

7º Relatório Sintético Mensal da Ouvidoria

Julho/2013

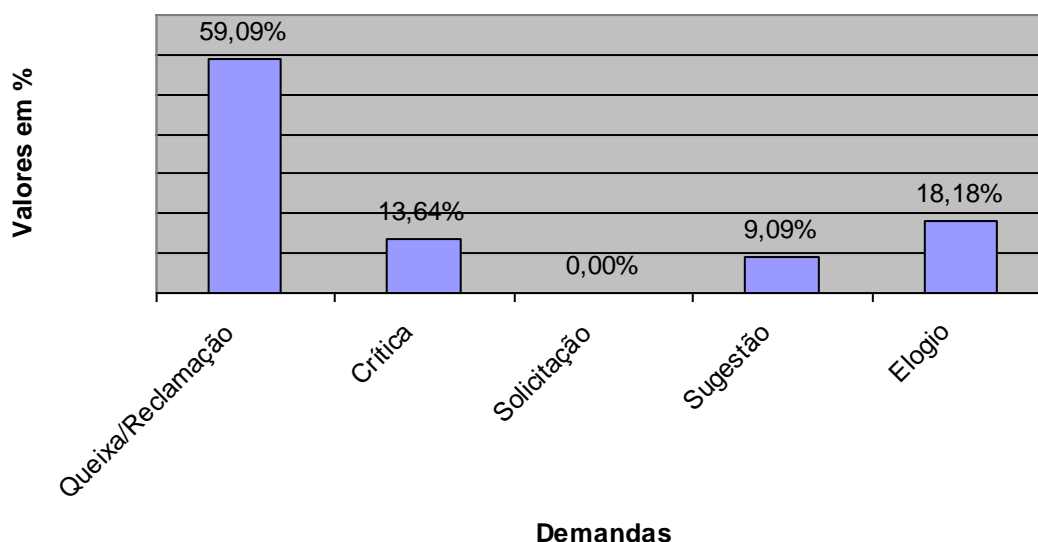
7º Relatório Mensal da Ouvidoria

Julho de 2013

O 7º Relatório da Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas durante o mês de Julho.

Confira nas próximas páginas os gráficos comparativos da natureza das demandas registradas na Ouvidoria.

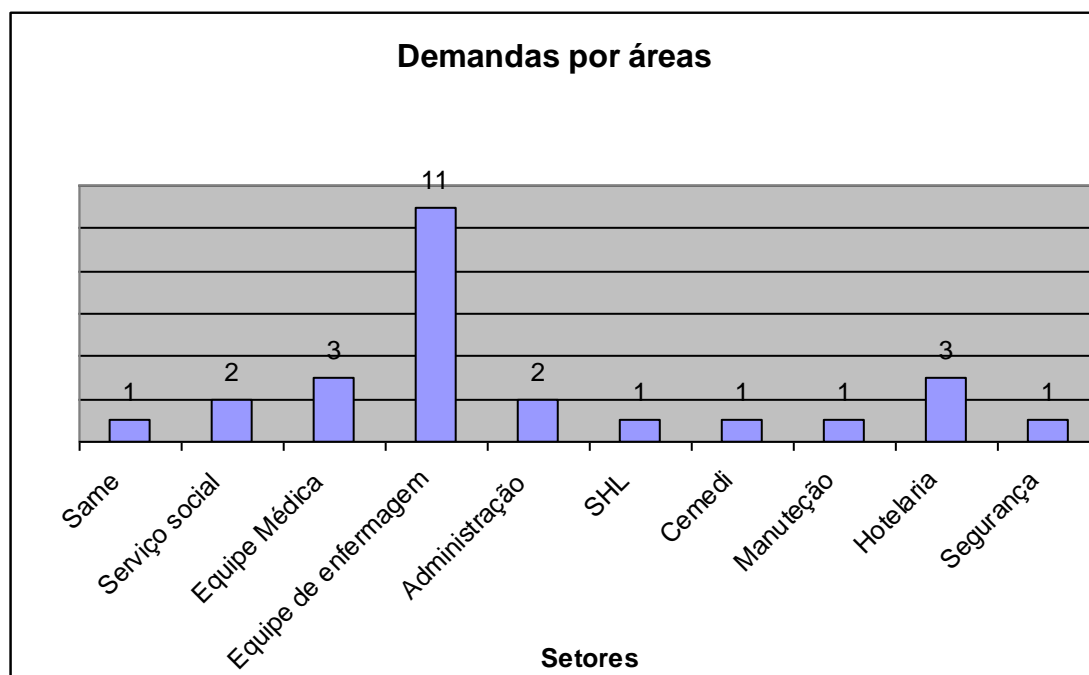
Período de 01/07/2013 à 31/07/2013



Natureza das Demandas e resolutividade

Em Julho de 2013 recebemos 22 demandas, destas demandas 13 foram Reclamações/Queixas, sendo que 07 já foram respondidas aos demandantes, 06 sem possibilidade de retorno, pois não possuem identificação, recebemos também 03 críticas e 02 sugestões. Os setores Clínica geral, maternidade, serviço social e psicologia receberam 04 elogios.

