

11º Relatório Sintético Mensal da Ouvidoria

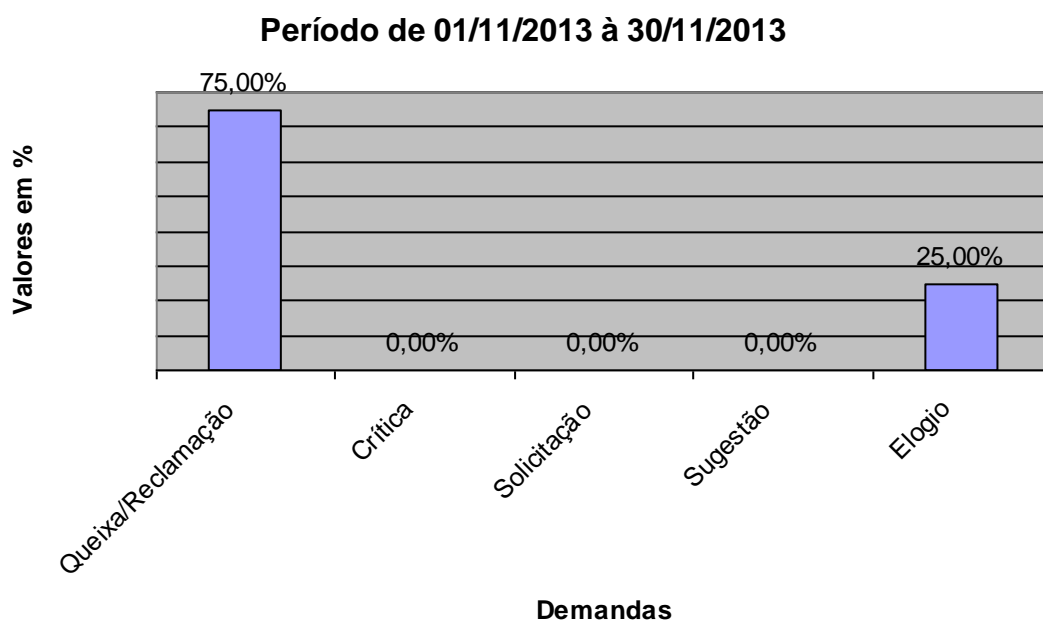
Novembro/2013

11º Relatório Mensal da Ouvidoria

Novembro de 2013

O 11º Relatório da Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas durante o mês Novembro.

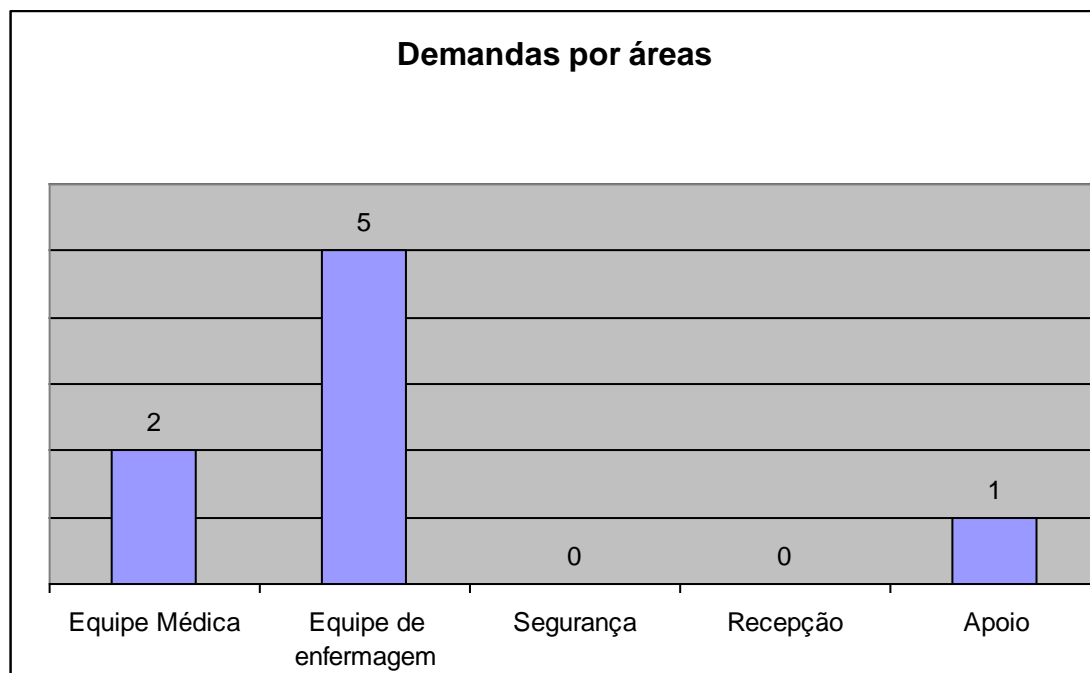
Confira nas próximas páginas os gráficos comparativos da natureza das demandas registradas na Ouvidoria.



