



OUVIDORIA



Relatório Ouvidoria

2º Semestre

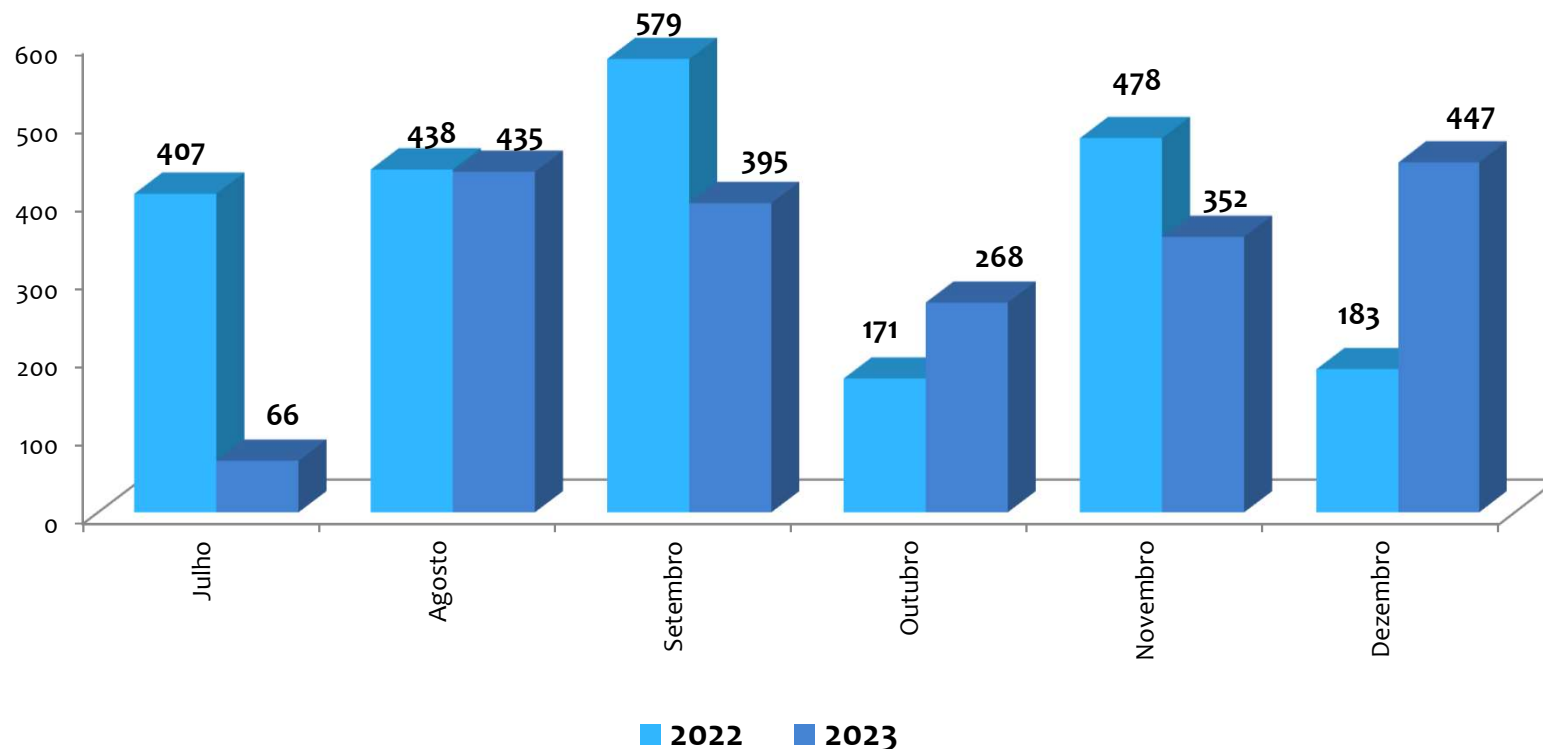
(julho a Dezembro/2023)

Relatório Ouvidoria - 2º Semestre/2023



No período de julho a dezembro de 2023, recebemos em nossa Ouvidoria 1963 manifestações dos convênios atendidos pelo Hospital PUC-Campinas, observarmos uma queda de 7% comparado ao mesmo período de 2022, devido ausência de recursos Humanos no setor.