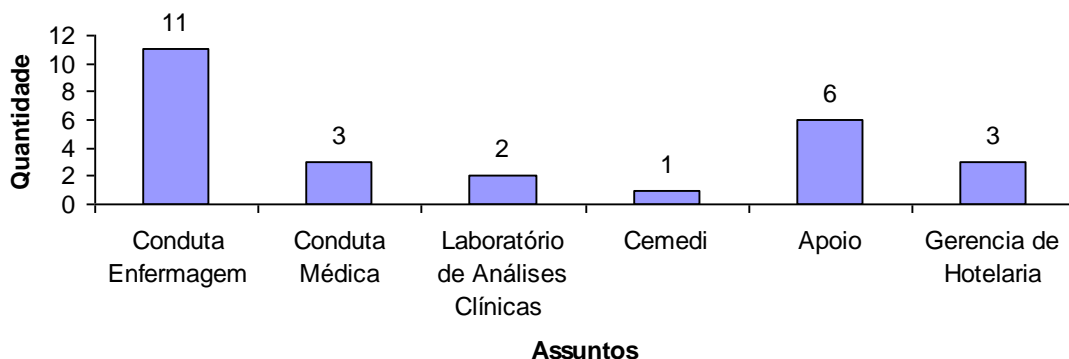
Dentre as manifestações recebidas, 03 são de responsabilidade da Diretoria Técnica, 11 da Gerência de Enfermagem, 9 Apoio, 02 são de competência da área administrativa, 01 é de competência da CEMEDI (empresa que realiza exames de diagnóstico por imagem).



Análise dos Assuntos

Somando as reclamações com as sugestões, críticas e elogios, observa-se que o assunto mais demandado foi em relação à Assistência de Enfermagem, com 11 demandas. Em seguida, os assuntos mais recorrentes foram Conduta Médica com 03 demandas, Apoio envolvendo os setores de segurança, SAME, Serviço Social, Serviço de Higiene e Limpeza e Hotelaria com 09 demandas, 02 Administrativo envolvendo o Laboratório de análises Clínicas e 01 envolvendo o atendimento da CEMEDI.

Demandas Classificadas por Assunto



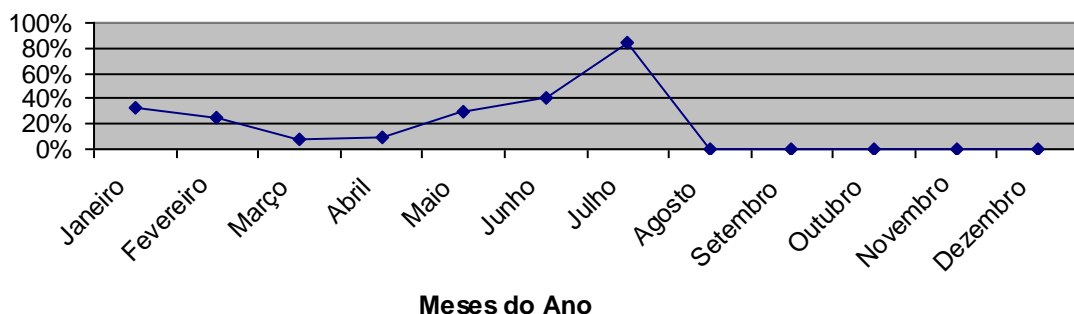
Obs: O número de assuntos pode sofrer alterações quanto à quantidade pois uma reclamação pode abordar vários assuntos.

Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações, o que corresponde 59,09% do total recebido ou 13 demandas, pode-se levantar o indicador “Problema”.

Neste mês o problema mais frequente foi Assistência de Enfermagem com 42,30%.

A seguir, observa-se que das demandas de reclamações do mês, 84,61% foram respondidas em tempo hábil (10 dias). Superando a meta estipulada pela Ouvidoria que é de 80%.

