

Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades

OUTUBRO
2015

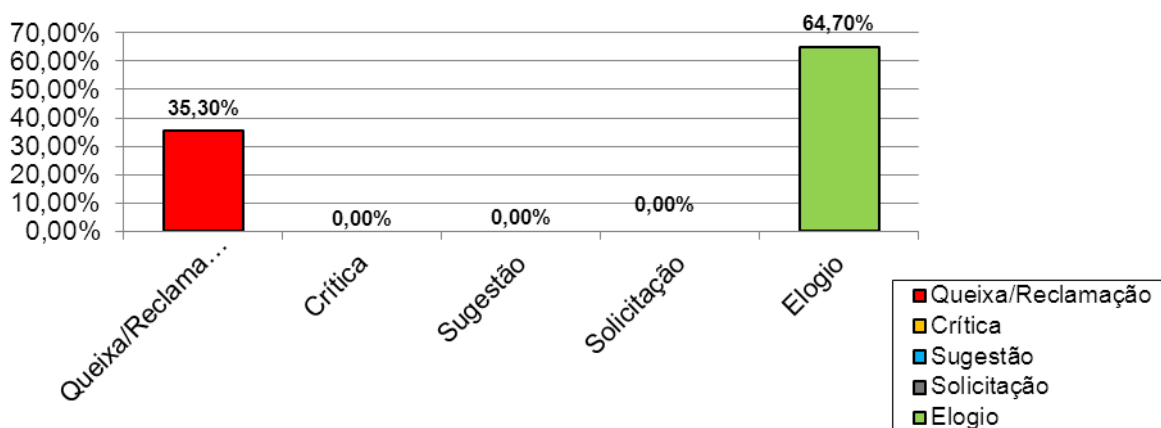
APRESENTAÇÃO DOS DADOS GERAIS

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

- Quantidade de demandas: 17

A - TIPO DE DEMANDAS:

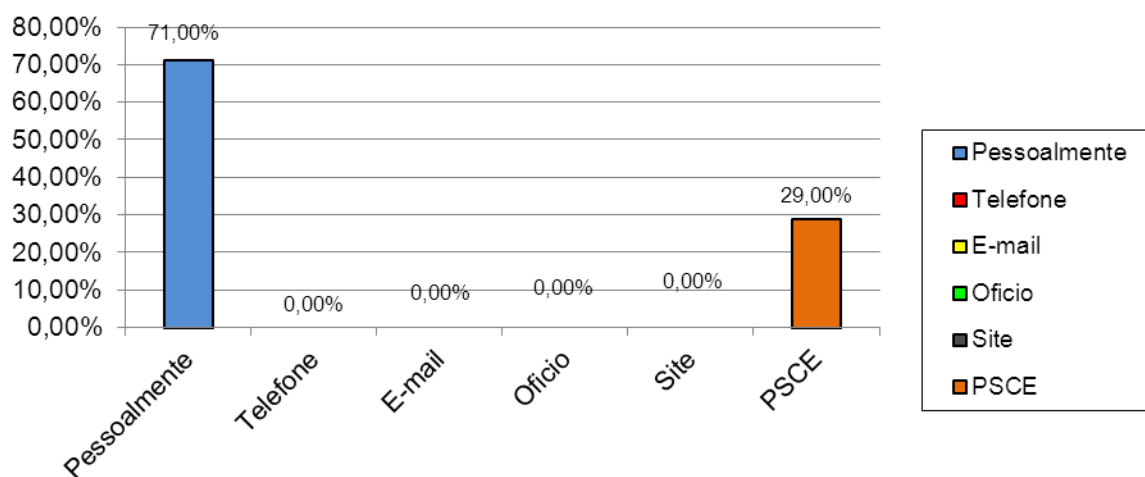
TIPO DE DEMANDA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Queixa/Reclamação	7	35,30%
Crítica		0,00%
Sugestão		0,00%
Solicitação		0,00%
Elogio	11	64,70%
TOTAL	18	100%



B – Busca Ativa e Espontânea:

Origem das Demandas	
Pessoalmente	71,00%
Telefone	0,00%
E-mail	0,00%
Ofício	0,00%
Site	0,00%
PSCE	29,00%
TOTAL	100%

Demandas por:



Origens das demandas

	<u>Queixa/ Reclamação</u>	<u>Crítica</u>	<u>Sugestão</u>	<u>Solicitação</u>	<u>Elogio</u>	<u>Total</u>
Clinica Médica	2	2
Cirurgia Geral	1	.	.	.	1	2
Convenio/ Particulares	1	1
Pediatria
Maternidade
UTI- Adulto	6	6
UTI-Neonatal
Hemodiálise	2	2
UANA	2	2
Outros	2	.	.	.	1	3
Total	7	.	.	.	11	18

- OUTROS = Cozinha, limpeza, rouparia, recepção...

Formulários de atendimento ao cliente

90ª - Unidade: C. MEDICA **TIPO:** Queixa

DESCRIÇÃO: Declarante alega demora na medicação.

Retorno: Ao verificar horário de atendimento, Coordenação entrega anexo da ficha de atendimento do paciente, e conclui que horário de atendimento está dentro dos conformes por não ser um atendimento de urgência.

Conclusão: Ao retornar ao cliente foi devidamente explicado para o mesmo sobre os demora do atendimento e sobre os casos de prioridade, assim cliente entendeu o caso e agradece retorno.

91ª - Unidade: C. CIRURGICA **TIPO:** Queixa

DESCRIÇÃO: Declarante alega demora para refazer curativo em paciente, enquanto paciente esperava os colaboradores conversavam alto.

Retorno: Foi encaminhado para comissão de ética de enfermagem.