Total de Demandas Recebidas Ouvidoria do Hospital - 2º Semestre

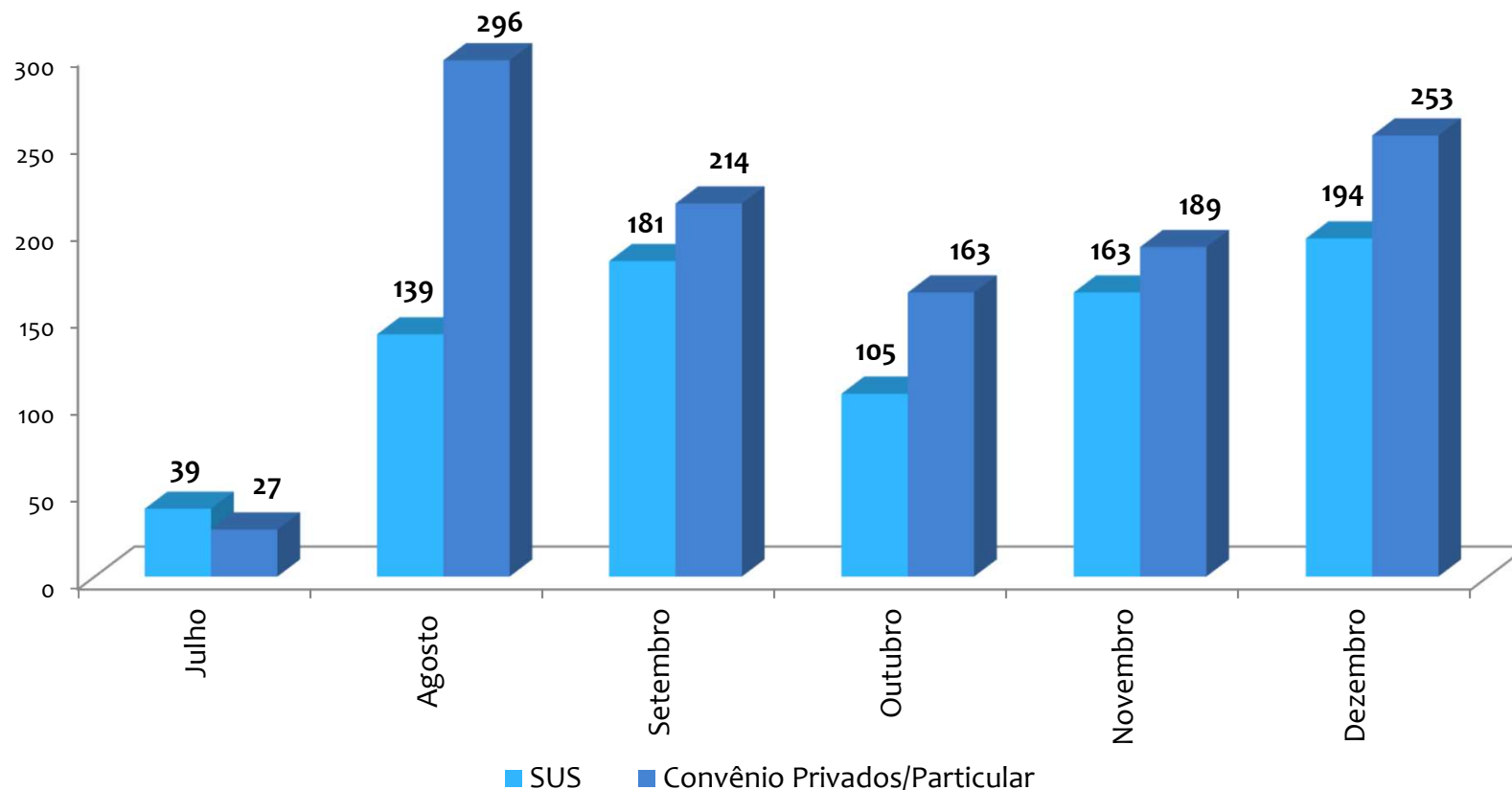


Distribuição Mensal Manifestações Ouvidoria



Neste 2º semestre recebemos 1142 manifestações via Convênios Privados/Particulares, correspondendo 56%, e via Convênio SUS, recebemos 821 manifestações, correspondendo 44%, conforme o gráfico abaixo.

