

# Ouvidoria

## Relatório Mensal de Atividades

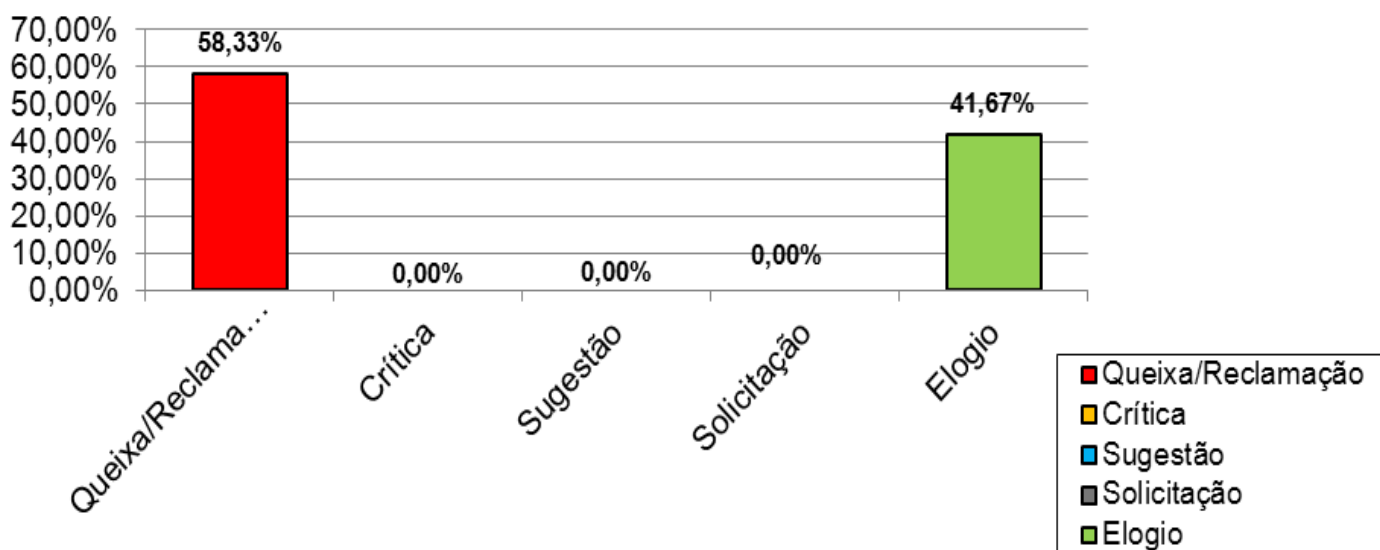
ABRIL  
2015

## APRESENTAÇÃO DOS DADOS GERAIS

### 1 – Atendimento direto ao Cliente – Demanda Ativa e Espontânea:

#### A - TIPO DE DEMANDAS:

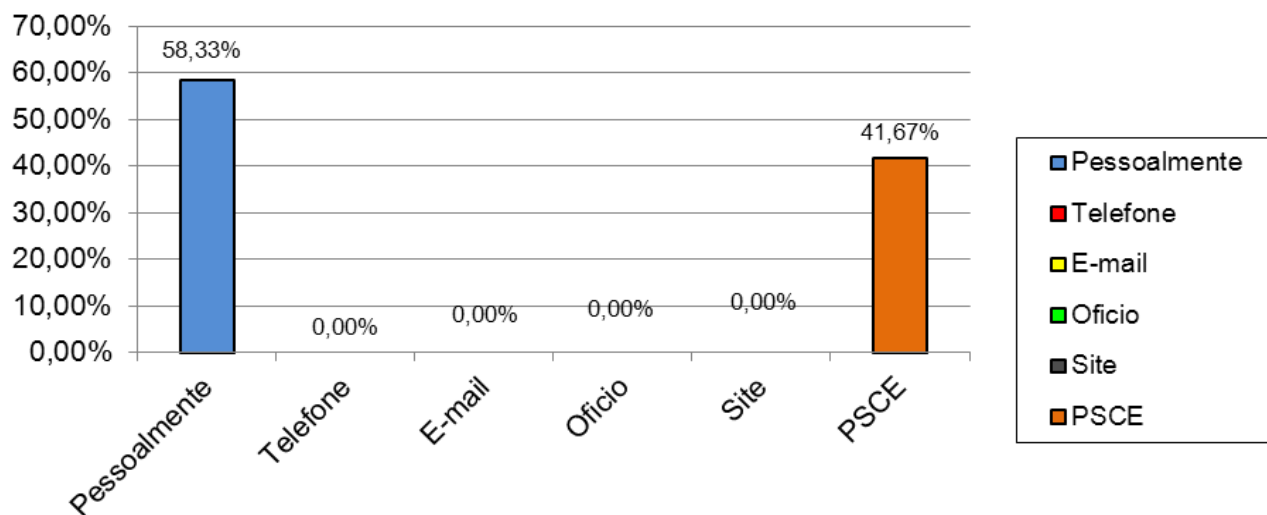
TIPO DE DEMANDA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Queixa/Reclamação	7	58,33%
Crítica	0	0,00%
Sugestão	0	0,00%
Solicitação	0	0%
Elogio	5	41,67%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>



