50	88%
AVALIAÇÃO REFERENTE A REFEIÇÃO OFERECIDA PELO HOSPITAL (SABOR, TEMPERATURA E QUANTIDADE)	31	17	4	1	53	91%
AVALIAÇÃO REFERENTE AO SERVIÇO DE ROUPARIA DO HOSPITAL	25	18	7	2	52	83%
AVALIAÇÃO REFERENTE A CLASSIFICAÇÃO GERAL DO HOSPITAL	32	16	3	0	51	94%



A Pesquisa de Satisfação do Usuário no setor hospitalar, no mês de NOVEMBRO de 2022, foi realizada com pacientes, sendo 24 do setor feminino e 26 do setor masculino. Segue os itens que são avaliados:

ITENS A SEREM AVALIADOS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	%
COMO É CONSIDERADA A LIMPEZA E CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO. (RECEPÇÃO, QUARTOS, BANHEIRO, CORREDORES E CONSULTÓRIOS)	23	15	4	3	45	84%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (MÉDICOS PSQUIATRAS)	27	14	5	2	48	85%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (MÉDICOS CLÍNICOS)	23	17	5	2	47	85%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (ENFERMAGEM)	28	10	6	4	48	79%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (SERVIÇO SOCIAL)	24	19	7	0	50	86%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (PSICOLOGIA)	26	15	2	1	44	93%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (TERAPIA OCUPACIONAL)	27	20	1	2	50	94%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (LIMPEZA)	25	18	2	2	47	91%
AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES TERAPÊUTICAS COMO: CROCHÊ, PINTURA, DESENHO, ESCOLHA DE FEIJÃO, POESIA, COSTURA, BORDADOS, INFORMÁTICA, FUTEBOL, COZINHA TERAPÊUTICA, DENTRE OUTRAS.	27	18	3	2	50	90%
AVALIAÇÃO REFERENTE ÀS ATIVIDADES NA EDUCAÇÃO FÍSICA COMO: ACADEMIA, FUTEBOL, CAMINHADA, ALONGAMENTO, DENTRE OUTRAS.	30	13	3	1	47	91%
AVALIAÇÃO SOBRE A EXPLICAÇÃO DA DOENÇA, TRATAMENTO, EFEITOS COLATERAIS DAS MEDICAÇÕES E RISCOS.	15	18	5	7	45	73%
AVALIAÇÃO REFERENTE A REFEIÇÃO OFERECIDA PELO HOSPITAL (SABOR, TEMPERATURA E QUANTIDADE)	22	13	7	7	49	71%
AVALIAÇÃO REFERENTE AO SERVIÇO DE ROUPARIA DO HOSPITAL	21	14	8	2	45	78%
AVALIAÇÃO REFERENTE A CLASSIFICAÇÃO GERAL DO HOSPITAL	24	14	9	3	50	76%



A Pesquisa de Satisfação do Usuário no setor hospitalar, no mês de DEZEMBRO de 2022, foi realizada com pacientes, sendo 21 do setor feminino e 15 do setor masculino. Segue os itens que são avaliados:

ITENS A SEREM AVALIADOS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	%
COMO É CONSIDERADA A LIMPEZA E CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO.	16	13	2	0	31	94%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (MÉDICOS PSQUIATRAS)	25	6	0	1	32	97%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (MÉDICOS CLÍNICOS)	21	5	3	4	33	79%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (ENFERMAGEM)	21	8	3	1	33	88%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (SERVIÇO SOCIAL)	25	4	4	1	34	85%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (PSICOLOGIA)	26	7	1	0	34	97%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (TERAPIA OCUPACIONAL)	24	9	1	0	34	97%
AVALIAÇÃO QUANTO AO EMPENHO, EDUCAÇÃO, RESPEITO E ORIENTAÇÕES (LIMPEZA)	24	8	1	1	34	94%
AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES TERAPÊUTICAS COMO	24	10	1	0	35	97%
AVALIAÇÃO REFERENTE ÀS ATIVIDADES NA EDUCAÇÃO FÍSICA.	14	16	2	1	33	91%
AVALIAÇÃO SOBRE A EXPLICAÇÃO DA DOENÇA, TRATAMENTO, EFEITOS COLATERAIS DAS MEDICAÇÕES E RISCOS.	16	10	3	5	34	76%
AVALIAÇÃO REFERENTE A REFEIÇÃO OFERECIDA PELO HOSPITAL (SABOR, TEMPERATURA E QUANTIDADE)	25	9	0	1	35	97%
AVALIAÇÃO REFERENTE AO SERVIÇO DE ROUPARIA DO HOSPITAL	26	7	2	0	35	94%
AVALIAÇÃO REFERENTE A CLASSIFICAÇÃO GERAL DO HOSPITAL	21	10	3	1	35	89%



HOSPITAL DR. ADOLFO
BEZERRA DE MENEZES
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP

ITENS A SEREM AVALIADOS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	%
AVALIAÇÃO REFERENTE À REFEIÇÃO OFERECIDA PELO HOSPITAL	330	173	94	32	629	80
AVALIAÇÃO REFERENTE À IMPORTÂNCIA DO USO DAS MEDICAÇÕES	332	173	84	37	626	81
AVALIAÇÃO REFERENTE À EQUIPE ASSISTENCIAL	362	159	77	38	636	82
AVALIAÇÃO REFERENTE À CLASSIFICAÇÃO GERAL DO HOSPITAL	335	184	78	21	618	84
AVALIAÇÃO REFERENTE À ROUPARIA	345	182	73	22	622	85
AVALIAÇÃO REFERENTE AO ATENDIMENTO PSIQUIÁTRICO	381	152	74	19	626	85
AVALIAÇÃO REFERENTE AO ATENDIMENTO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM	364	175	69	15	623	87
AVALIAÇÃO REFERENTE AO ATENDIMENTO CLÍNICO	377	153	74	8	612	87
AVALIAÇÃO REFERENTE À LIMPEZA DO HOSPITAL	365	191	61	16	633	88
AVALIAÇÃO REFERENTE AO ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO	358	181	52	7	598	90
AVALIAÇÃO REFERENTE AO ATENDIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL	371	184	38	21	614	90
AVALIAÇÃO REFERENTE ÀS ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO FÍSICA	412	162	47	7	628	91
AVALIAÇÃO REFERENTE ÀS ATIVIDADES TERAPÊUTICAS	404	170	36	7	617	93
AVALIAÇÃO REFERENTE AO ATENDIMENTO DA PSICOLOGIA	406	178	30	7	621	94
Média anual entre ótimo e bom						87

São José do Rio Preto, 10 de janeiro de 2023.

**GRACIO
TOMAZ
SATURNO
396212008
49**

Assinado digitalmente por GRACIO
TOMAZ SATURNO:39621200849
DN: C=BR, O=ICP-Brasil,
OU=Presencial,
OU=14893031000104,
OU=Secretaria da Receita Federal
do Brasil - RFB, OU=RFB e CPF
*A3, O=(sem branco), CN=GRACIO
*TOMAZ SATURNO:39621200849
Razão: Eu sou o autor deste
documento
Localização: sua localização de
assinatura aqui
Data: 2023-01-20 15:53:31
Foxit Reader Versão: 9.7.1

Gracio Tomaz Saturno

Provedor