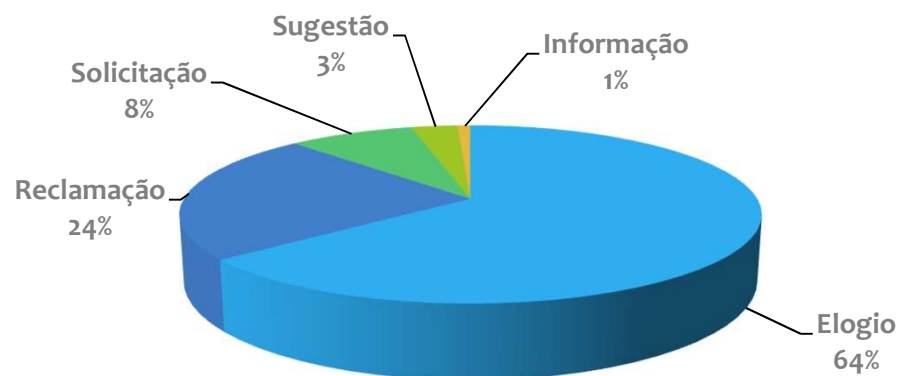
Distribuição por Convênio das Demandas Atendidas Ouvidoria - 2º Semestre



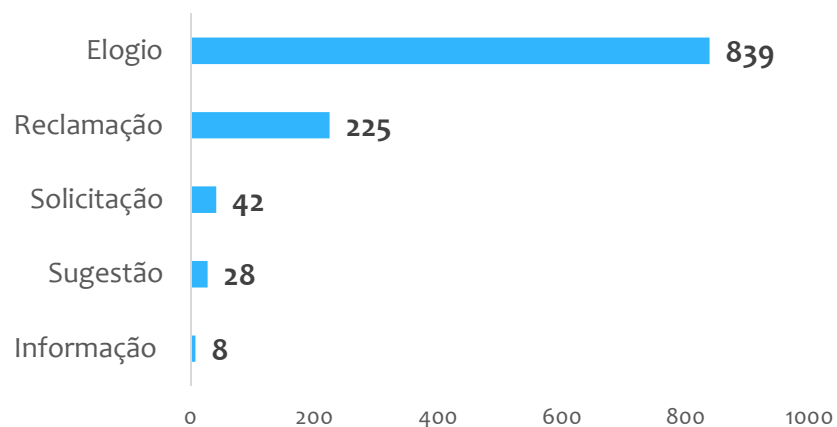
Demandas Recebidas Ouvidoria



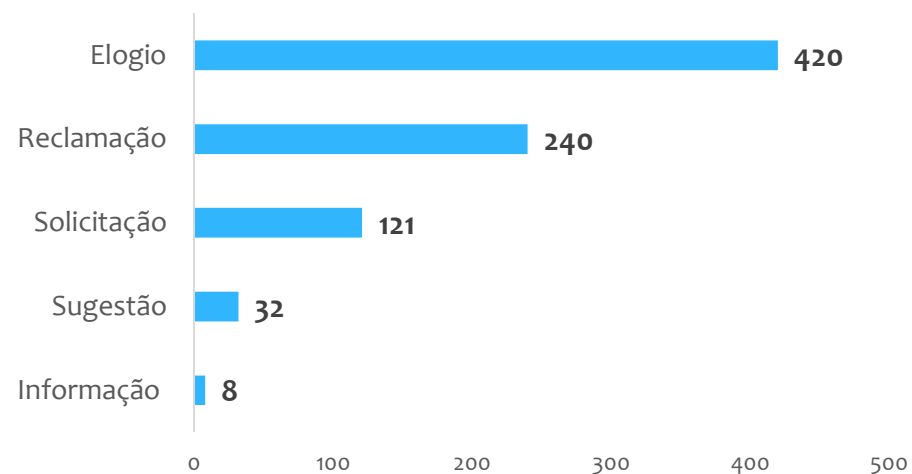
Total Manifestações Registradas - 2º Semestre