## B – Busca Ativa e Expontânea:

<b>Demandas por :</b>	<b>%</b>
Pessoalmente	58,33%
Telefone	0,00%
E-mail	0,00%
Oficio	0,00%
Site	0,00%
PSCE	41,67%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

### Demandas por:



### Origens das demandas

	Clinica Médica	Cirurgia Geral	Convenio/ Particulares	Pediatria	Maternidade	UTI	Outros	Total
Queixa/ Reclamação	3	-	2	1	-	1	-	7
Crítica	-	-	-	-	-	-	-	-
Sugestão	-	-	-	-	-	-	-	-
Solicitação	-	-	-	-	-	-	-	-
Elogio	1	1	-	-	-	-	3	5
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>12</b>

### Formularios de atendimento ao cliente

**48ª - Unidade:** Convenio **Declarante:** Wellington Fernando Da Silva

**Data:** 13-04 **TIPO:** Queixa

**DESCRIÇÃO:** Declarante alega descaso com paciente, e queixa sobre atendimento da Enf. LUIZA, alegando que a mesma teria sido grosseira com paciente.

**Retorno:** A gerencia de enfermagem não compactua com qualquer forma de desacato e estupidez com os pacientes, ao questionar a colaboradora Luiza, foi relatado que paciente entrou no pronto atendimento sem permissão, e assim foi solicitado que a mesma aguardasse por sua vez.

**Conclusão:** Retorno ao cliente, que entendeu o caso e saiu satisfeito.

**49ª - Unidade:** Convenio **Declarante:** Lia Marta Pereira Alvarenga

**Data:** 14-04 **TIPO:** Queixa

**DESCRIÇÃO:** A paciente em sua alta necessitaria de curativo, mas ao não conseguir se locomover relata que enfermagem não a levou para fazer curativo e tendo ela assim de ligar para a filha para esse procedimento.

**Retorno:** Gerencia relata que essa queixa não procede, que a paciente foi levada a fazer curativo no dia de sua alta, e demonstrou relatorio .

**Conclusão:** Retorno ao cliente, que declarou que somente ligou para a filha pela demora do atendimento, mas tambem declarou satisfação pelo retorno.

**50ª - Unidade:** Clínica Médica **Declarante:** Glaucia Cristina Oliveira

**Data:** 15-04 **TIPO:** Queixa

**DESCRIÇÃO:** Paciente relata companhia desligada ao precisar da mesma.

**Retorno:** Gerencia agradece reclamação, pois com a mesma pode verificar que o local onde se instalou a caixa de interruptor era o mesmo aonde os colaboradores colocavam as bolsas, e com esta informação se criou um novo local para colocar os pertences dos colaboradores.

**Conclusão:** Retorno ao cliente, que ficou satisfeita pelo retorno.

**51ª - Unidade:** Clínica Médica **Declarante:** Vanda Alvez de Carvalho Bigelli

**DESCRIÇÃO:** Paciente relata companhia desligada ao precisar da mesma.

**Retorno:** Gerencia agradece reclamação, pois com a mesma pode verificar que o local onde se instalou a caixa de interruptor era o mesmo aonde os colaboradores colocavam as bolsas, e com esta informação se criou um novo local para colocar os pertences dos colaboradores.

**Conclusão:** Retorno ao cliente, que ficou satisfeita pelo retorno.

**52ª - Unidade:** Pediatria **Declarante:** Bianca Cardozo Sanches

**Data:** 17-04 **TIPO:** Queixa

**DESCRIÇÃO:** Paciente relata péssimo atendimento do DR. Andre Luiz, que ao atender sua filha não pediu exames e relatou gripe, com o quadro de pneumonia.

**Retorno:** Gerencia verificou que Dr. Andre Luiz não estava de plantão no dia relatado, sendo assim necessário verificar o correto médico.

**Conclusão:** Retorno ao cliente, que relatou não lembrar ao certo nome do Dr. , e satisfeita por saber que sua reclamação obteve um retorno.

**53ª - Unidade:** Clínica Médica **Declarante:** Eva Maria Borges Rempel

**Data:** 17-04 **TIPO:** Queixa

**DESCRIÇÃO:** Paciente relata confusão e troca de pacientes, deixando paciente errado de jejum e sem devida medicação.

**Retorno:** Gerencia relata erro, devida Dr. Responsavel pelos pacientes, assim paciente realmente esteve de jejum até Dr. Passar novamente, porem medicação não foi cortada. E relatou obrigatoriedade em colocar nomes completos em pedidos de exames.

**Conclusão:** Retorno ao cliente, que ficou chateada com a situação e solicitou mais atenção com prontuarios, mais agradeceu pelo retorno.