Natureza das Demandas e resolutividade

Em Novembro de 2013 recebemos 08 demandas, destas demandas 06 foram Reclamações/Queixas, sendo que 03 já foram respondidas aos demandantes e 02 elogios para os setores de UTI, Clínica Médica e Pediatria.

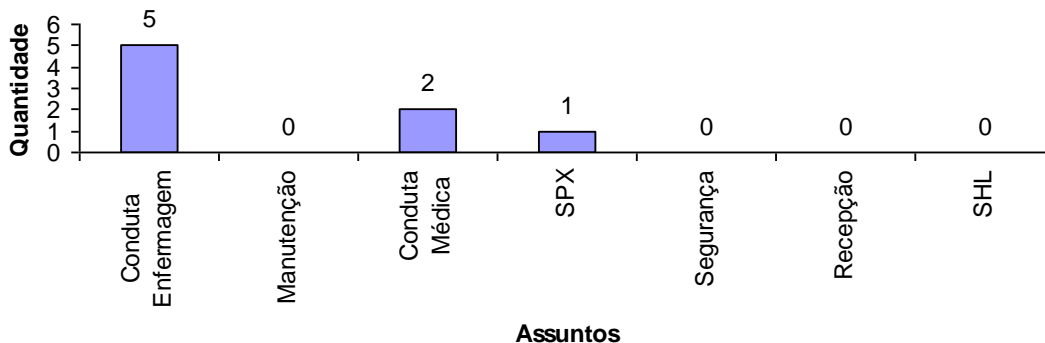
Dentre as manifestações recebidas, 02 são de responsabilidade da comissão de ética médica, 05 da Gerência de Enfermagem e 01 do Apoio.



Análise dos Assuntos

Observa-se que o assunto mais demandado este mês foi Queixas/Reclamação em relação à Assistência de Enfermagem, com 05 demandas. Em seguida, o assunto mais recorrente foi Conduta Médica com 02 demandas e Apoio envolvendo o setor de SPX com 01 demanda.

Demandas Classificadas por Assunto



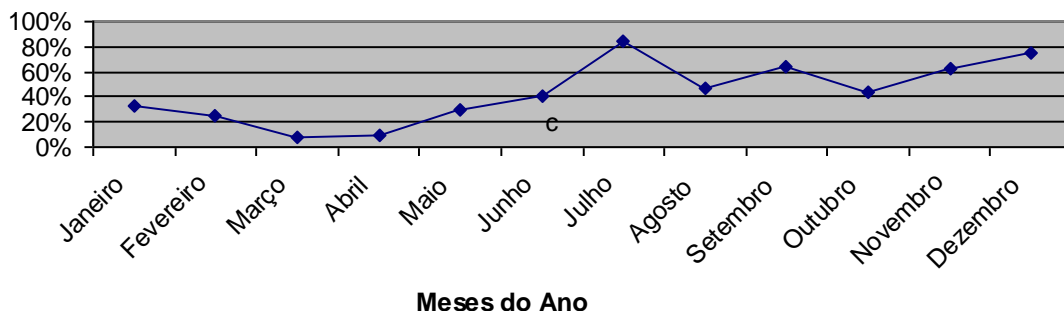
Obs: O número de assuntos pode sofrer alterações quanto à quantidade, pois uma reclamação pode abordar vários assuntos.

Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações, o que corresponde 75% do total recebido ou 06 demandas, pode-se levantar o indicador “Problema”.

Neste mês o problema mais freqüente foi Assistência de Enfermagem com 37%.

A seguir, observa-se que das demandas de reclamações do mês, 62% foram respondidas em tempo hábil (10 dias). Não superando a meta estipulada pela Ouvidoria que é de 80%.