Nº Manifestações Convênios - 2º Semestre



Nº Manifestações SUS - 2º Semestre

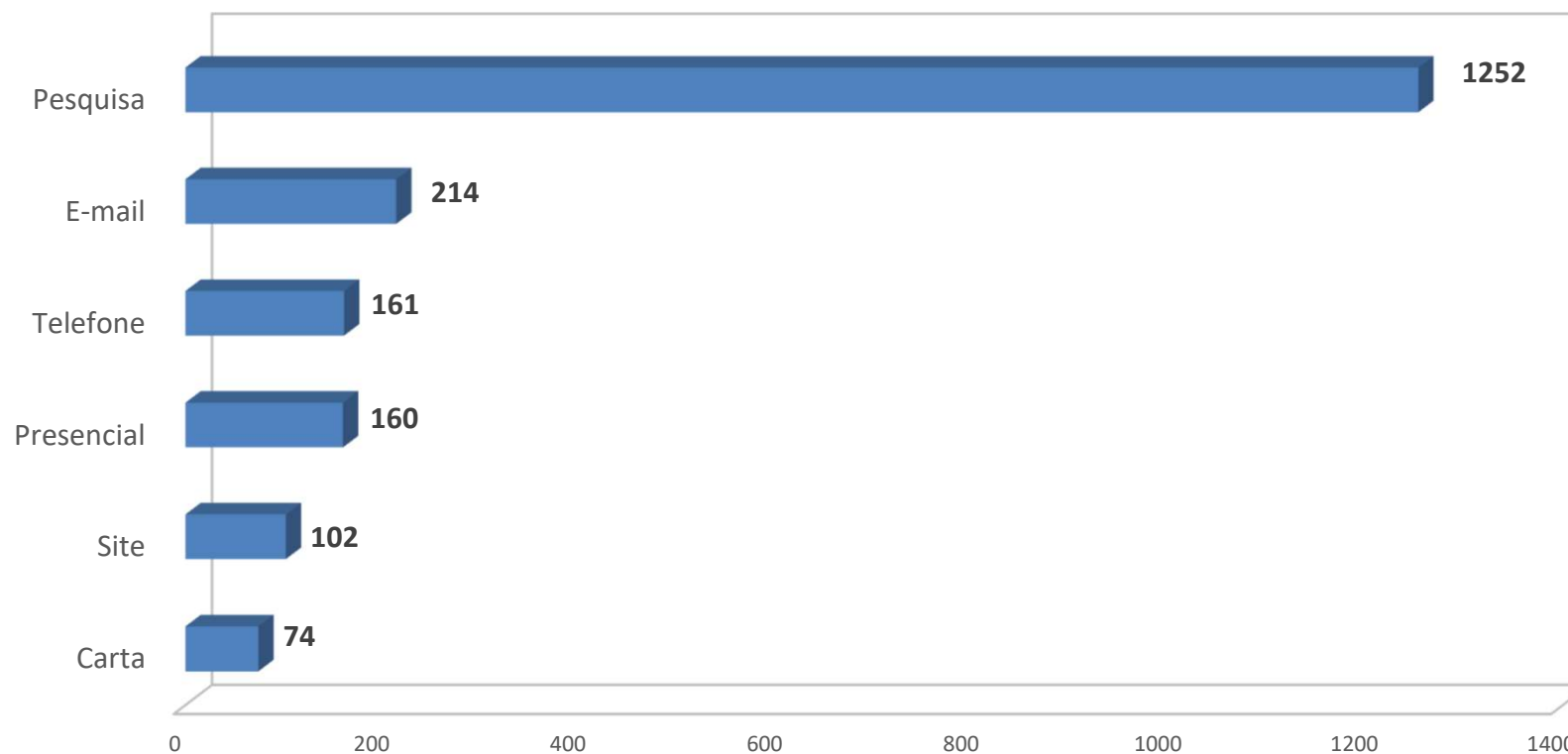


Canal de Acesso Utilizado



A preferência dos usuários foi de se manifestar utilizando a pesquisa como canal de comunicação, conforme se verifica no gráfico abaixo.