**54ª - Unidade:** UTI **Declarante:** Carina Bonbarde

**Data:** 24-04 **TIPO:** Queixa

**DESCRIÇÃO:** Paciente relata demora para internação na UTI.

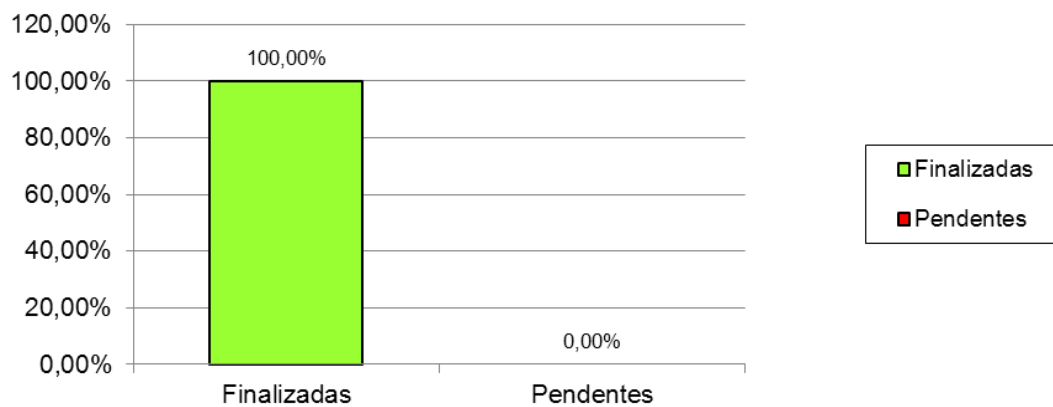
**Retorno:** Gerencia relatou que demora declarada por acompanhante foi por devidos procedimentos necessários e obrigatórios no leito como limpeza e horário de visita e sem quadro de emergência foi liberado o leito para paciente as 16:00 horas da tarde.

**Conclusão:** Retorno ao cliente, que ficou satisfeita pelo retorno.

## C - STATUS DAS DEMANDAS

Status das Demandas	PERCENTUAL
Finalizadas	100,00%
Pendentes	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