Conclusão: Ao retornar ao cliente foi feito pedido de desculpas pelo acontecido, e informado para acompanhante as devidas providências tomadas.

92ª - Unidade: CONVÊNIOS E PARTICULARES **TIPO:** Queixa

DESCRIÇÃO: Declarante alega que medicação não foi aplicada, e técnicos criticando outros colaboradores na frente de pacientes.

Retorno: Ao verificar horário de atendimento, e prontuário do mesmo foi verificado que foi aplicada medicação e foi conversado com colaboradores..

Conclusão: Ao retornar ao cliente foi explicado para o mesmo sobre a medicação aplicada e sobre colaboradores, assim cliente entendeu o caso e agradece retorno.

93ª - Unidade: RECEPÇÃO (convênio-particulares) **TIPO:** Queixa

DESCRIÇÃO: Declarante alega falta de atenção, falta de humanização, e demora mesmo tendo hora marcada com Dr.

Retorno: Foi verificado o caso e funcionárias no setor, devida a falta de algumas colaboradores houve uma demora que após verificar foi transferida outra funcionária para ajudar.

Conclusão: Ao retornar ao cliente foi devidamente explicado para o mesmo sobre a causa da demora do atendimento, assim cliente agradece retorno.

94ª - Unidade: RECEPÇÃO (convênio-particulares) **TIPO:** Queixa

DESCRIÇÃO: Declarante alega mal atendimento por colaborador. Falta de compreensão e humanização.

Retorno: Funcionária advertida.

Conclusão: Ao retornar ao cliente foi feito o pedido de desculpas pelo acontecido e explicado as providências tomadas assim cliente ficou satisfeito e agradece retorno.

95ª - Unidade: C. MEDICA **TIPO:** Queixa

DESCRIÇÃO: Declarante alega demora na medicação.

Retorno: Ao verificar horário de atendimento, Coordenação entrega anexo da ficha de atendimento do paciente, e conclui que horário de atendimento está dentro dos conformes por não ser um atendimento de urgência.

Conclusão: Ao retornar ao cliente foi devidamente explicado para o mesmo sobre os demora do atendimento e sobre os casos de prioridade, assim cliente entendeu o caso e agradece retorno.

96ª - Unidade: NEFROLOGIA **TIPO:** Queixa

DESCRIÇÃO: Declarante alega que Dr. negou atendimento á paciente em outro setor.

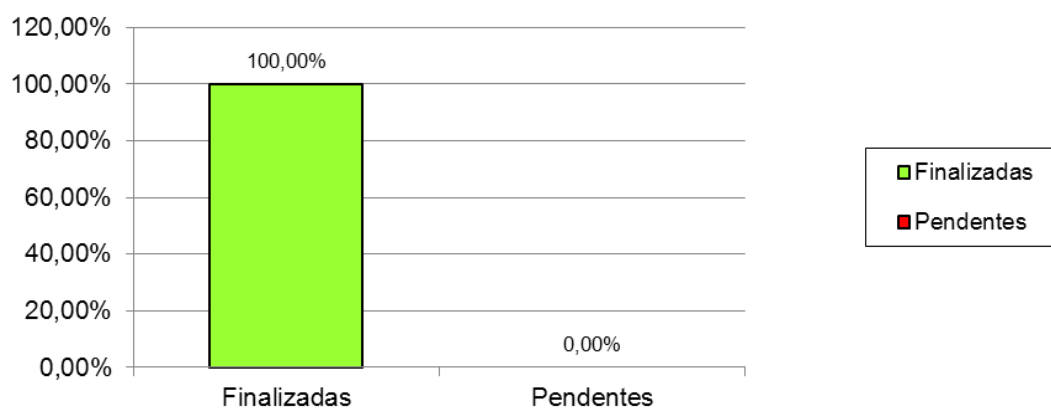
Retorno: Aguardando retorno...

Conclusão: Aguardando retorno...

