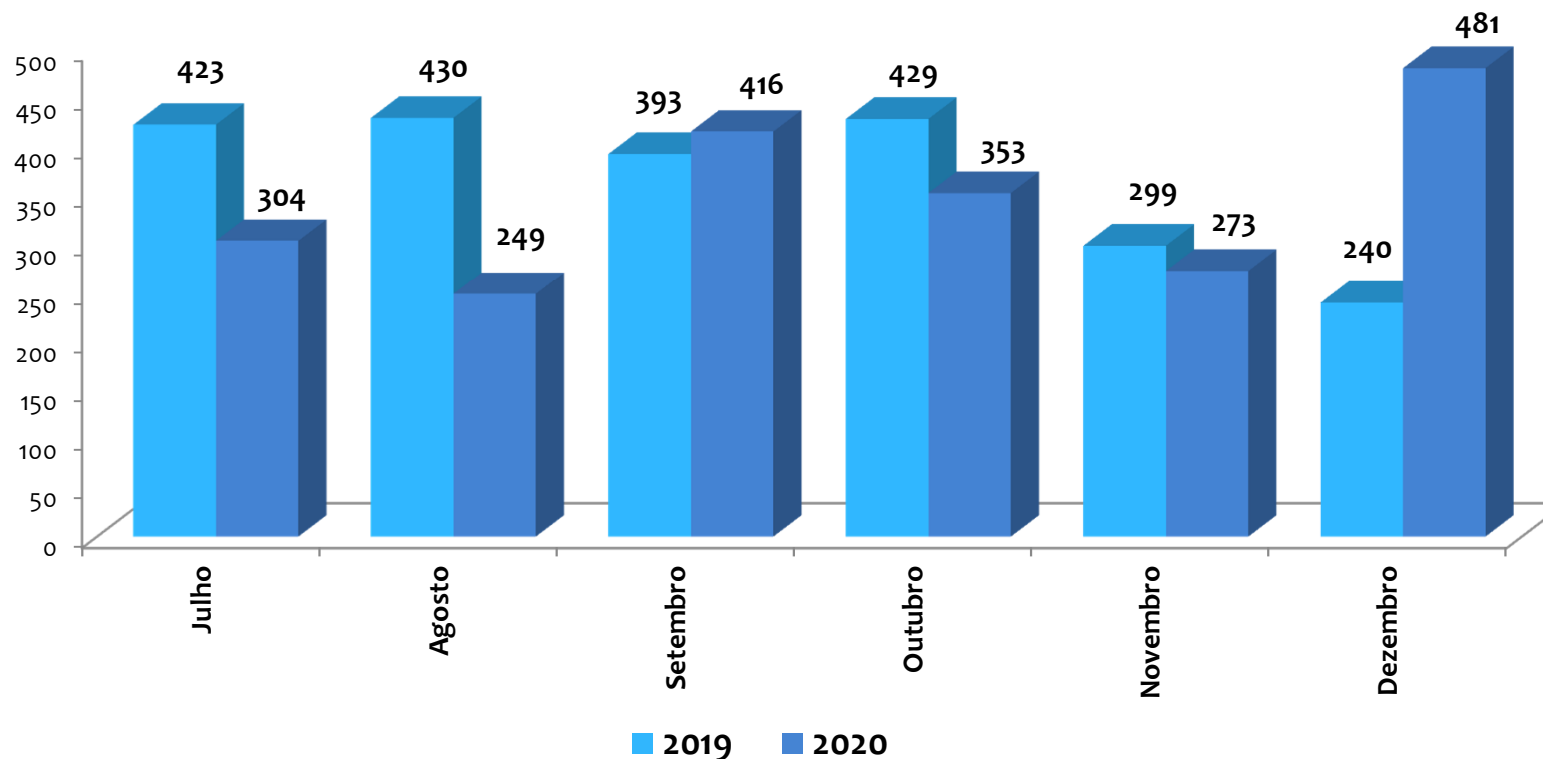


Relatório Ouvidoria/2020



Nos meses de julho a dezembro de 2020, recebemos 2076 manifestações dos convênios atendidos pelo Hospital PUC-Campinas. Observamos a redução de 7% dos atendimentos em relação ao mesmo período de 2019. No convênio SUS, recebemos 1378 manifestações, correspondendo 66%, e nos Convênios Privados/Particular, recebemos 698 manifestações, correspondendo 34%.

