

3º Relatório Sintético Mensal da Ouvidoria

Março/2013

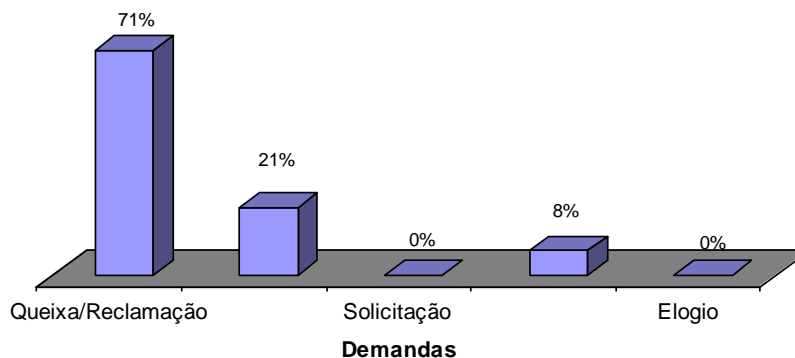
3º Relatório Mensal da Ouvidoria

Março de 2013

O 3º Relatório da Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas durante o mês de Março.

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

Período de 01/03/2013 à 31/03/2013



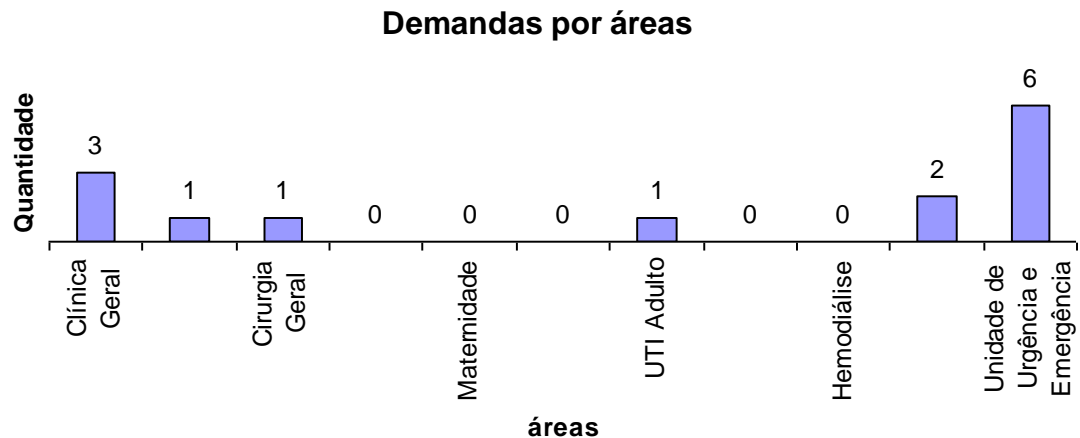
Natureza das Demandas e resolutividade

Em Março de 2013 recebemos 14 demandas, sendo que 1 foi resolvida imediatamente, 5 foram resolvidas dentro do prazo e as 8 restantes estão fora do prazo.

As estatísticas do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria neste mês demonstram que, quanto à natureza das demandas, 10 referiram-se a queixas/reclamações, 01 foi sugestão e 03 foram críticas. Não recebemos neste mês nenhuma solicitação e elogio.

Dentre as reclamações recebidas, 05 são de responsabilidade da Diretoria Técnica, 04 da Diretoria de Enfermagem, 05 é de competência da

Gerência de Apoio e 01 é de competência da CEMEDI (empresa que realiza exames de diagnóstico por imagem).

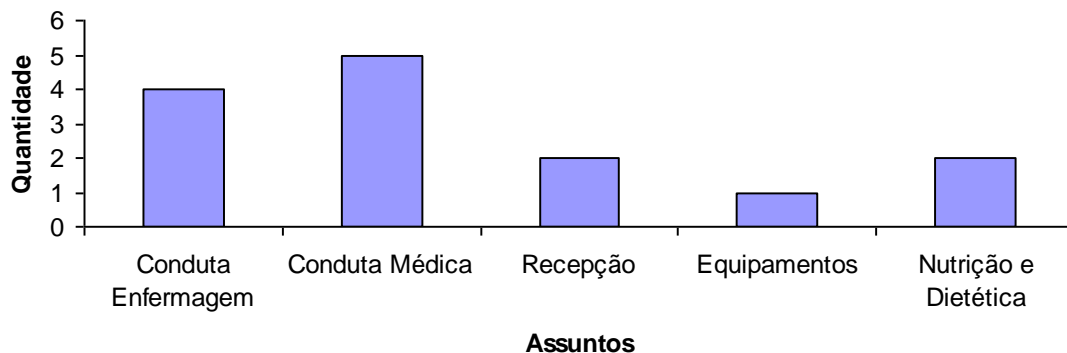


Das manifestações recebidas, 03 foram da Clínica Geral, 02 foram da Ortopedia, 06 foram da Unidade de Urgência e Emergência, 01 foi da Unidade de Terapia Intensiva Adulto, 01 foi da cirurgia geral e 01 foi da Cemedi (Empresa que realiza exames de diagnóstico por imagem). Os setores da Uti Neonatal, Convênios e Particulares, Maternidade, Pediatria e não houve manifestações.