C - STATUS DAS DEMANDAS

Status das Demandas	PERCENTUAL
Finalizadas	100,00%
Pendentes	0,00%
TOTAL	100%

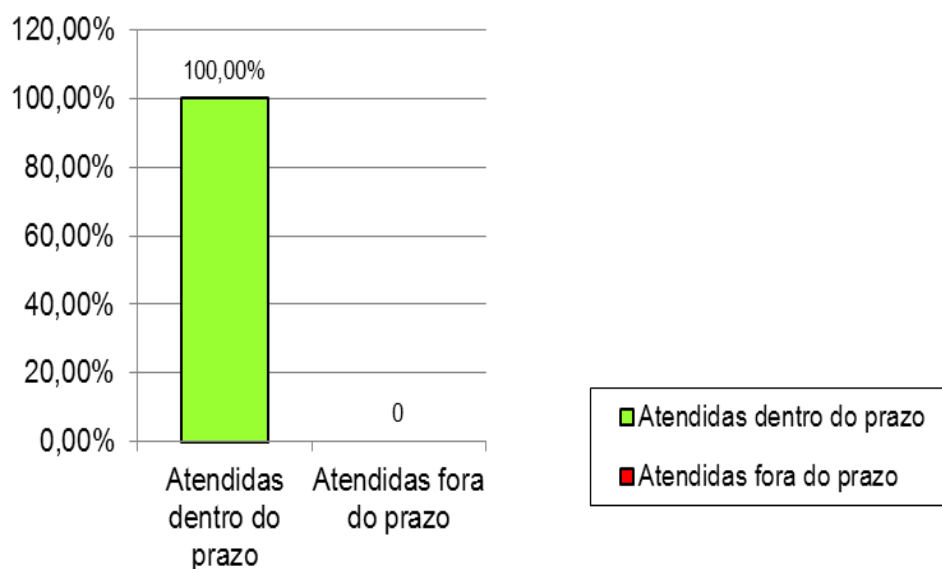
Status das Demandas



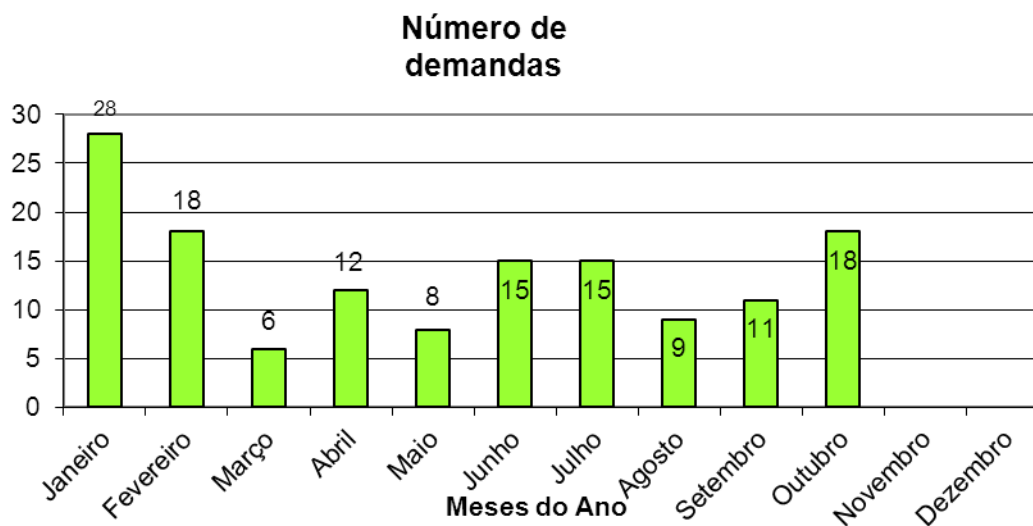
D - ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NO PRAZO

Demandas Atendidas	PERCENTUAL
Atendidas dentro do prazo	100,00%
Atendidas fora do prazo	0,00%
TOTAL	100%

Demandas atendidas



F - EVOLUÇÃO DOS CHAMADOS



2 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO - PSCE

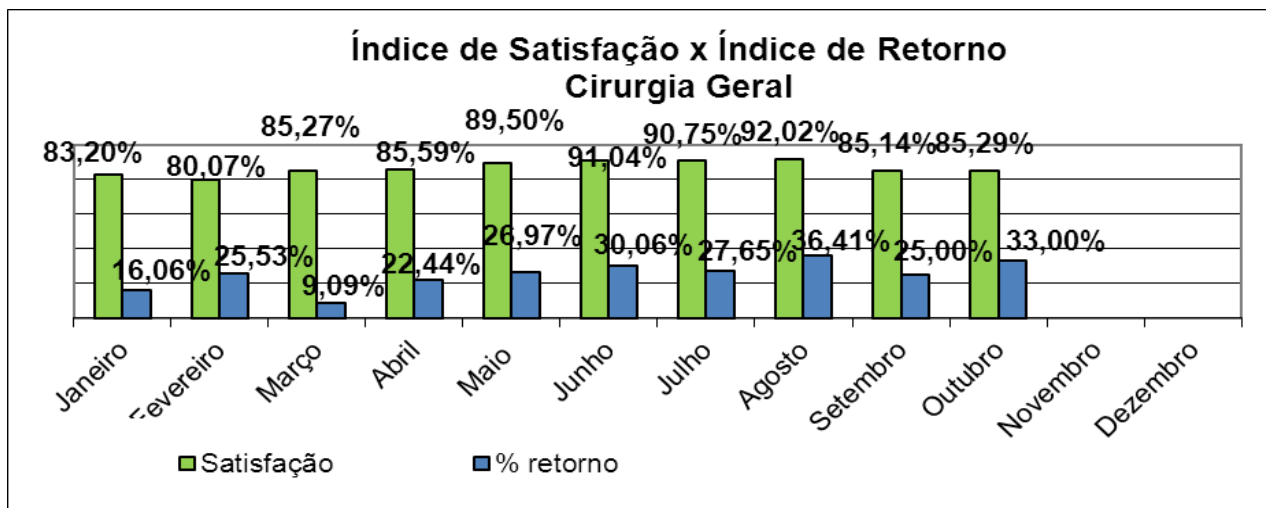
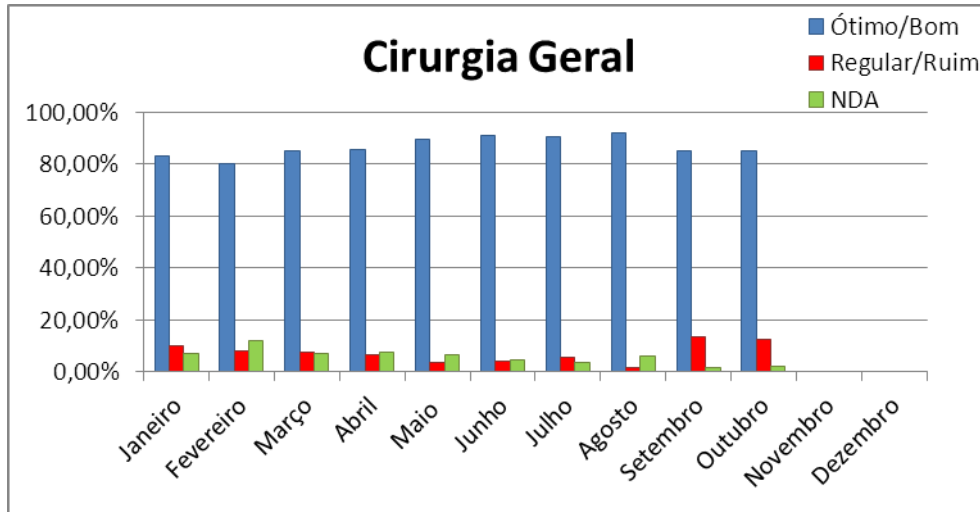
A – UNIDADES DE INTERNAÇÃO