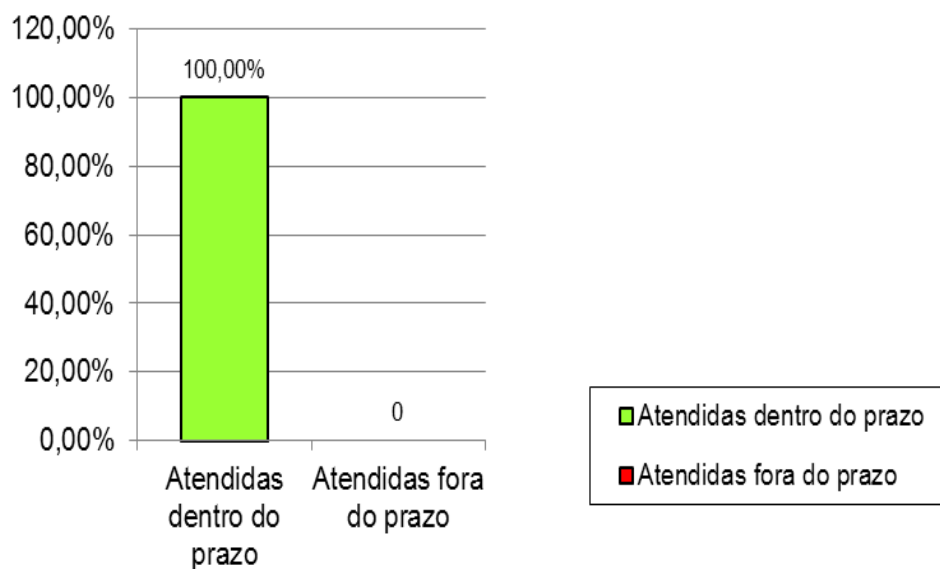
### Status das Demandas



## D - ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NO PRAZO

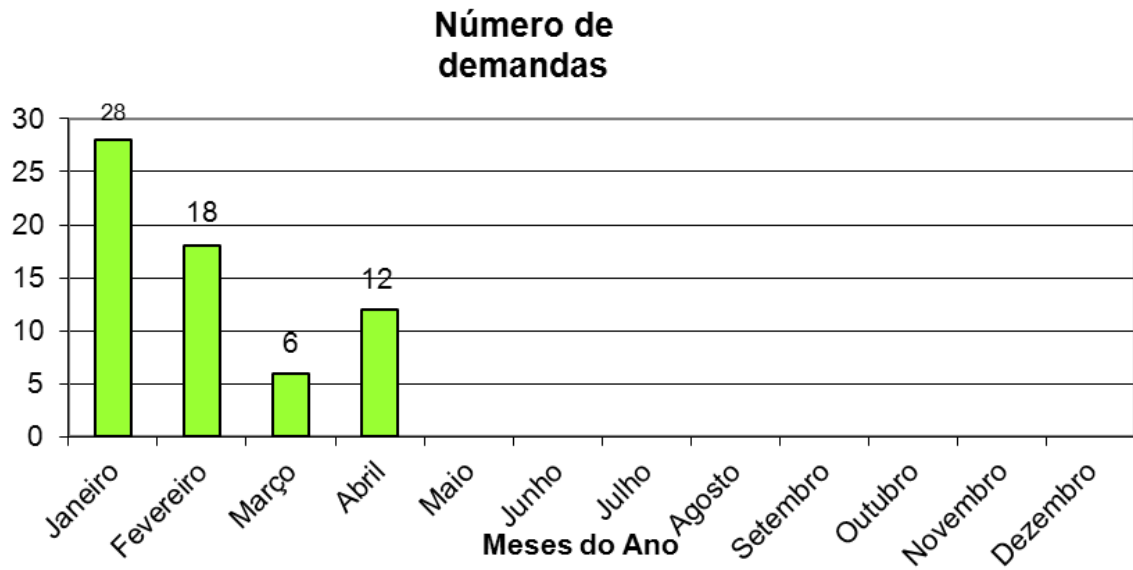
<b>Demandas Atendidas</b>	<b>PERCENTUAL</b>
Atendidas dentro do prazo	100,00%
Atendidas fora do prazo	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

### Demandas atendidas





## F - EVOLUÇÃO DOS CHAMADOS



## 2 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO - PSCE

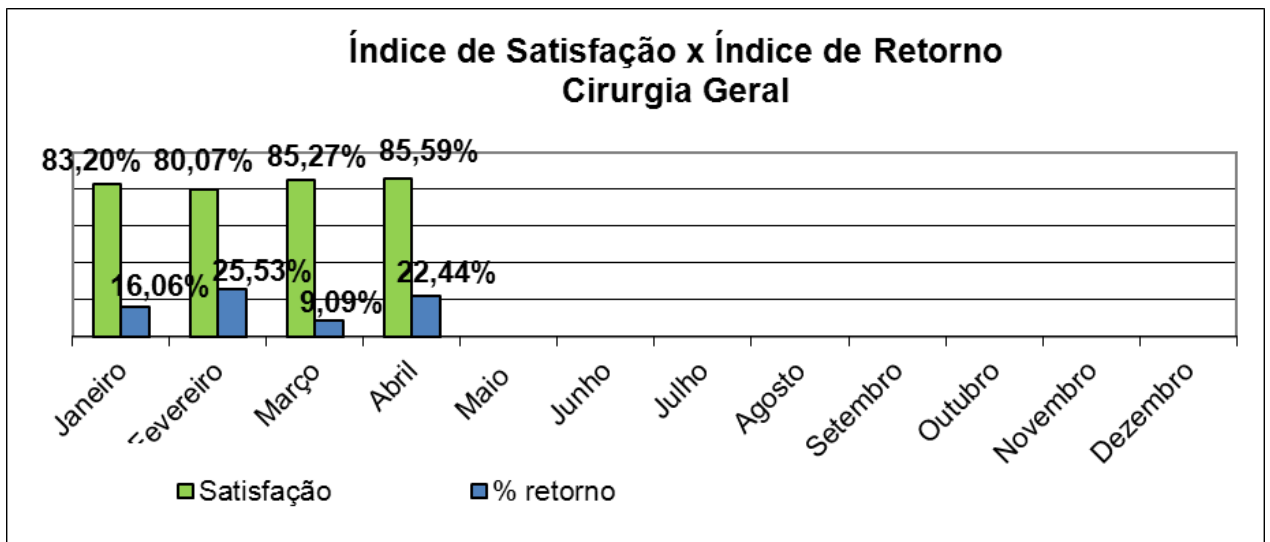
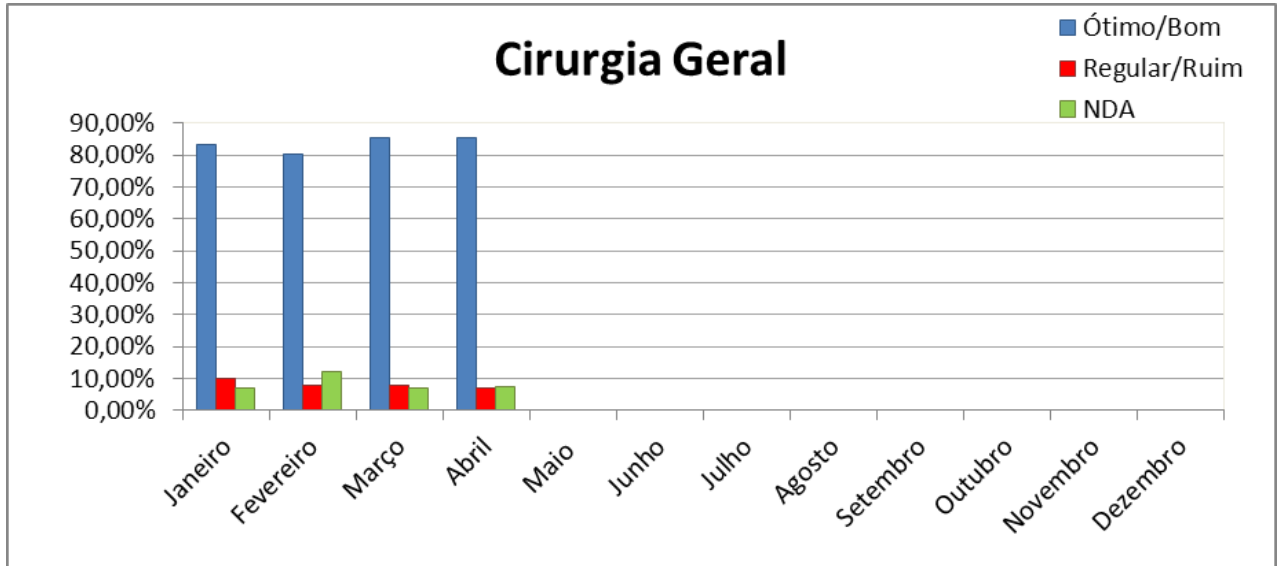
### A – UNIDADES DE INTERNAÇÃO

