

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TELEMEDICINA NAS UNIDADES CEJAM-SP

AUTORES

Jônatas Lima de Bem Nunes;
Ernani Pereira da Cunha;
Clévia da Silva Pampolha;
Rogério Gentil Bellot.

EIXO TEMÁTICO

Sistemas Digitais e Dados em Saúde

INSTITUIÇÃO

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM),
Coordenação Técnico Administrativa, São Paulo, Brasil

INTRODUÇÃO

A telemedicina tem se mostrado uma modalidade de atendimento com um crescente potencial. Sua implementação moderniza e dá acesso à saúde. O CEJAM, de forma vanguardista, implantou o serviço de telemedicina em 34 unidades de saúde nos territórios do Jardim Ângela e Capão Redondo. Após mais de um ano de projeto já temos delineado resultados da pesquisa de satisfação aplicada ao final de cada atendimento aos usuários.

OBJETIVO

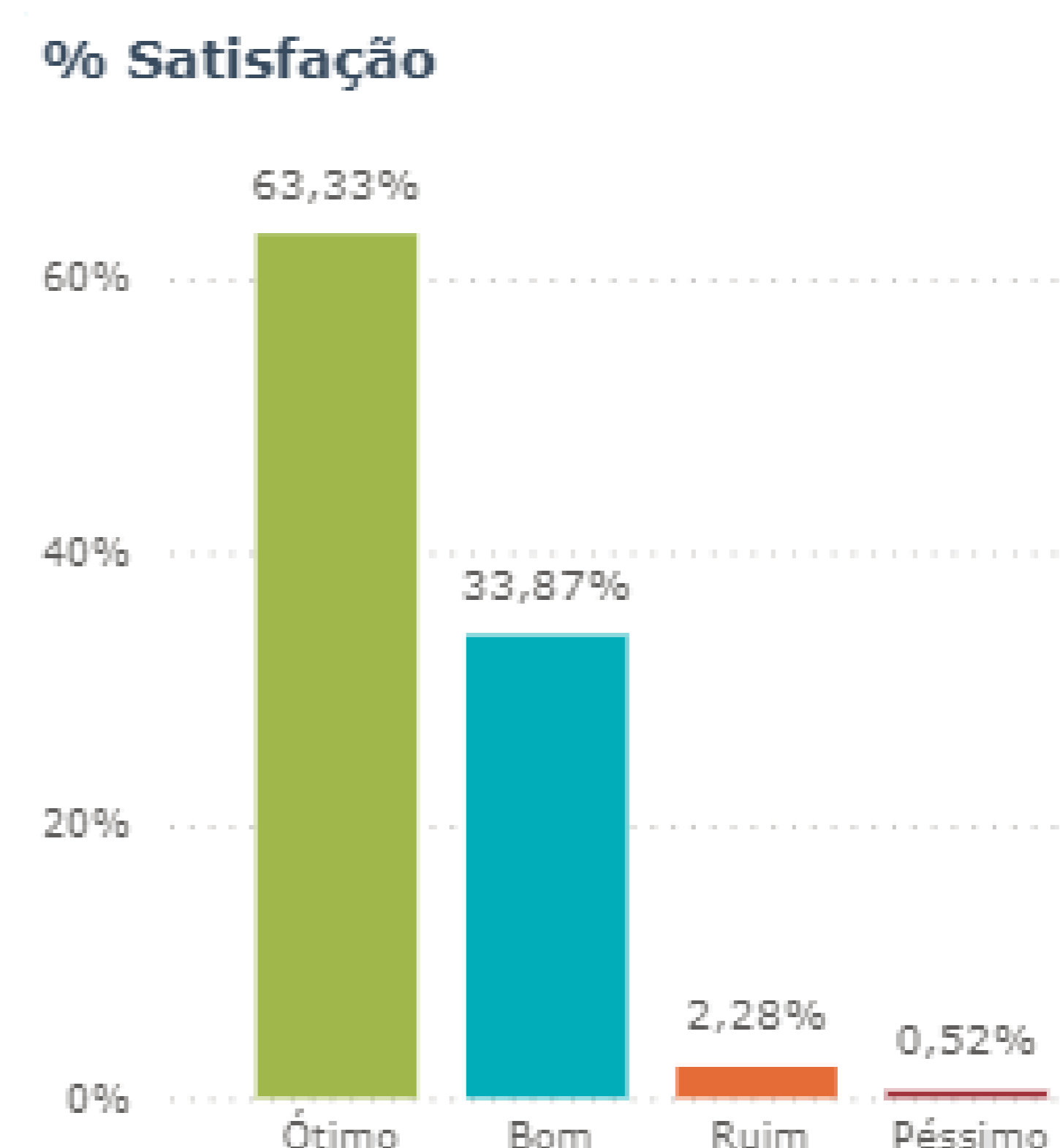
Demonstrar o índice de satisfação dos usuários que aceitam passar em atendimento por telemedicina nos territórios administrados pelo CEJAM.

MÉTODO

Realizada análise de 35.712 questionários de satisfação respondidos, no período de junho de 2023 a junho de 2024, aplicados ao final de cada consulta. O questionário foi embasado na metodologia do NPS – *net promoter score* – que avalia o grau de satisfação do cliente e é possível categorizá-los em relação à fidelização com os serviços em três grupos: promotores (muito fidelizados), detratores (pouco fidelizados) e neutros (precisam ser fidelizados).

RESULTADOS

A análise da pesquisa de satisfação revela que 97,2% dos usuários avaliou o atendimento via telemedicina entre ótimo (63,33%) e bom (33,87%). Quando avaliamos o NPS temos que 93,16% dos usuários que avaliaram o serviço são promotores, 5,85% são neutros e 0,99% são detratores.



CONCLUSÃO

A telemedicina do CEJAM possui um índice de satisfação que expressa a opinião dos usuários desta modalidade de atendimento. O CEJAM possui índices que revelam que a entrega desta modalidade de atendimento é muito bem avaliada pelos usuários.