Percentual de Demandas Respondidas em Tempo Hábil (10 dias)

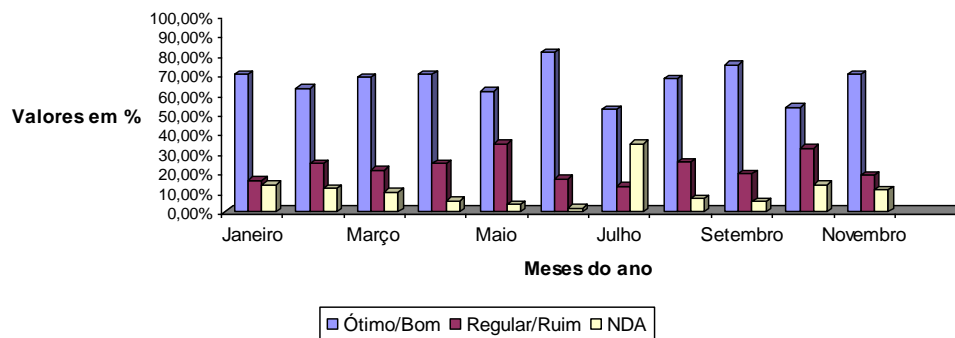


Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo (PSCE)

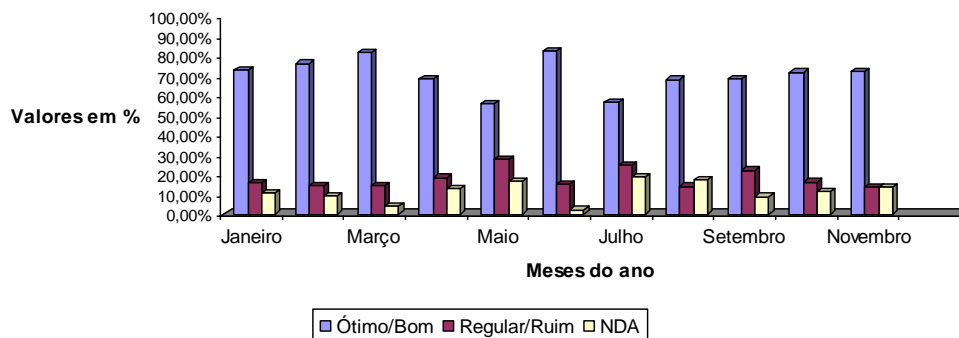
A Pesquisa de Satisfação é uma importante ferramenta de Gestão e tem o propósito de avaliar sistematicamente os aspectos de serviços importantes para a satisfação dos clientes. Seus resultados permitem que a instituição crie e sustente processos de gestão da qualidade focados nos usuários. O objetivo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