PSCE aplicadas.....157

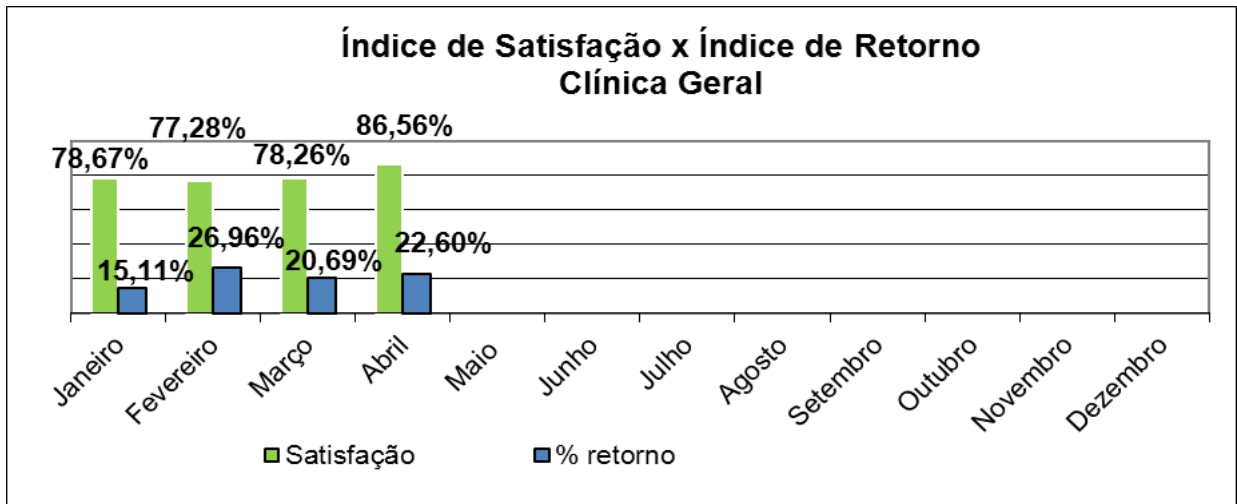
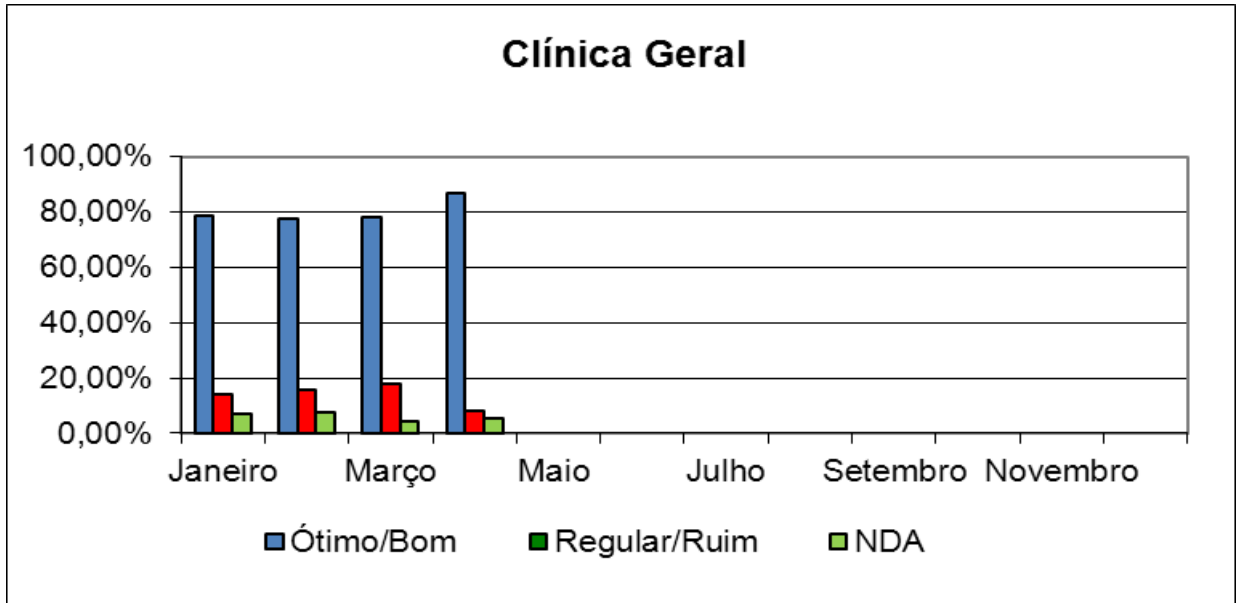
#### Tabela de % de Retorno e % de satisfação por Unidade de Internação