Análise dos Assuntos

Somando as reclamações com as críticas e sugestões, observa-se que o assunto mais demandado foi em relação à equipe Médica com 05 demandas e equipe de apoio com 05 demandas. Em seguida, os assuntos mais recorrentes foram Atendimentos de Enfermagem com 04 demandas, e Cemedi com 01 demanda.

Demandas Classificadas por Assunto



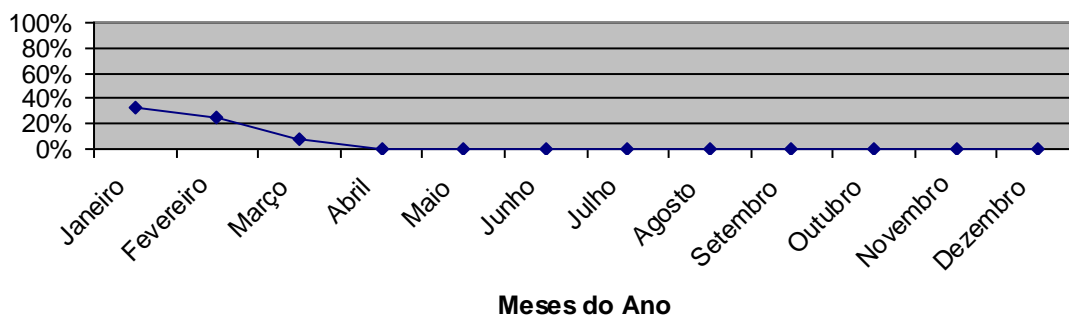
Obs: O número de assuntos pode sofrer alterações quanto à quantidade pois uma reclamação pode abordar vários assuntos.

Ao analisar exclusivamente as críticas e reclamações, o que corresponde 93% do total recebido, ou 13 demandas, pode-se levantar o indicador “Problema”.

Neste mês o problema mais freqüente foi Conduta da Equipe Médica 36% e equipe de Apoio com 36%.

A seguir, observa-se que das 14 demandas do mês, ou seja 8% foram respondidas imediatamente, 36% foram respondidas dentro do prazo, 14% não possuem identificação e os 42% restantes não foram respondidas pelos responsáveis não sendo possível dar o retorno aos demandantes em tempo hábil não superando a meta estipulada pela Ouvidoria que é de 80%.

Percentual de Demandas Respondidas em Tempo Hábil (10 dias)

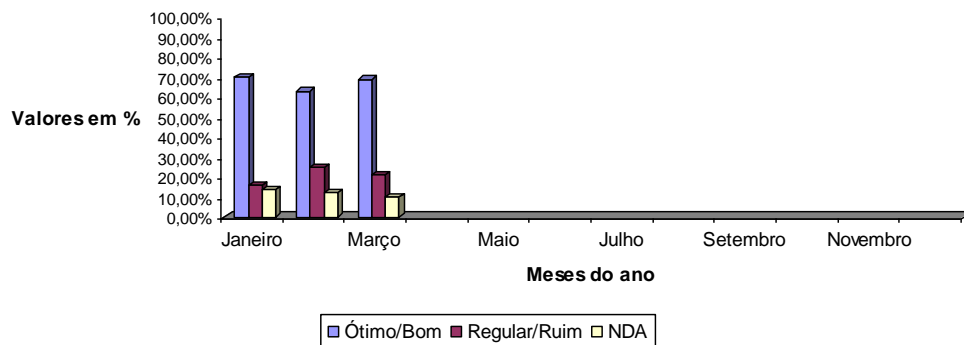


Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo (PSCE)