Canal de Acesso Utilizado - 2º Semestre

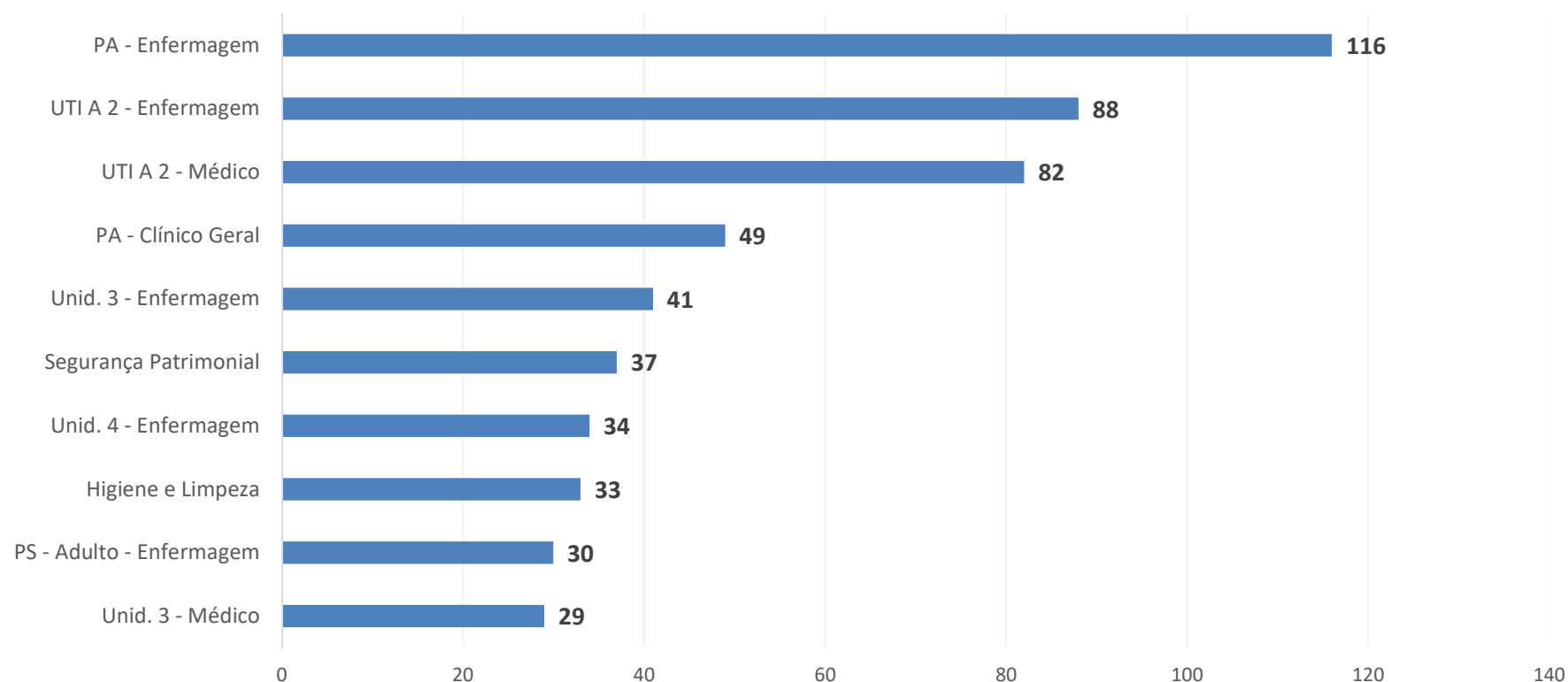


Elogios Recebidos Ouvidoria



Neste período recebemos 1259 elogios aos serviços e colaboradores do Hospital. Nos Convênios Privados/Particulares, recebemos 839 elogios representando 67% do total recebido, e no Convênio SUS recebemos 420 elogios representando o total de 33% do recebido.