Clínica	Índice de Retorno	Índice de Satisfação
Clínica Médica	22,60%	86,56%
Cirurgia Geral	22,44%	85,59%
Convênios	23,85%	85,97%
Pediatria	38,16%	83,21%
Maternidade	29,29%	83,96%

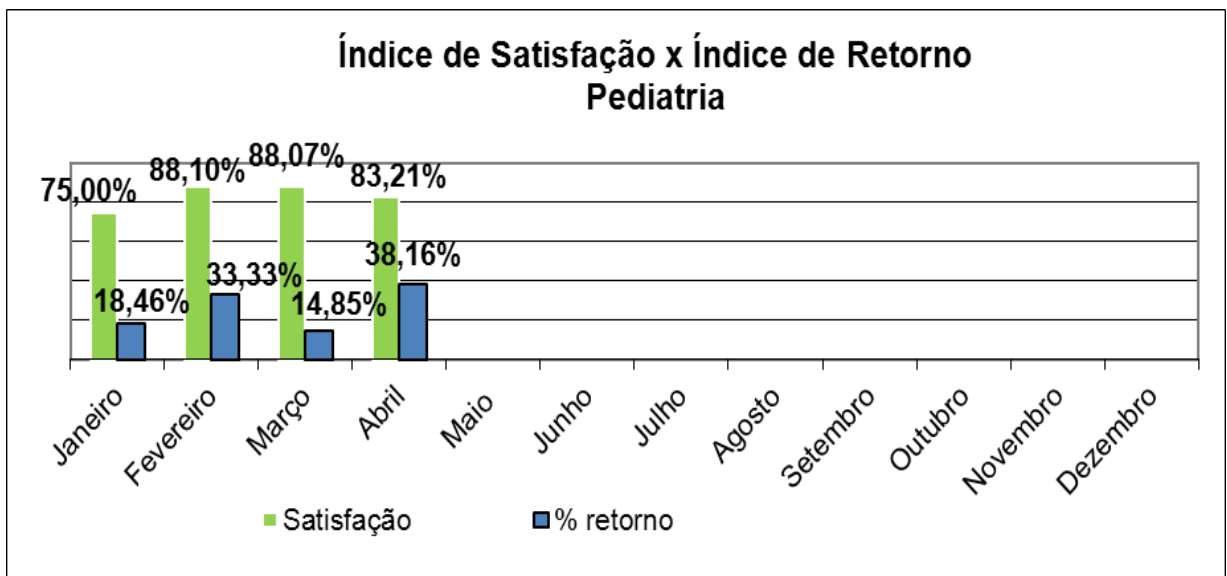
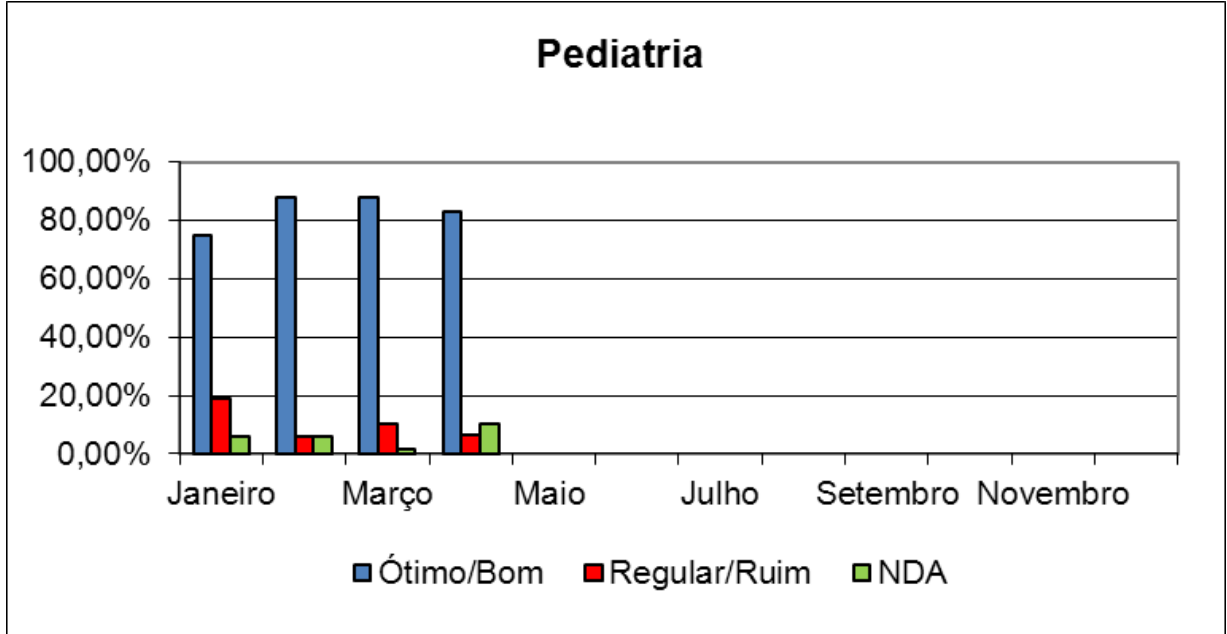
## a.1. Unidade de Clínica Cirurgia