Percentual de Demandas Respondidas em Tempo Hábil (10 dias)

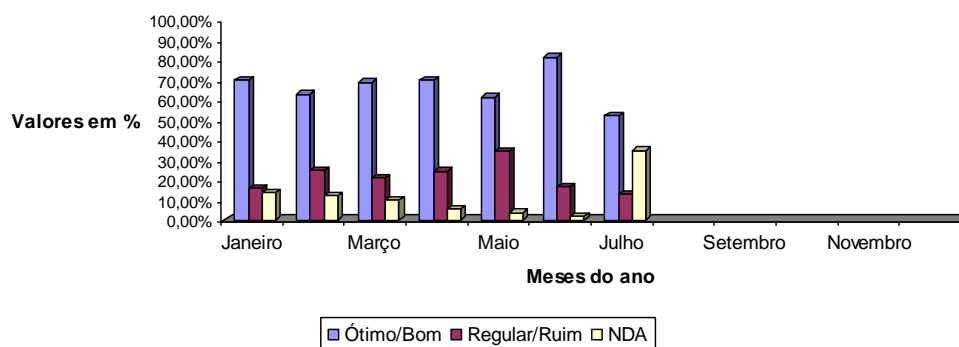


Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo (PSCE)

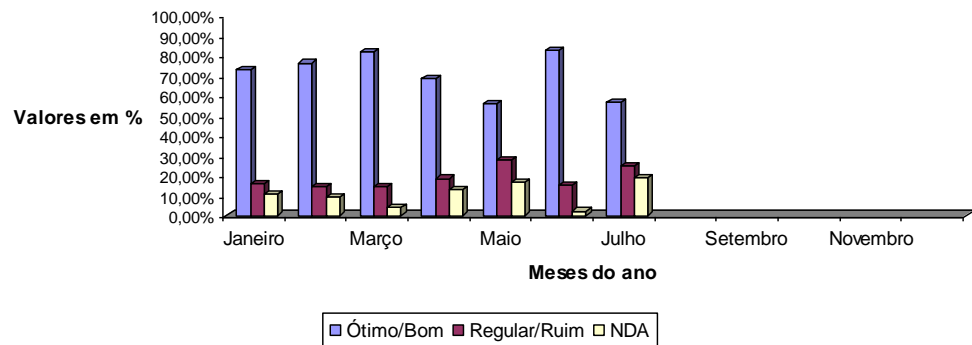
A Pesquisa de Satisfação é uma importante ferramenta de Gestão e tem o propósito de avaliar sistematicamente os aspectos de serviços importantes para a satisfação dos clientes. Seus resultados permitem que a instituição crie e sustente processos de gestão da qualidade focados nos usuários. O objetivo da Pesquisa de Satisfação da Santa Casa é o de mensurar o que os usuários estão pensando e sentindo em relação aos serviços oferecidos. O resultado final da Pesquisa de Satisfação deve apresentar as informações necessárias para a identificação de oportunidades de melhoria e a elaboração de um plano de ações com vistas à qualificação dos serviços.

Segue gráficos comparativos de satisfação dos nossos usuários referente ao mês.