10 Setores Mais Elogiados Hospital - 2º Semestre

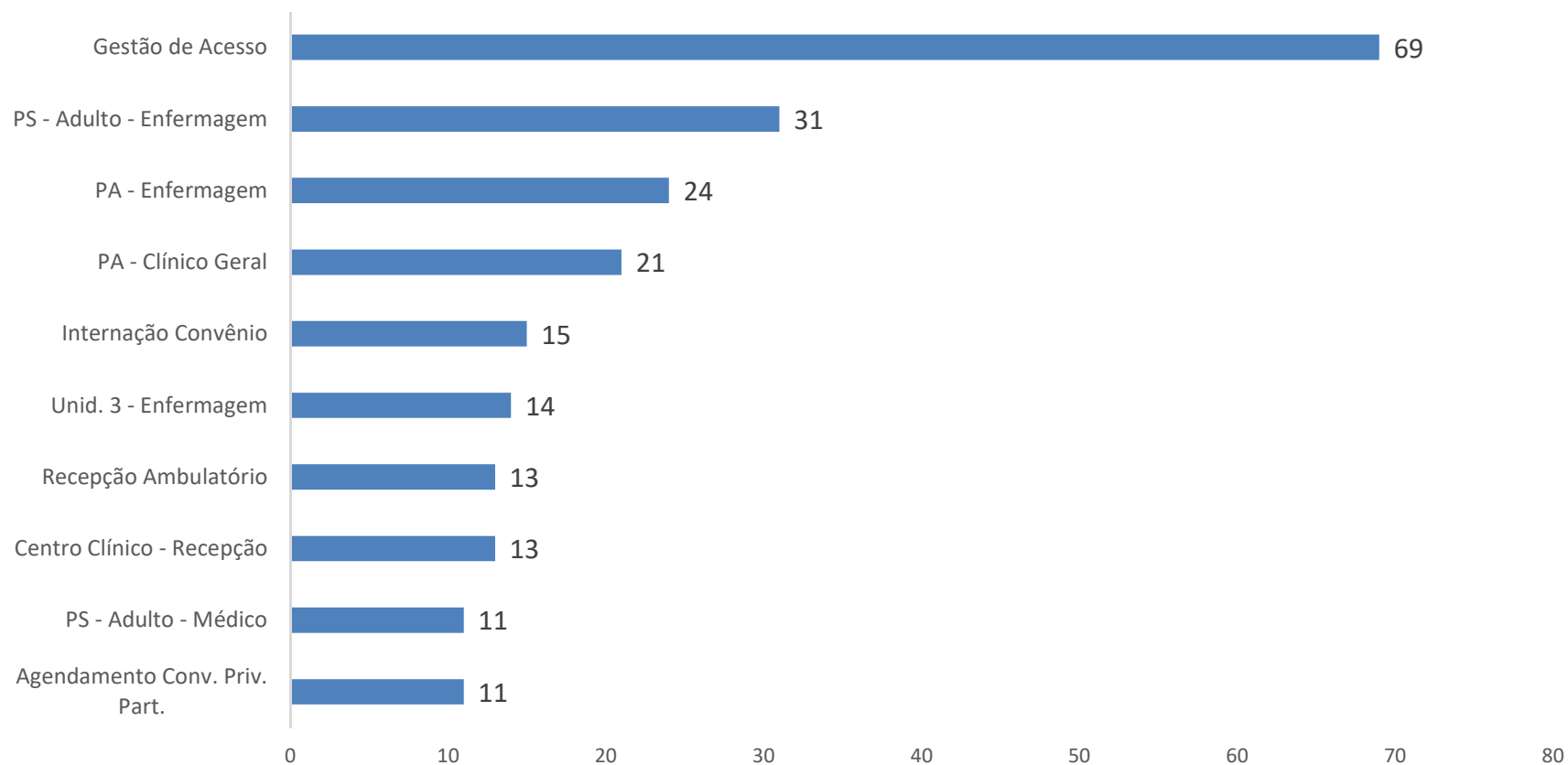


Reclamações Registras Ouvidoria



Registramos neste 2º semestre 465 reclamações em nossa Ouvidoria referente a insatisfação dos nossos usuários com os serviços prestados, conforme o gráfico abaixo.

