



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO HEM Inquérito entre 2 de Maio e 2 de Junho de 2023 Nº de colheitas: 5280, Nº de respostas: 45		Taxa de Satisfação 90,9%
1. Contacto do Serviço de Patologia Clínica por telefone ou email.		95,0%
2. Sinalização para identificação da sala de colheitas.		88,9%
3. Acessibilidade física para a sala de colheitas.		93,3%
4. Instalações - quanto ao ambiente, conforto e estado de conservação.		88,9%
5. Instalações - quanto à higiene e limpeza.		100%
6. Instalações - quanto ao nível de ruído, temperatura e luminosidade.		88,9%
7. Instalações - quanto à preservação da privacidade e intimidade.		73,4%
8. Informação prévia para preparação (ex: jejum) antes da colheita.		88,9%
9. Atendimento dos Assistentes Técnicos (secretariado) - quanto à simpatia e informação prestada.		100%
10. Atendimento do Assistente Operacional - quanto à simpatia e informação prestada.		95,5%
11. Atendimento dos TSDT (técnico responsável pela colheita) - quanto à simpatia e informação prestada.		97,8%
12. Atendimento na preservação da sua privacidade e intimidade.		91,1%
13. Identificação do utente pelo Assistente Técnico (secretariado).		97,8%
14. Tempo de espera no atendimento pelo secretariado.		95,5%
15. Tempo de espera no atendimento pelo TSDT (técnico responsável pela colheita).		79,1%
16. Identificação do utente pelo TSDT (técnico responsável pela colheita).		69,1%
17. Assistente Técnico (secretariado) tinha identificação.		95,6%
18. Assistente Operacional tinha identificação.		97,8%
19. TSDT (técnico responsável pela colheita) tinha identificação.		88,9%
20. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos.		93,3%