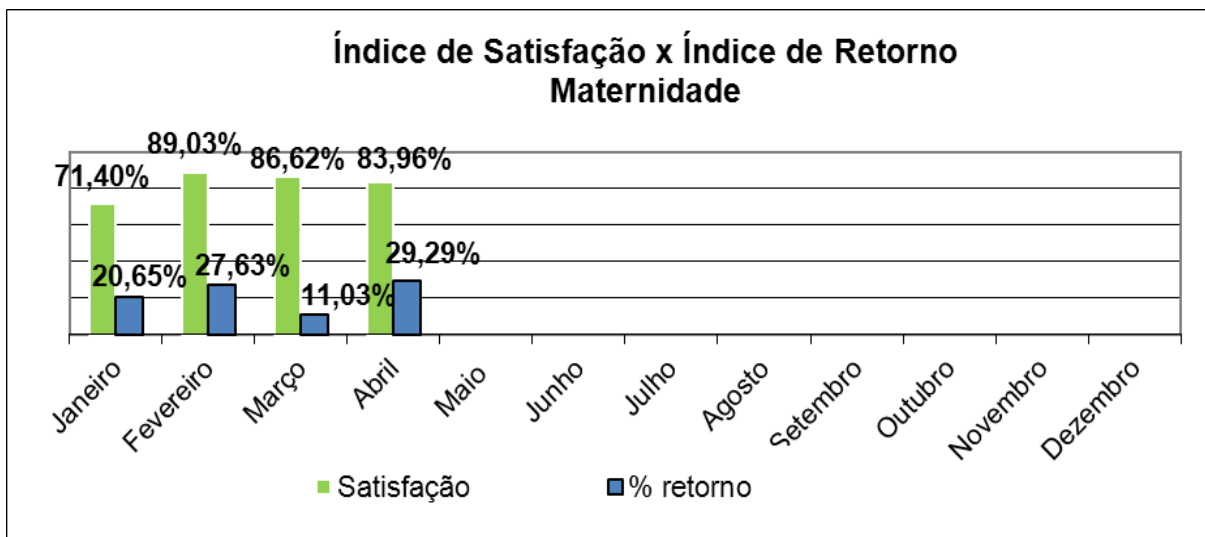
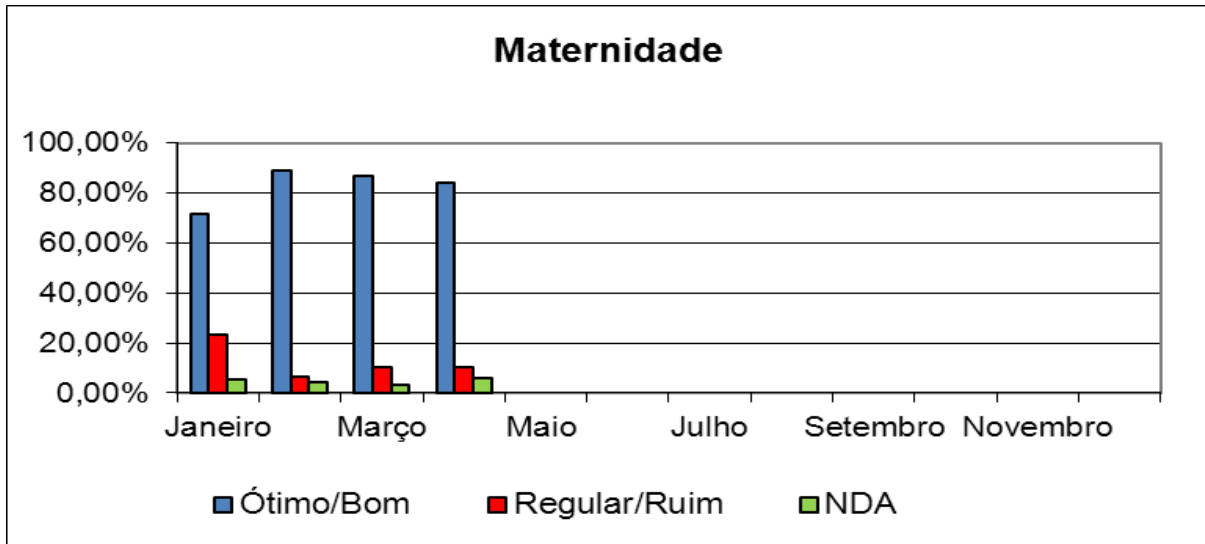
## a.2. Unidade de Clínica Médica:



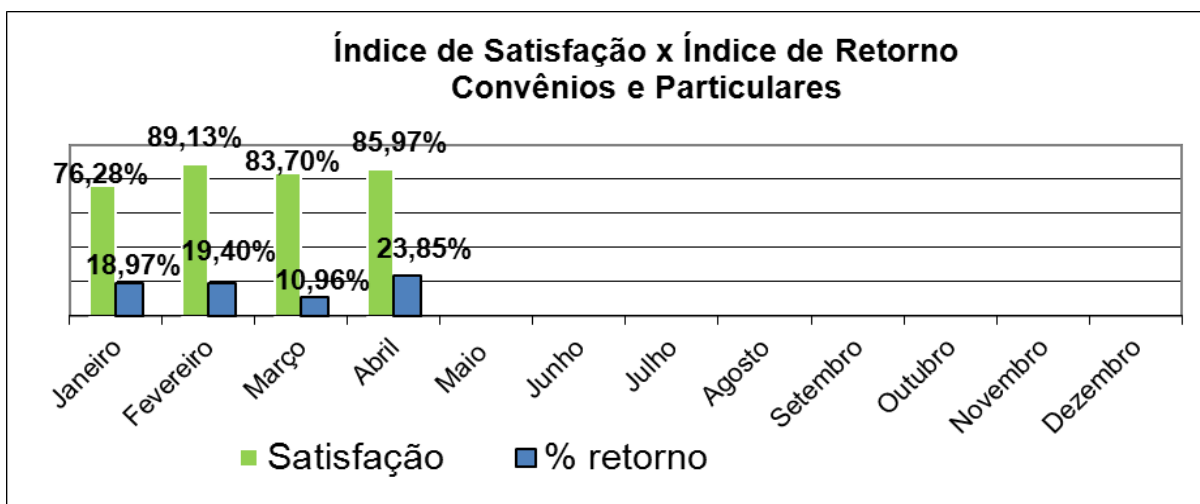
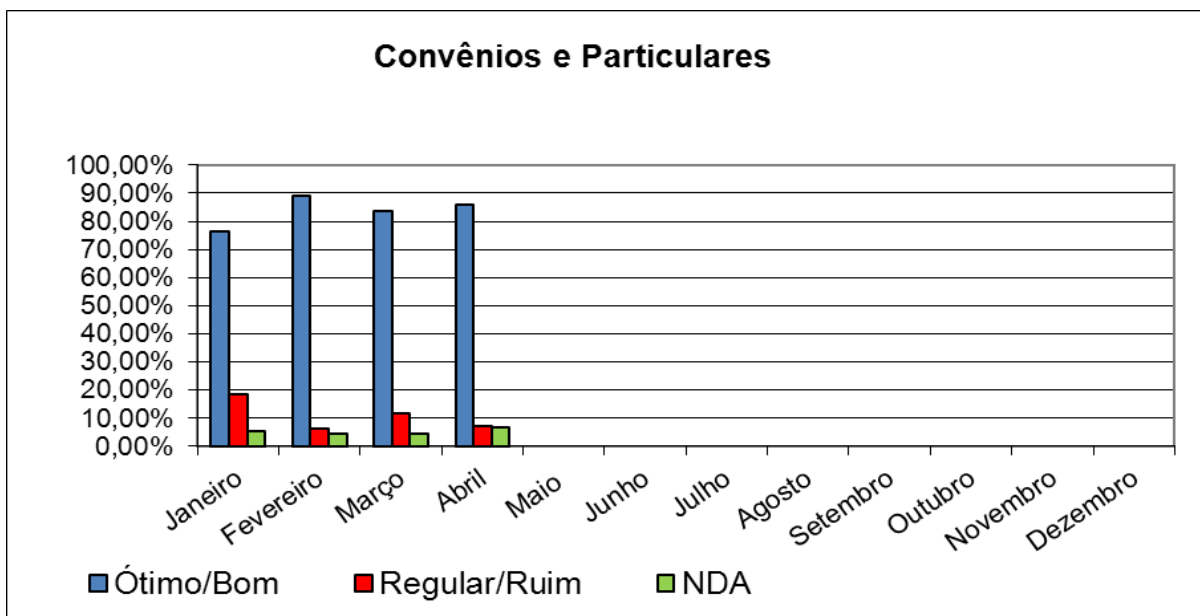
### a.3. Unidade de Pediatria:



#### a.4. Unidade de Maternidade:



## a.5. Unidade de Internação Privada:



## A – UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

**Número De PSCE aplicadas no Pronto Atendimento.....519**