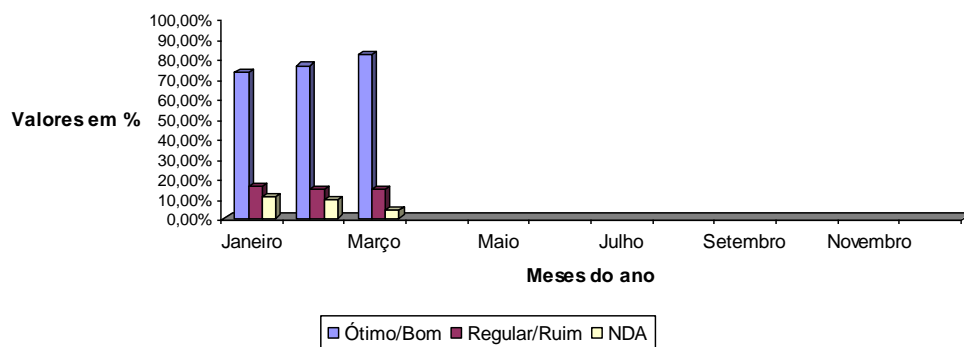
A Pesquisa de Satisfação é uma importante ferramenta de Gestão e tem o propósito de avaliar sistematicamente os aspectos de serviços importantes para a satisfação dos clientes. Seus resultados permitem que a instituição crie e sustente processos de gestão da qualidade focados nos usuários. O objetivo 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.