10 Setores Mais Reclamados do Hospital - 2º Semestre

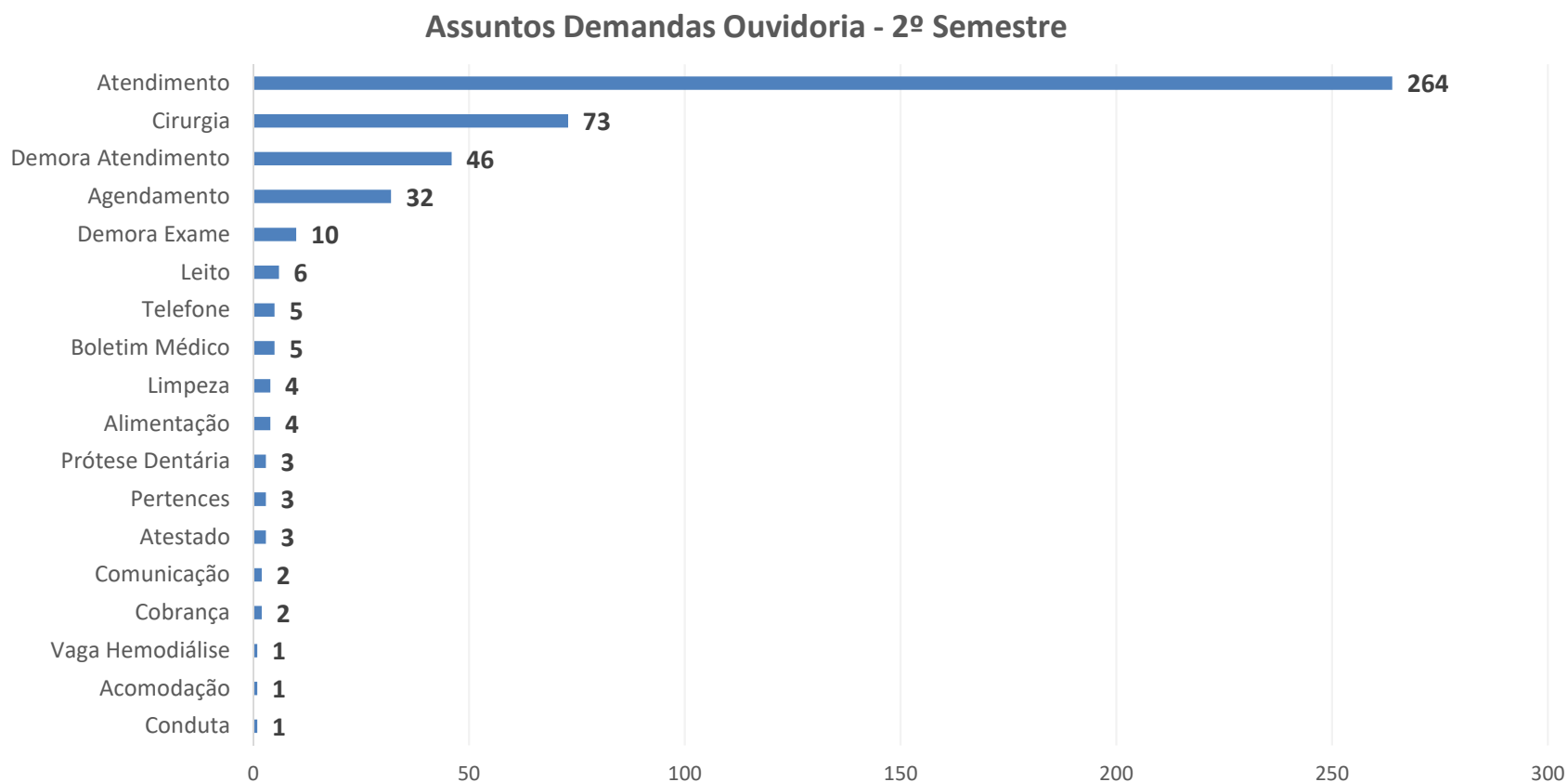


*Gestão de Acesso, refere-se a demora para realizar a cirurgia eletiva

Assuntos Demandas Ouvidoria



O gráfico apresenta o panorama das demandas por assunto que tramitaram na Ouvidoria no 2º semestre conforme as reclamações registradas em nosso serviço neste período.



