

## Nota de Imprensa

Estudo de Satisfação dos Utentes 2018

# Hospital de Braga reforça a satisfação dos utentes

Os utentes do Hospital de Braga continuam “muito satisfeitos” com os serviços prestados pela unidade hospitalar. Os resultados do Estudo da Avaliação da Qualidade Apercebida e Satisfação dos Utentes do Hospital de Braga, referente ao ano de 2018, revelam um índice médio da satisfação dos utentes de 82,9 pontos - numa escala de 0 a 100 - o que corresponde a uma classificação de “Muito bom”.

O estudo, realizado pela consultora Qmetrics entre 18 de junho e 5 de julho de 2018, com entrevistas telefónicas a mais de 800 utentes, teve como público-alvo os doentes que recorreram ao Hospital de Braga, durante o mês de maio, e que recorreram a pelo menos uma das seguintes linhas de actividade: Cirurgia de Ambulatório, Hospital de Dia, Internamento, Consulta Externa ou Urgência.

Nesta avaliação, os utentes do Hospital de Braga destacaram a competência, o profissionalismo e a disponibilidade das equipas clínicas - médicos, enfermeiros e pessoal auxiliar - tendo a avaliação destes grupos ficado acima dos 90 pontos, o que corresponde a uma **classificação de “Muito bom” em todas estas áreas**.

Dos serviços avaliados, destaca-se o **Hospital de Dia com 88,8 pontos**, com a **valorização média mais elevada da Satisfação dos utentes** e a **Cirurgia de Ambulatório com 87,1 pontos**. Nas restantes linhas de actividade, os utentes continuam a classificar o seu nível de satisfação como “**muito positivo**”. A consolidar estes resultados, encontram-se as opiniões dos utentes que consideram a possibilidade de “**recomendar e de voltar a escolher o Hospital de Braga**”.

De uma forma geral, as dimensões que maior impacto tiveram na satisfação dos utentes foram a opinião sobre a competência e profissionalismo dos Profissionais do Hospital e o indicador de “lealdade” sentida para com a unidade hospitalar.



**Hospital**  
Braga

## Nota de Imprensa

De referir que o Hospital de Braga tem vindo a ser reconhecido por várias entidades ao longo dos últimos anos. No ano de 2018, reforçou a liderança da Excelência Clínica nacional, título conferido pelo Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS), desenvolvido pela Entidade Reguladora da Saúde. Conseguiu, ainda, pelo quarto ano consecutivo, o primeiro lugar no grupo de melhores hospitais de média/grande dimensão do Serviço Nacional de Saúde nos prémios "TOP 5' 18 - A Excelência dos Hospitais", promovido pela IASIST – empresa multinacional de benchmarking hospitalar.

**Braga, 28 janeiro de 2019**