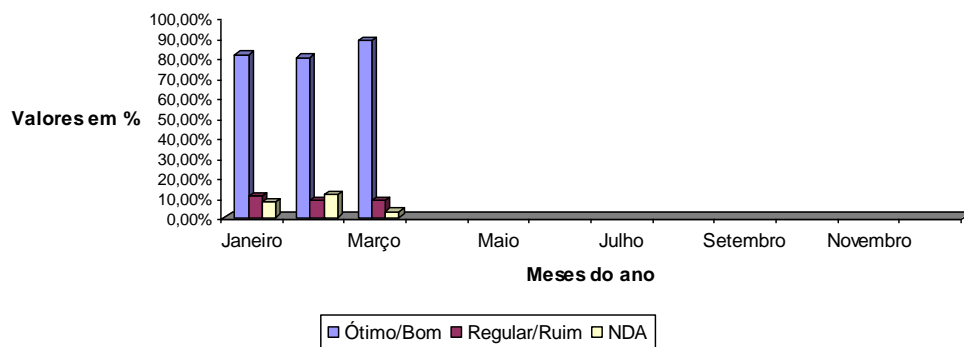
Clínica Geral



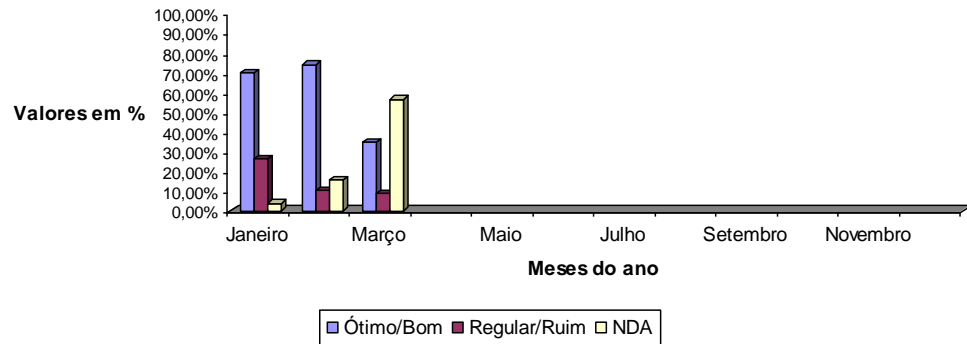
Cirurgia Geral



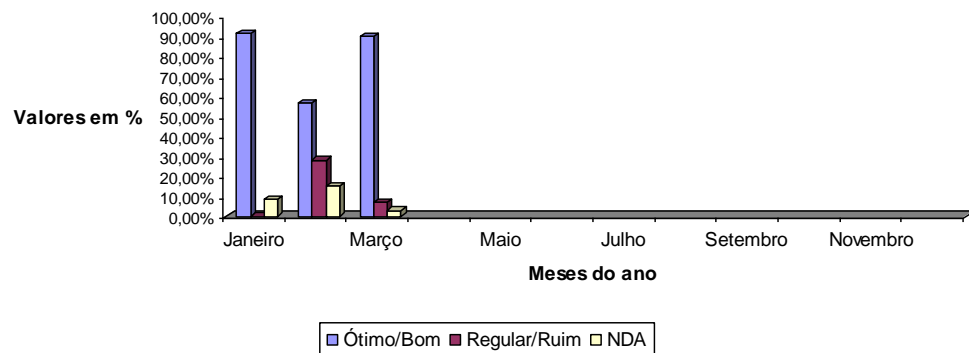
Obstetrícia



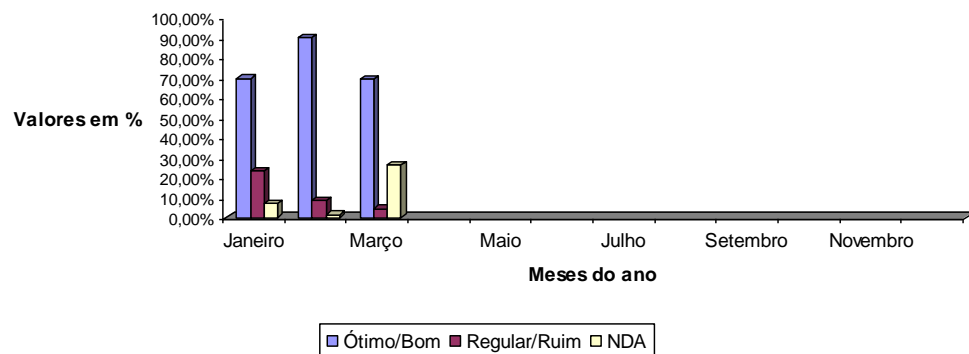
Pediatria



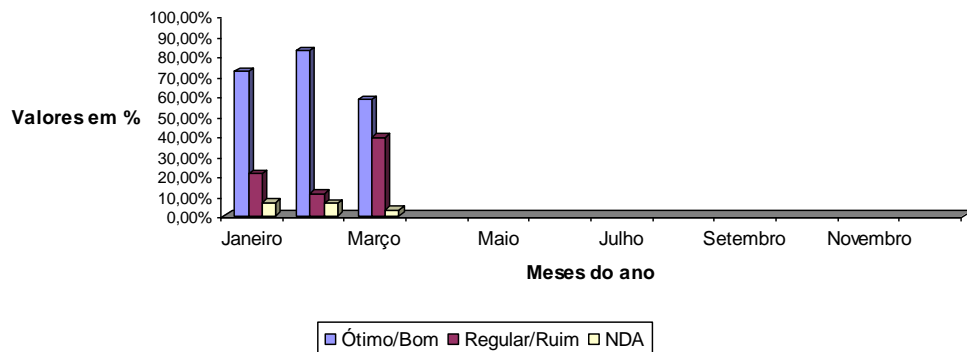
Unidade de Terapia Intensiva Adulto



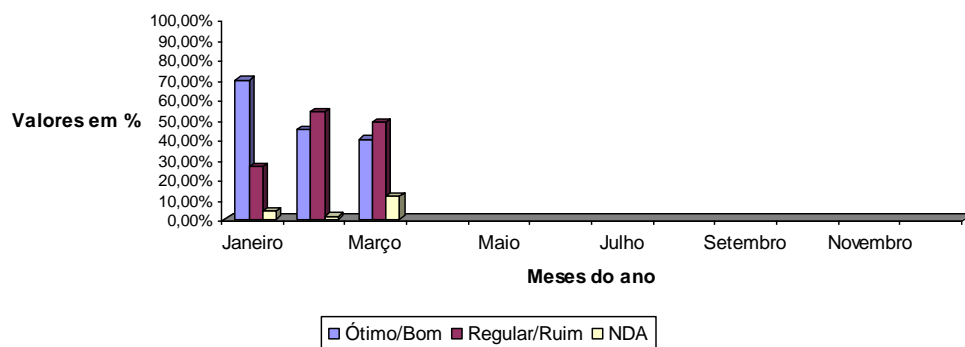
Unidade de Terapia Intensiva Neonatal



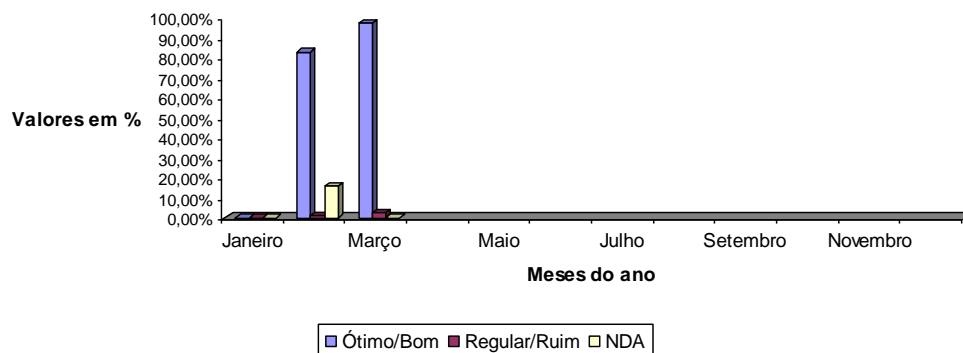
Convênios e Particulares



Unidade de Urgência e Emergência



Hemodiálise





Luciana Ramos Taveira Pereira
Auxiliar Administrativo

Carla Stivalli
Assistente Social