Total do Hospital

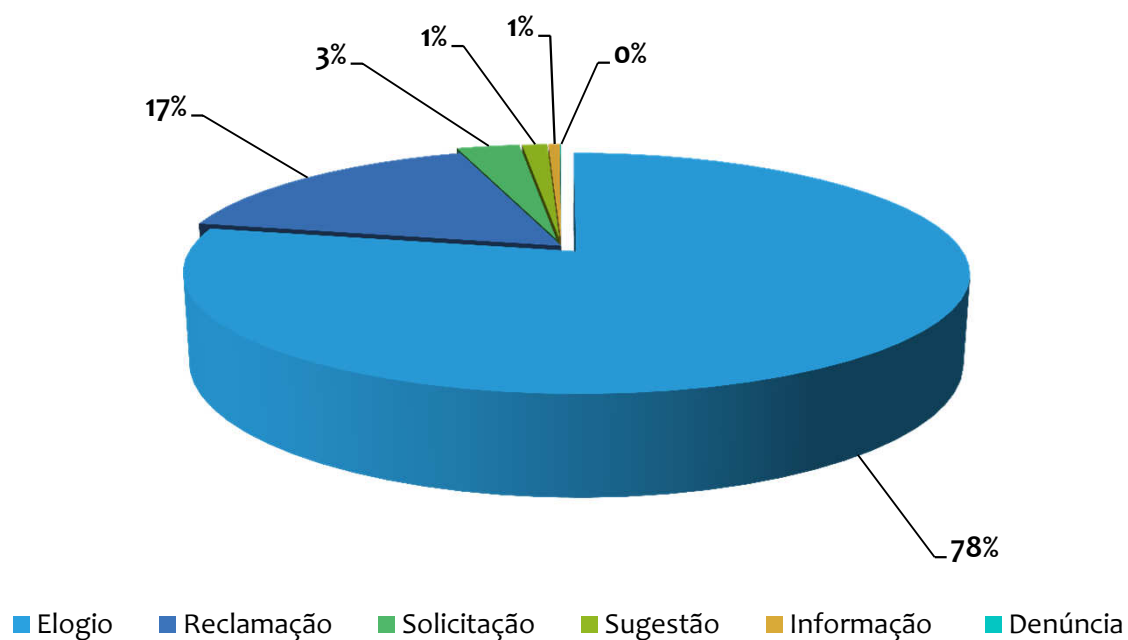


Manifestações



Manifestações	SUS	Conv.Privados Particular	Total
Elogio	1106	518	1624
Reclamação	198	150	348
Solicitação	50	15	65
Sugestão	18	8	26
Informação	6	6	12
Denúncia	0	1	1
Total	1378	698	2076