PSCE aplicadas.....231

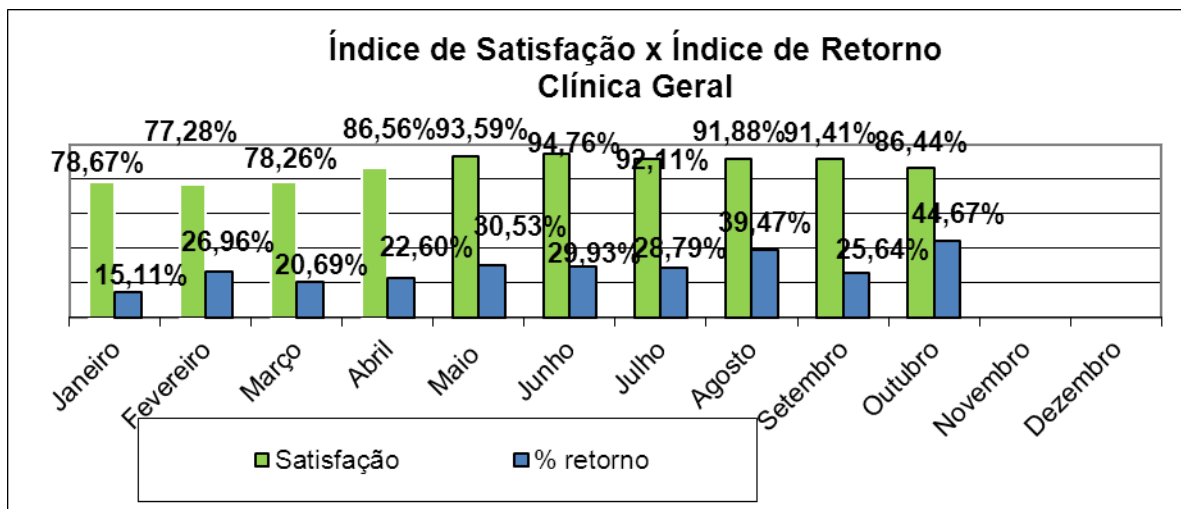
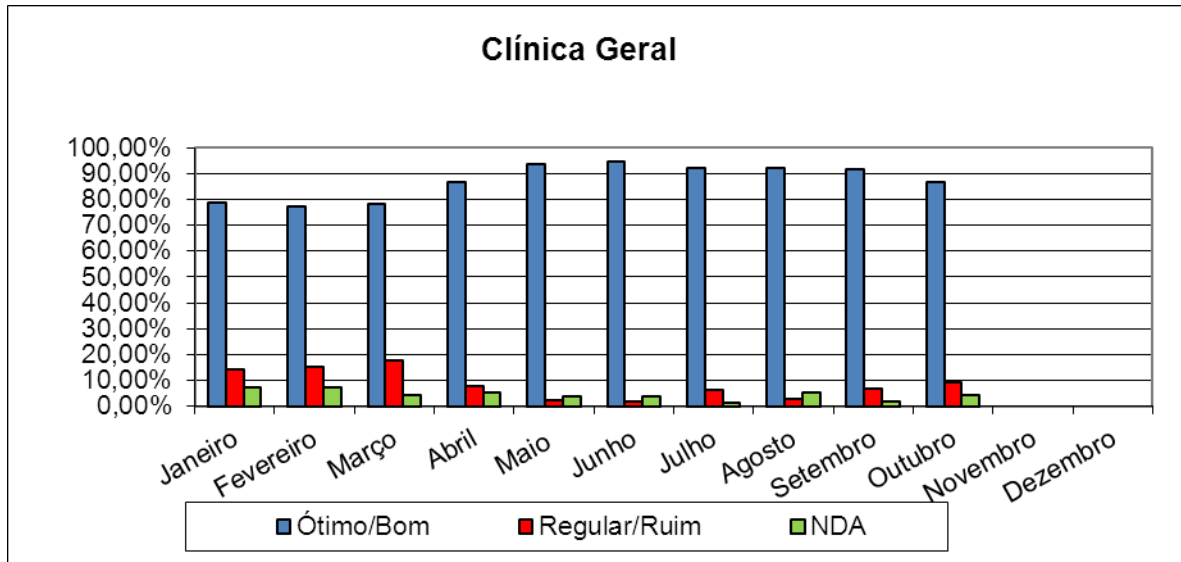
Tabela de % de Retorno e % de satisfação por Unidade de Internação

Clínica	Índice de Retorno	Índice de Satisfação
Clínica Médica	44,67%	86,44%
Cirurgia Geral	33,00%	85,29%
Convênios	32,65%	73,51%
Pediatria	43,06%	92,57%
Maternidade	27,96%	99,00%
Uti- Adulto	33,33%	91,30%
Uti-Neonatal	42,86%	100,00%
Hemodiálise	99,00%	100,00%
UANA	7,54%	64,73%