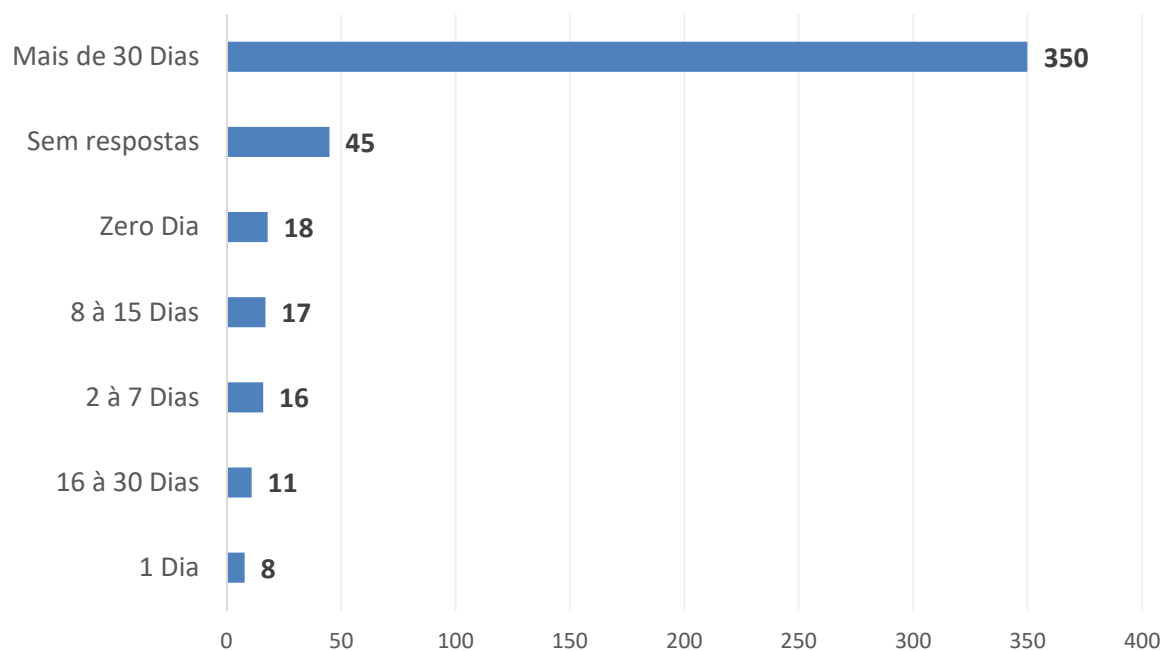
Demandas Recebidas x Concluídas Ouvidoria



O gráfico abaixo demonstra o resultado do tempo de resposta da Ouvidoria aos manifestantes recebidas neste serviço durante o 2º semestre de 2023.

Serviço Manifestado	Respostas Pendentes
Radiologia Médico	6
Quimioterapia Recepção	4
Ambulatório- Oftalmologia	4
PA - Recepção	4
Internação SUS	4
Serviço Higiene e Limpeza	2
Recepção Internação SUS	2
PA - Enfermagem	2
PS - Adulto - Enfermagem	2
Gestão de Acesso	2
Internação Convênio	2
SND - Nutrição e Dietética	2
PA - Clínico Geral	1
Unid. 3 - Enfermagem	1
Centro Clínico - Recepção	1
Estacionamento	1
Medicina Diagnostica Recepção	1
Recepção Ambulatório	1
Atendimento ao Cliente	1
Radiologia Recepção	1
UTI Infantil - Médico	1
Total	45

Respostas em Dias - 2º Semestre



Satisfação Clientes



No período de julho a dezembro de 2023, foram analisadas 819 pesquisas de satisfação, sendo 774 preenchimento espontâneo e 45 busca ativa realizada por telefone com os pacientes que utilizaram nossos serviços.

Questões Avaliadas	
Agendamento Consultas e Exames	Equipe Multidisciplinar
Atendimento Enfermagem	Atendimento Pastoral da Saúde
Atendimento Médico	Humanização Hospitalar
Atendimento Recepção	Hotelaria
Atendimento Segurança	Qualidade das refeições

Satisfação Clientes	09 a 10	07 a 08	0 a 06
Indicaria para familiar ou amigo	76%	15%	9%
Utilizaria Serviços do Hospital	Sim	Não	
	94%	6%	

Classificação Geral do Hospital - 2º Semestre