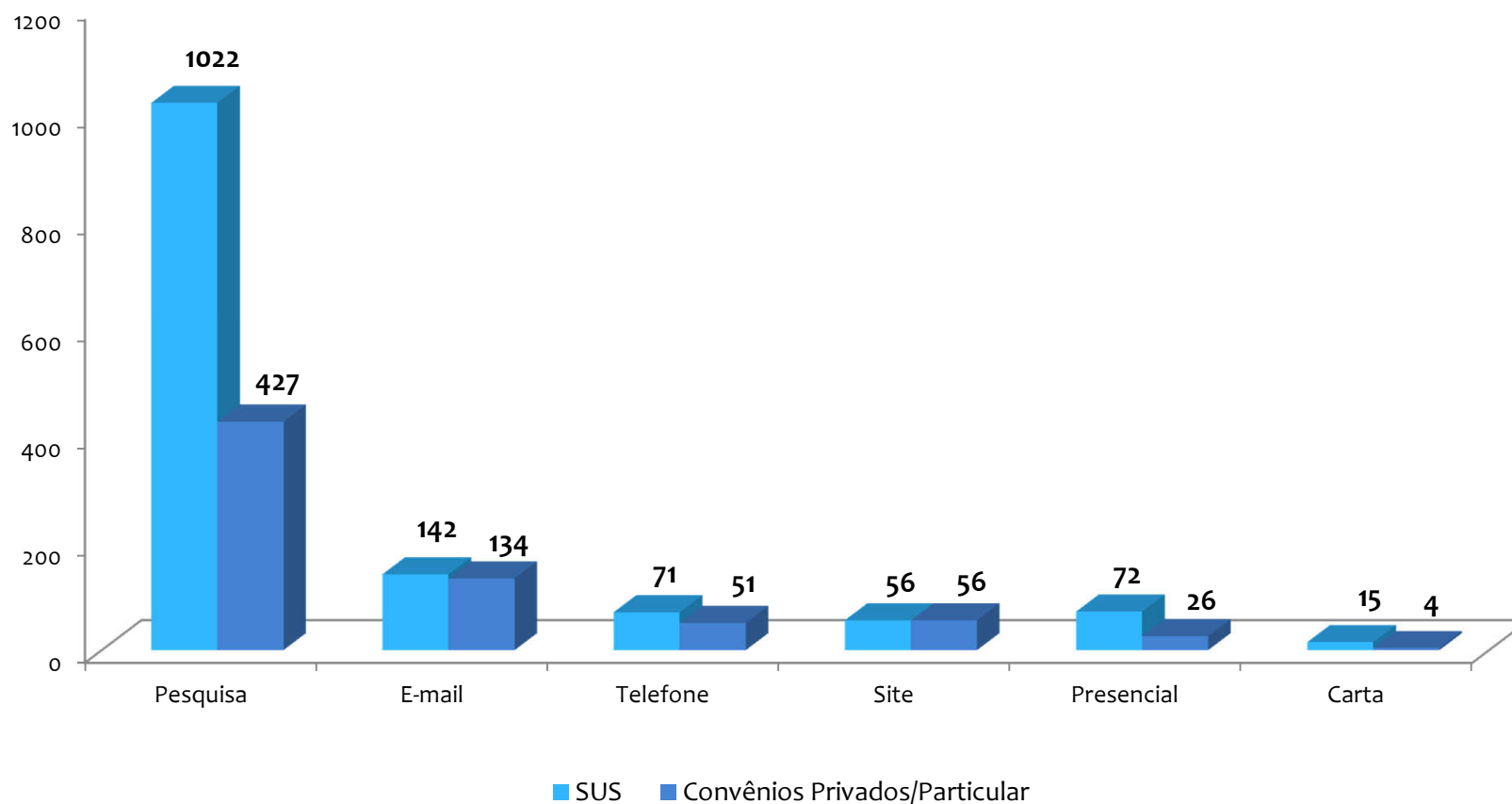
Tipos de Manifestações Registradas



Registro das Demandas



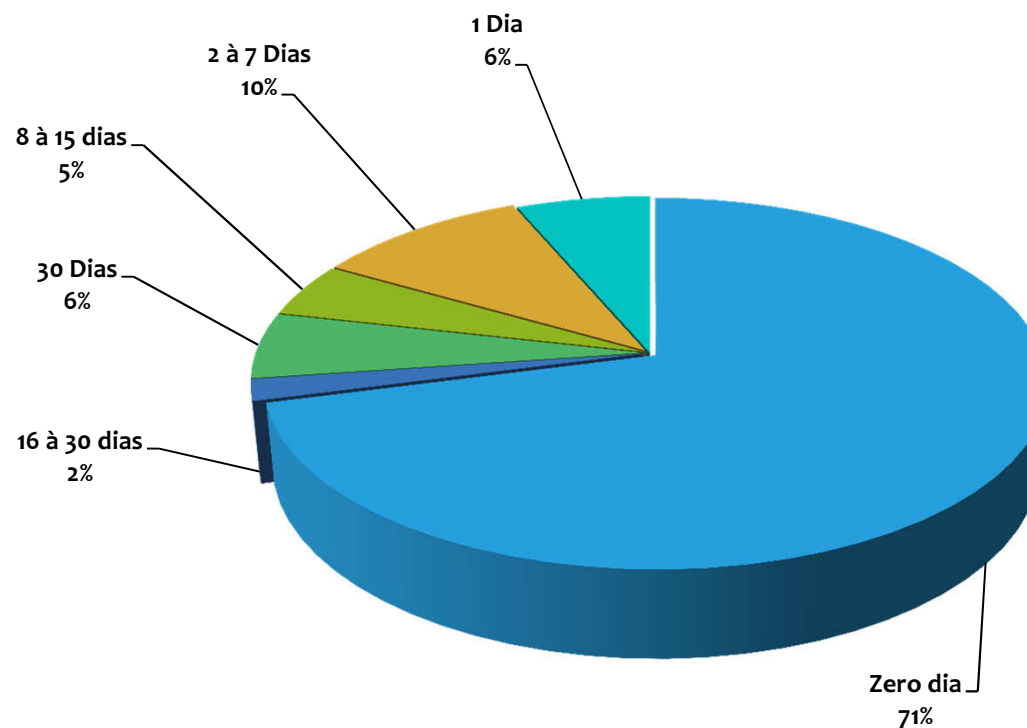
As demandas registradas foram realizadas por meio da pesquisa, pessoalmente, site, e-mail, telefone e carta, conforme gráfico abaixo.



Demandas Recebidas x Concluídas



Tempo de Retorno 2020	0 dia	1 dia	2 à 7 dias	8 à 15 dias	16 à 30 dias	30 dias
SUS	288	5	22	16	41	23
Convênio Privado/Particular	132	6	12	12	20	15
Total	420	11	34	28	61	38



PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2020



No período de Julho a Dezembro/20 foram analisadas 2207 pesquisas de satisfação, sendo 515 preenchimento espontâneo e 1692 busca ativa realizada por telefone com os pacientes que utilizaram nossos serviços.

Classificação Geral do Hospital

