

Impacto da acreditação do PADI na satisfação do paciente

e.g. R. GUIMARÃES¹, C. SOUZA¹ and M. ESCALANTE².

¹ Colégio Brasileiro de Radiologia e Diagnóstico por Imagem

² Diagnóstico, Sabin Diagnóstico e Saúde, Brasília, Brasil



P652

INTRODUÇÃO

A acreditação em saúde é um processo de avaliação externa realizado por organizações especializadas, cujo objetivo é verificar se uma instituição de saúde atende a determinados padrões e critérios de qualidade. O Programa de Acreditação de Diagnóstico por Imagem do CBR garante que as práticas de radiologia atendam aos mais altos padrões de segurança e qualidade. A percepção do cliente sobre a acreditação pode ser um elemento crucial, pois os pacientes são partes interessadas importantes no sistema de prestação de serviços de saúde. O objetivo deste trabalho é demonstrar o impacto da acreditação, por meio dos resultados do NPS (Net Promoter Score) e da satisfação do cliente entre unidades acreditadas pela Padi e unidades não acreditadas.

METODO

Análise da Variabilidade dos Indicadores NPS e de Satisfação (Resultados dos indicadores captados pelas pesquisas de opinião dos clientes) em 6 regiões com serviços de análises clínicas e diagnóstico por imagem do Grupo Sabin nos anos de 2021, 2022 e 2023.

CONCLUSÃO

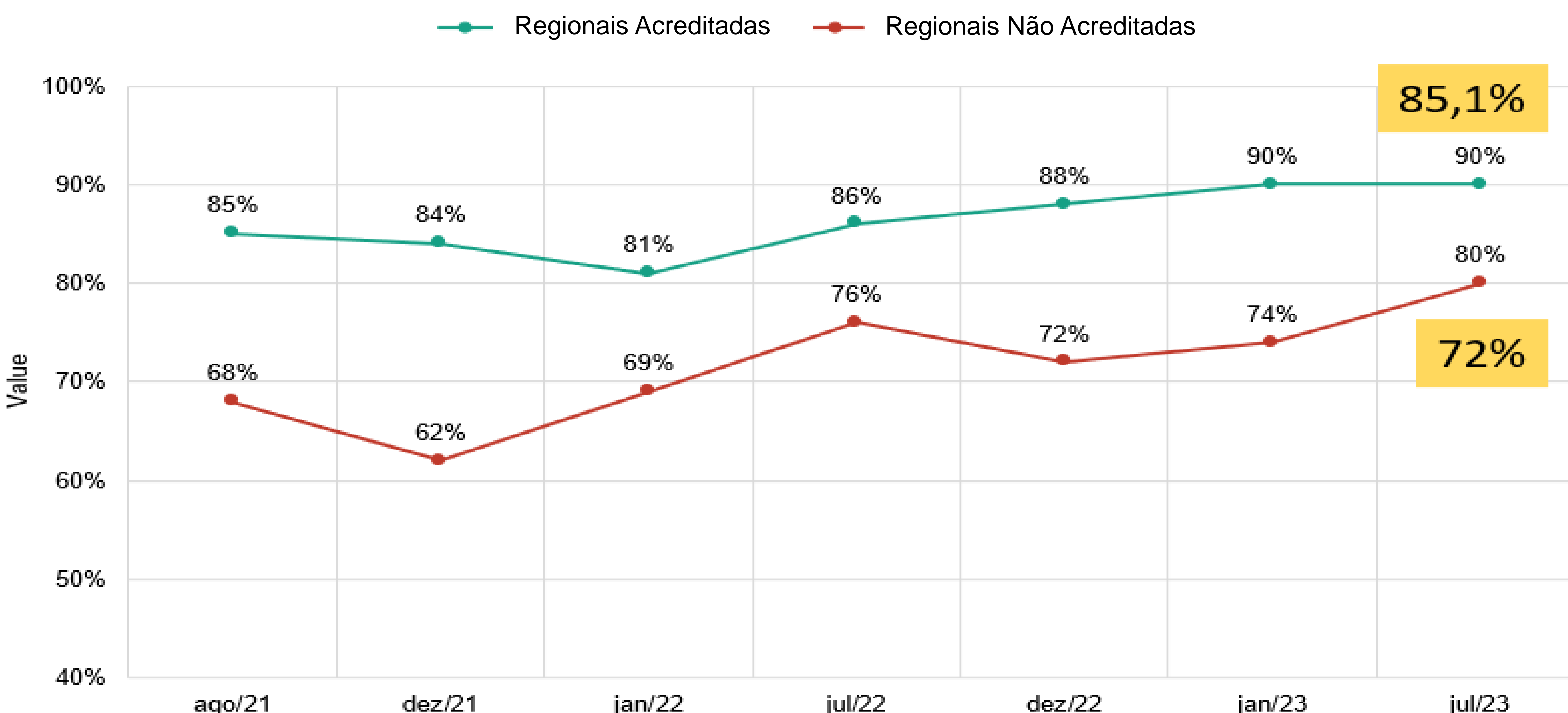
Acreditação é um indicador de credibilidade e confiança para pacientes, médicos e outros profissionais de saúde. Ela demonstra o comprometimento da instituição ou do profissional com a excelência e conformidade com os padrões estabelecidos.

RESULTADOS

Os resultados demonstraram que o coeficiente médio anual de variação dos indicadores nas três regiões sem acreditação é 672% maior em comparação às regiões acreditadas.

As regiões não acreditadas apresentam, em média, resultados 9% piores do que aquelas com acreditação.

MÉDIA MENSAL NPS



REFERENCIAS

Relatórios internos de satisfação do cliente

CONTATO INFORMAÇÃO

qualidade@cbr.org.br

cbr_qualidade

cbr_qualidade