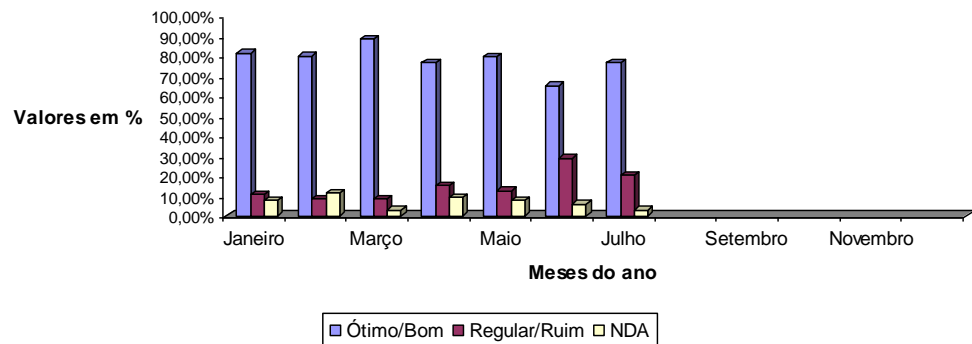
Clínica Geral



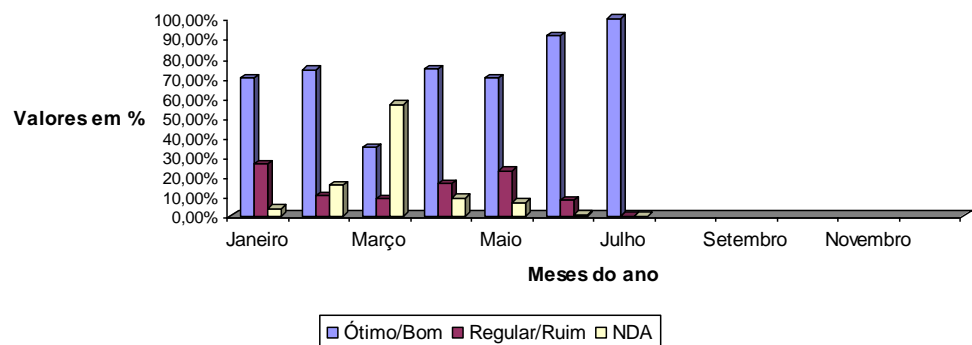
Cirurgia Geral



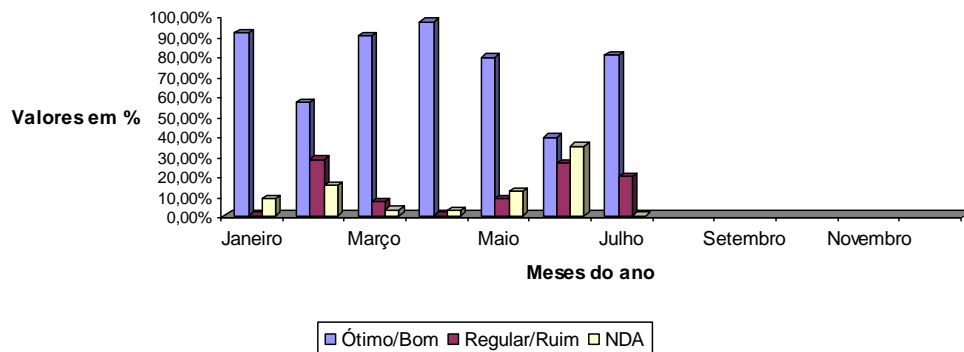
Obstetrícia



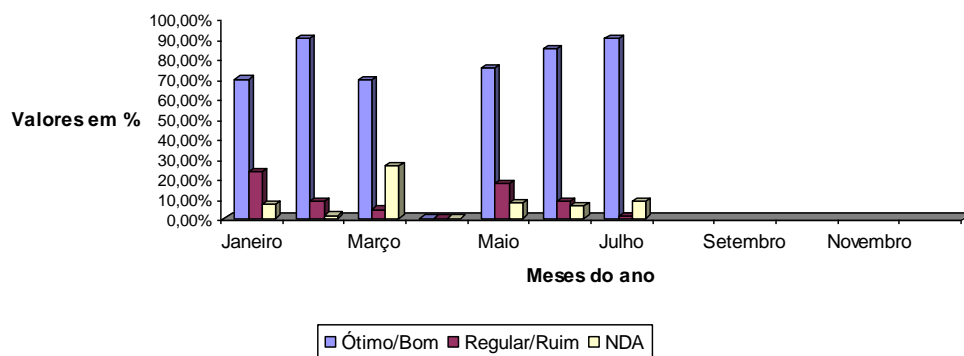
Pediatria



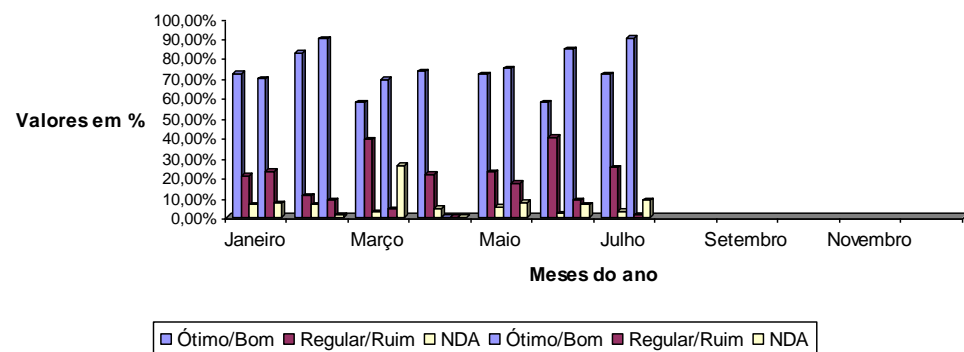
Unidade de Terapia Intensiva Adulto



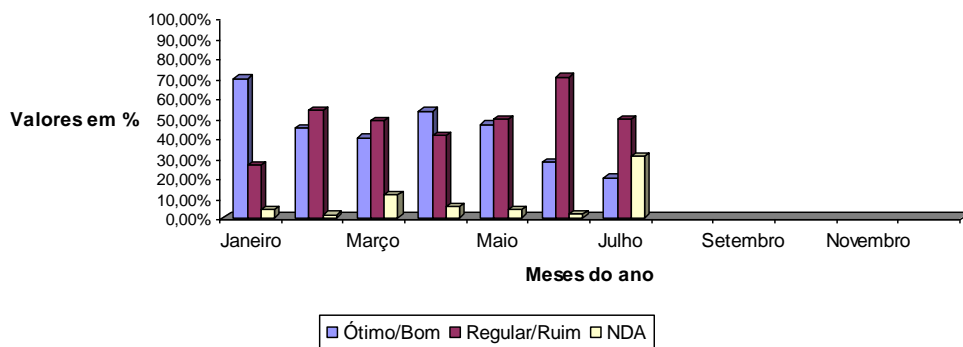
Unidade de Terapia Intensiva Neonatal



Convênios e Particulares



Unidade de Urgência e Emergência



Ana Paula Pereira
Assistente Ouvidoria
3814-3060