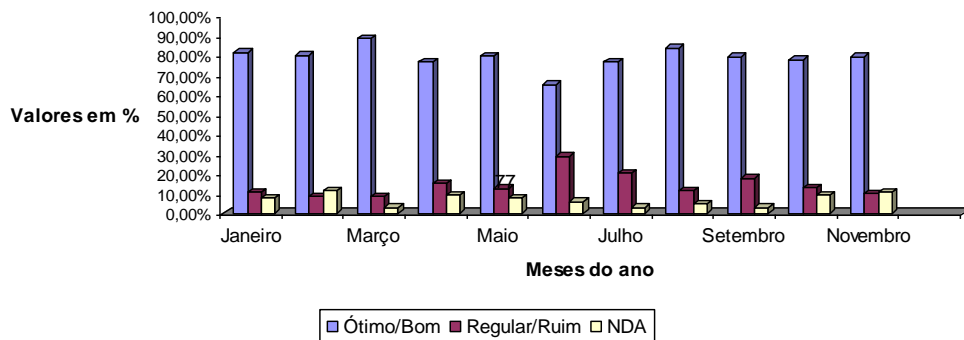
Clínica Geral



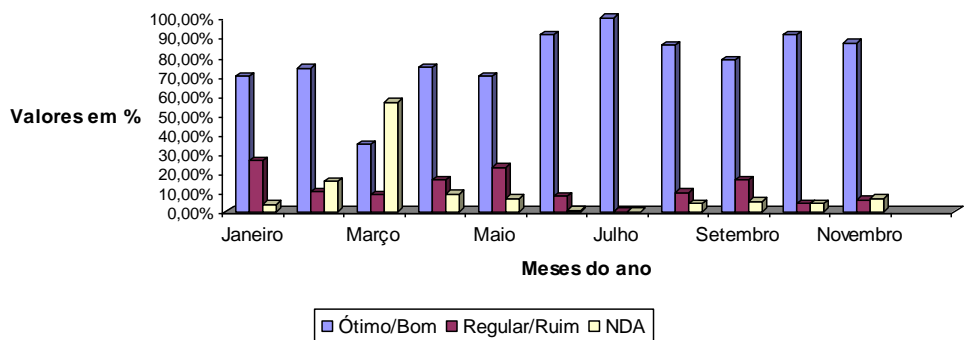
Cirurgia Geral



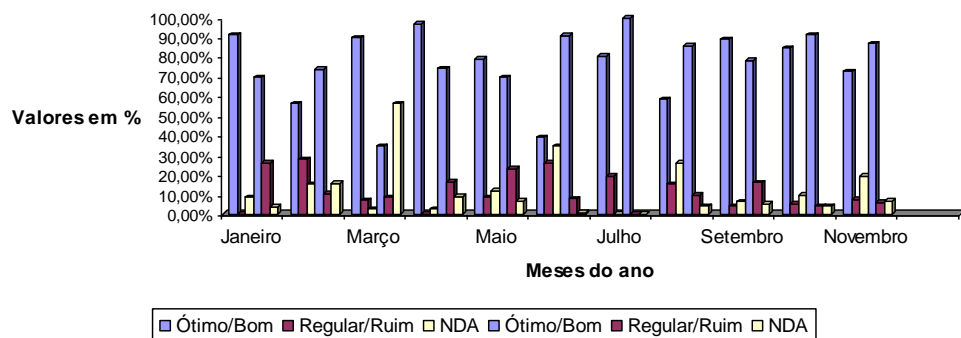
Obstetrícia



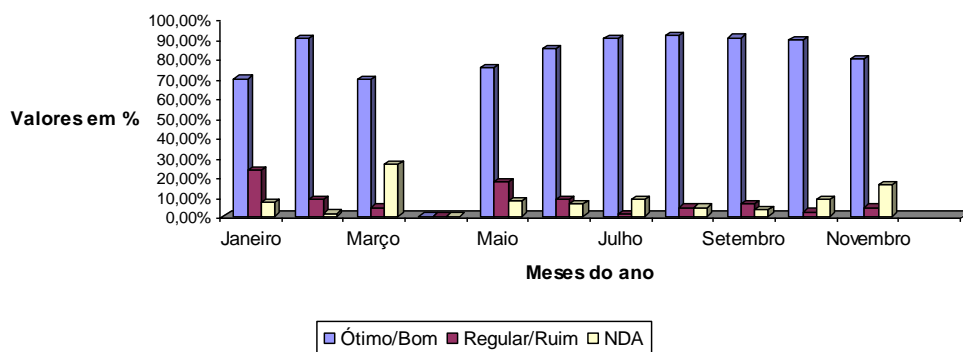
Pediatria



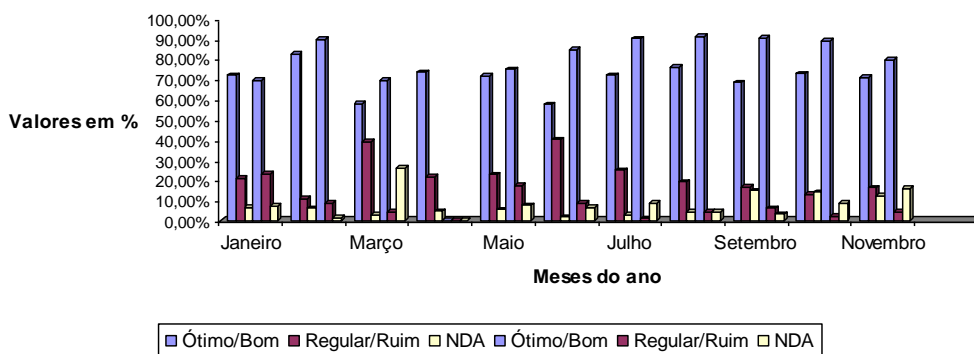
Unidade de Terapia Intensiva Adulto



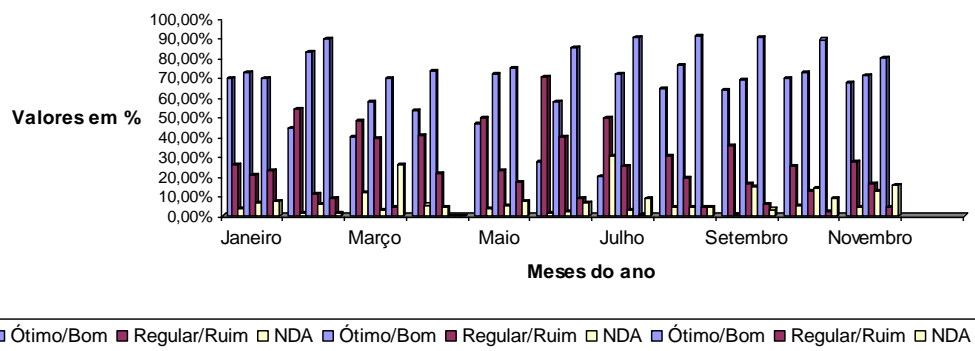
Unidade de Terapia Intensiva Neonatal



Convênios e Particulares



Unidade de Urgência e Emergência



Ana Paula Pereira
Assistente Ouvidoria
3814-3060