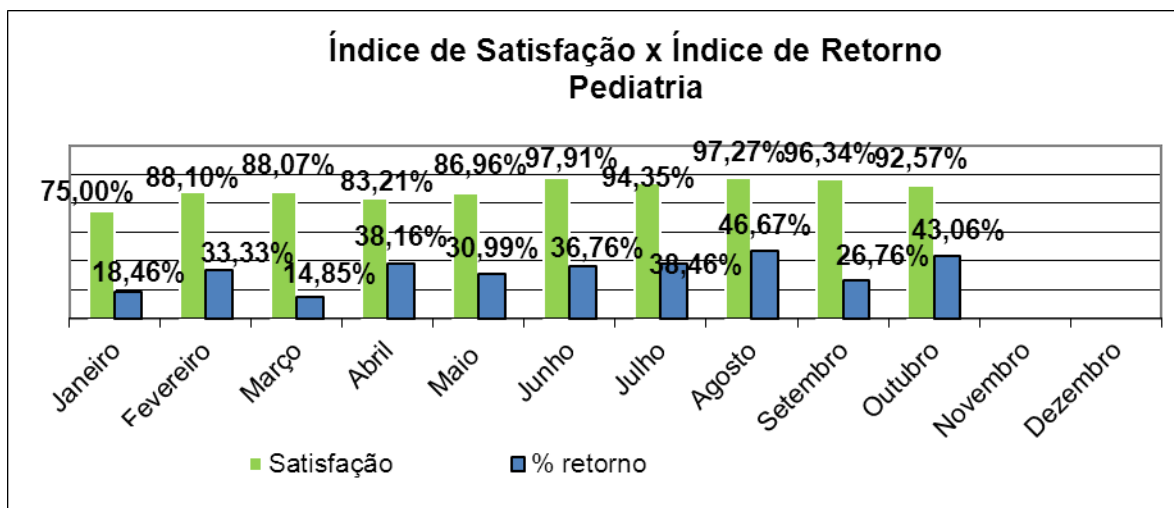
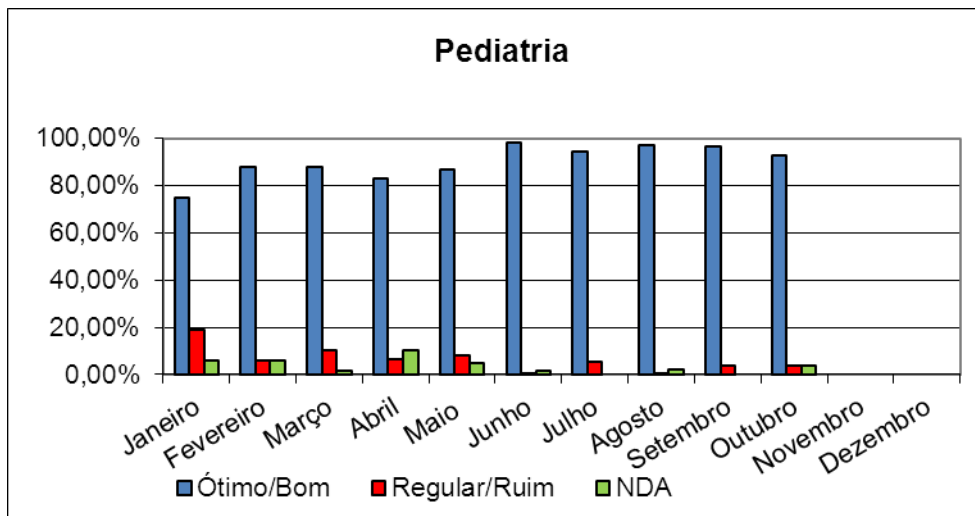
a.1. Unidade de Clínica Cirurgia



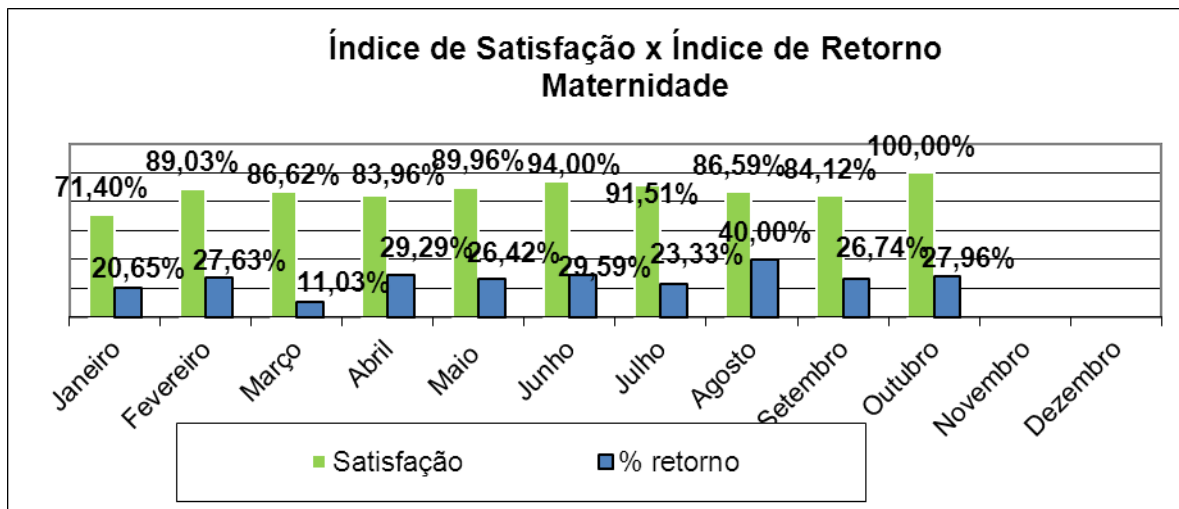
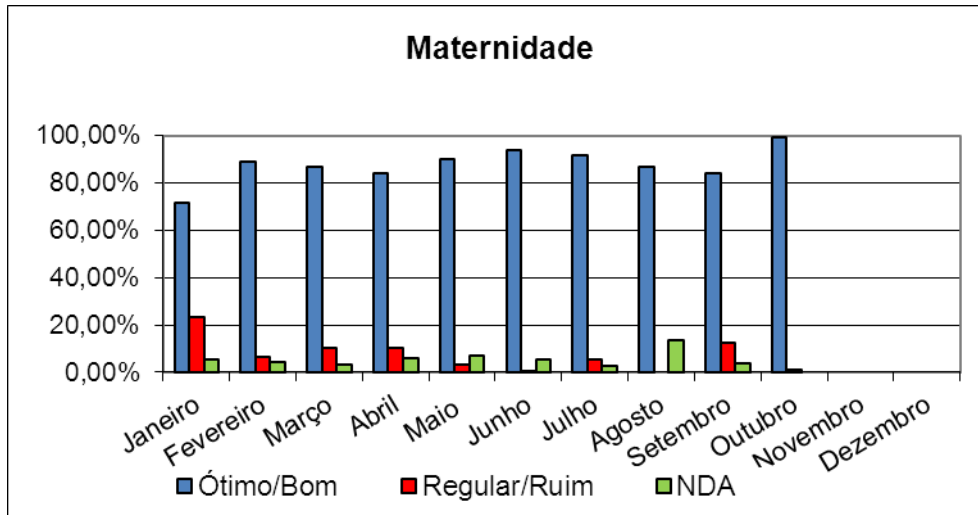
a.2. Unidade de Clínica Médica:



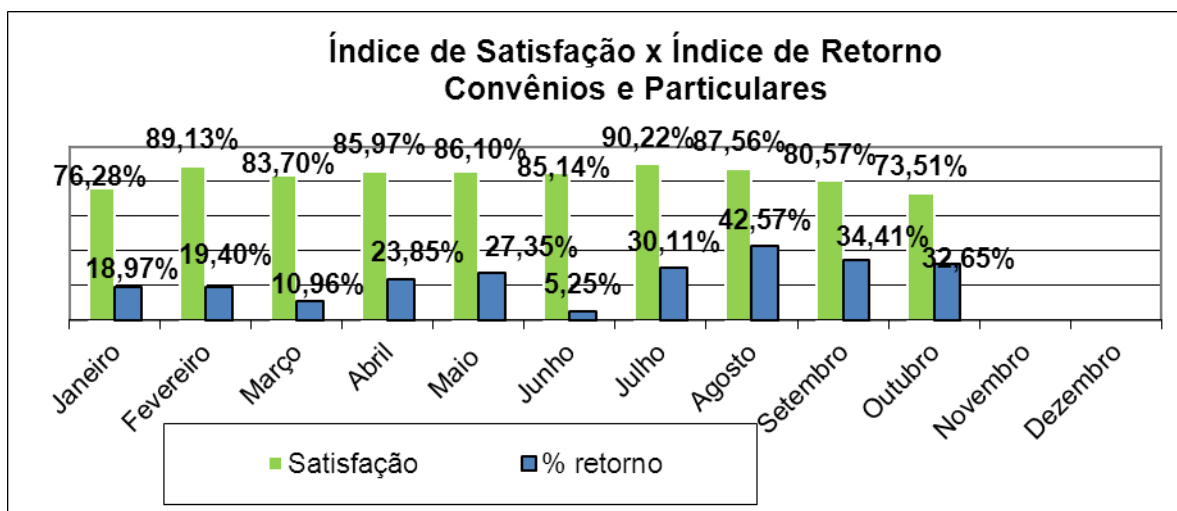
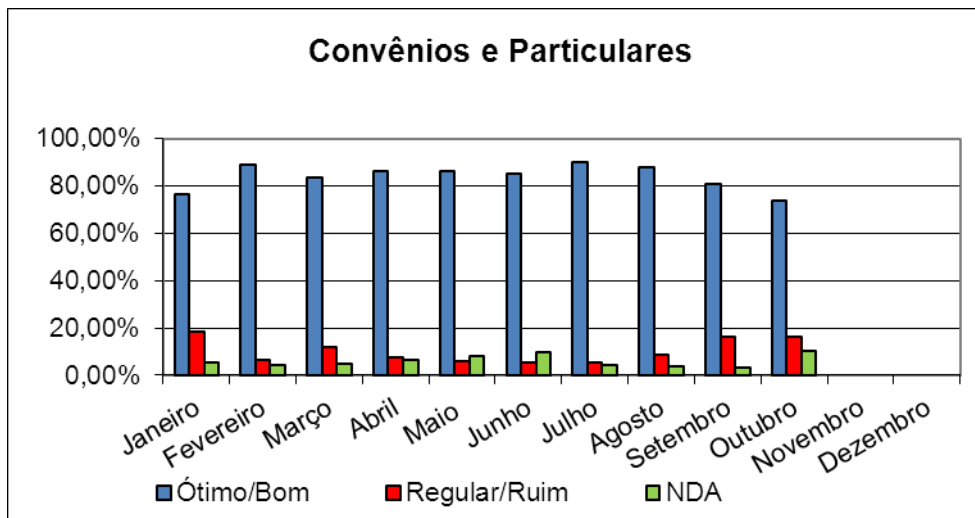
a.3. Unidade de Pediatria:



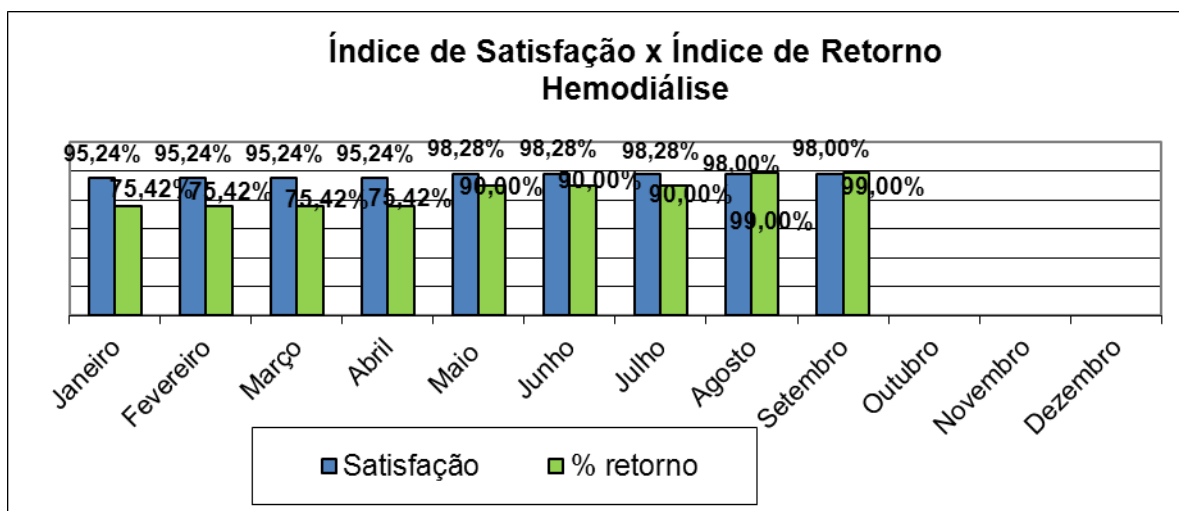
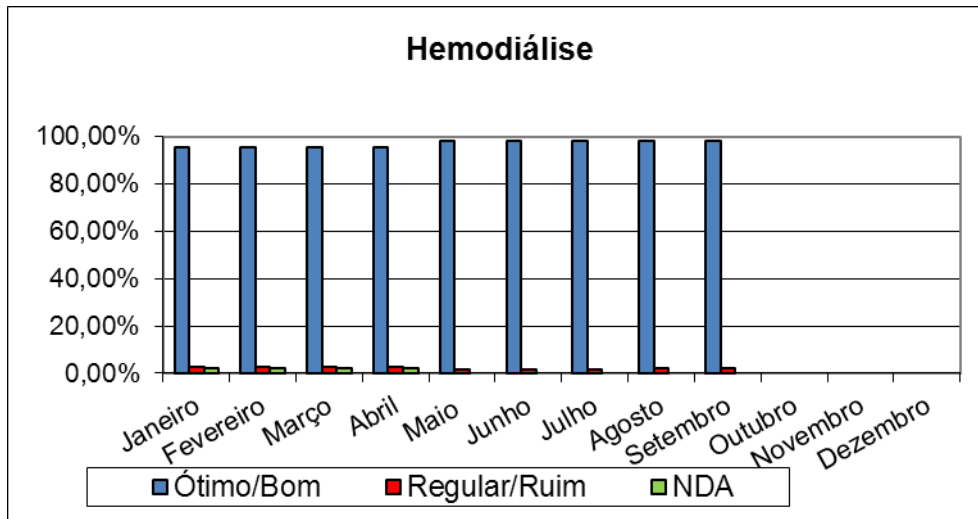
a.4. Unidade de Maternidade:



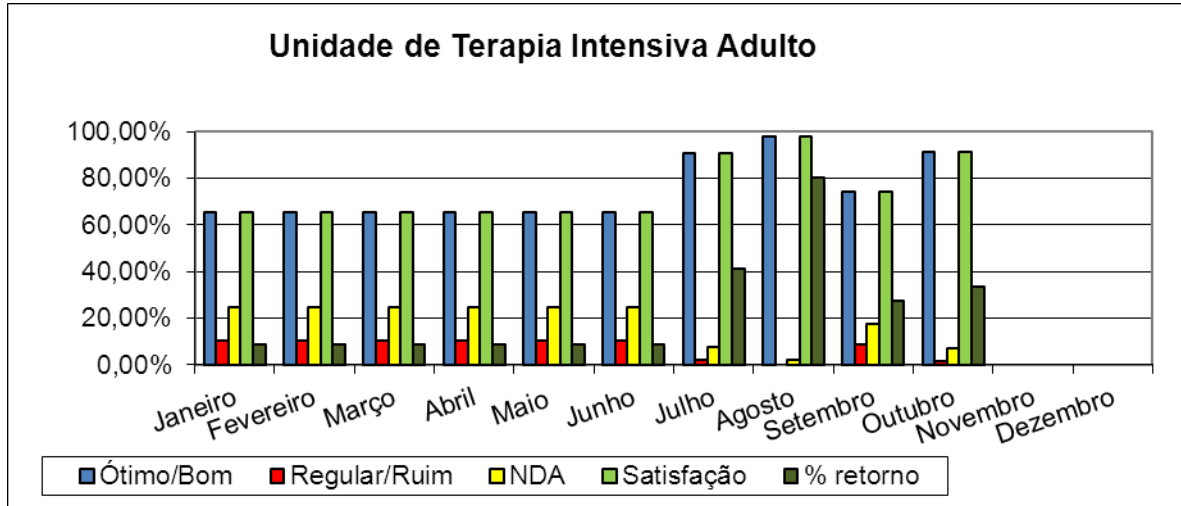
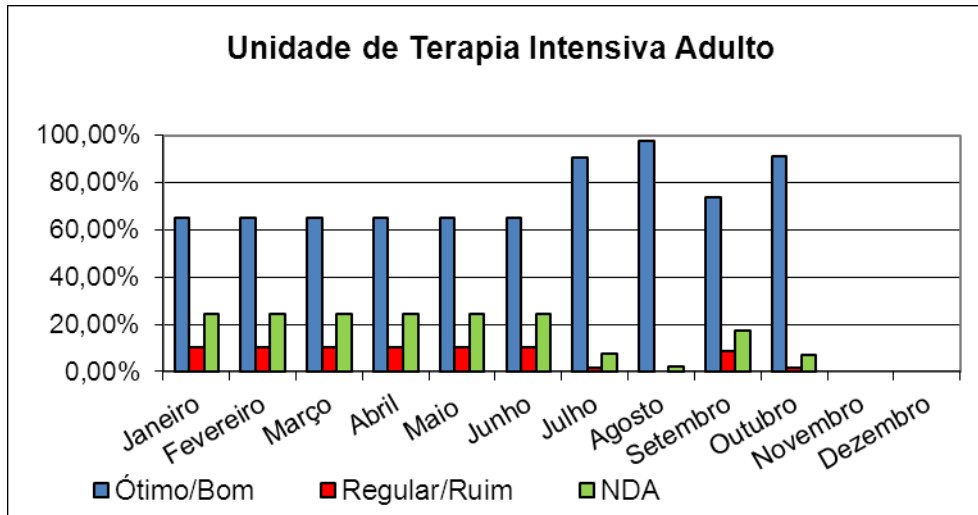
a.5. Unidade de Internação Privada:



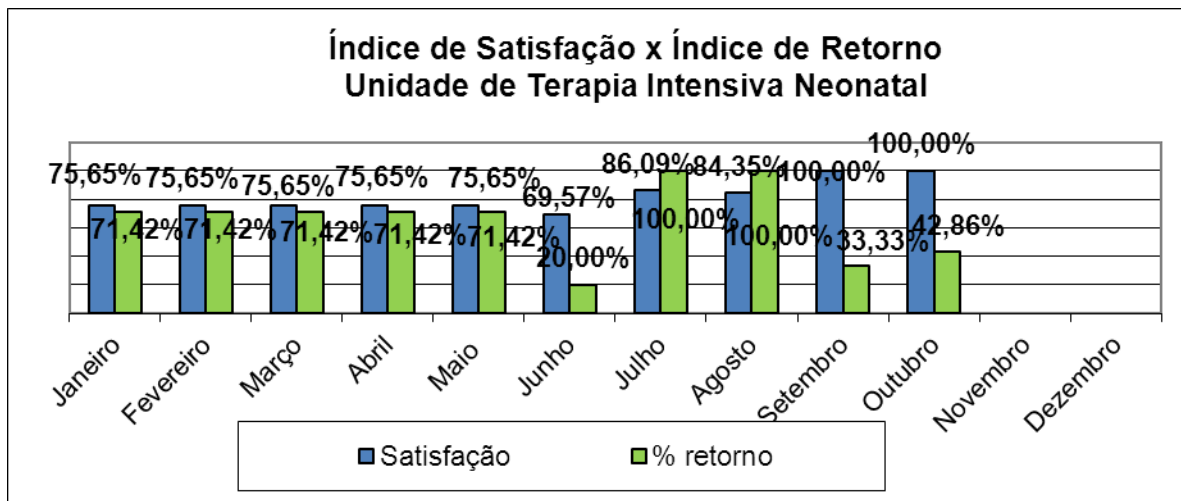
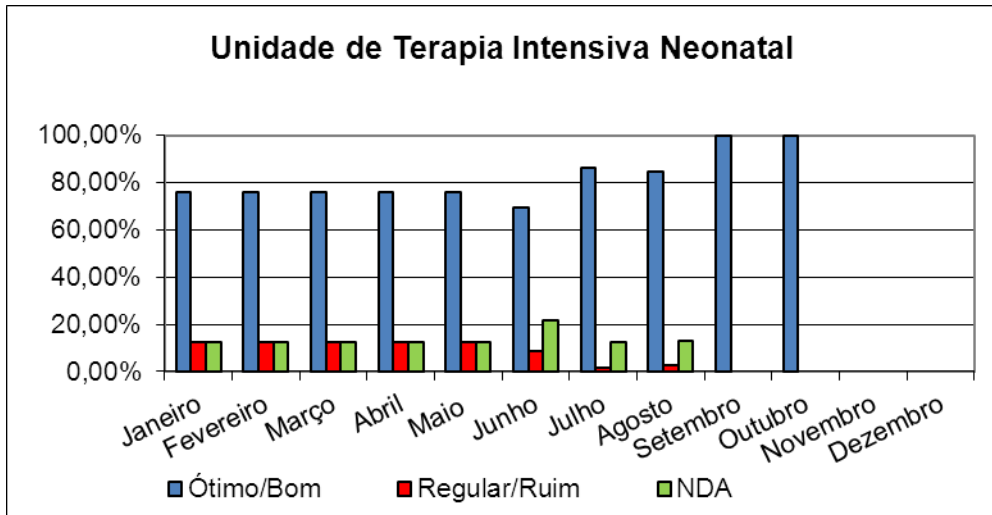
a.6. Unidade de Hemodiálise



a.7. Unidade de Terapia Intensiva Adulto



a.8. Unidade de Terapia Intensiva Neonatal



A – UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

Número De PSCE aplicadas no Pronto Atendimento.....566

