



EXIJA QUALIDADE NA
SAÚDE

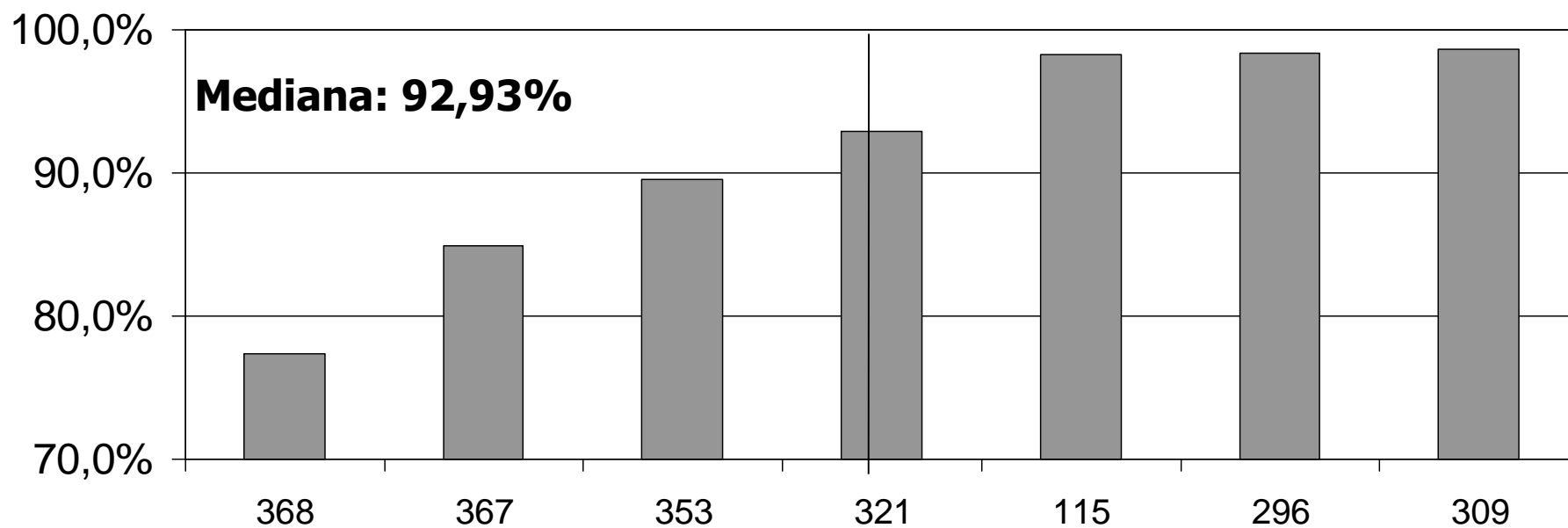
Indicadores de Clientes
Núcleo de Apoio à Gestão
Hospitalar – NAGEH

Reunião – 26/11/2014

Taxa de Satisfação do Cliente

agosto, setembro e outubro de 2014

$$\frac{\text{Total de respostas afirmativas}}{\text{Somatória de respostas afirmativas e negativas}} \times 100$$



NAGEH - Clientes

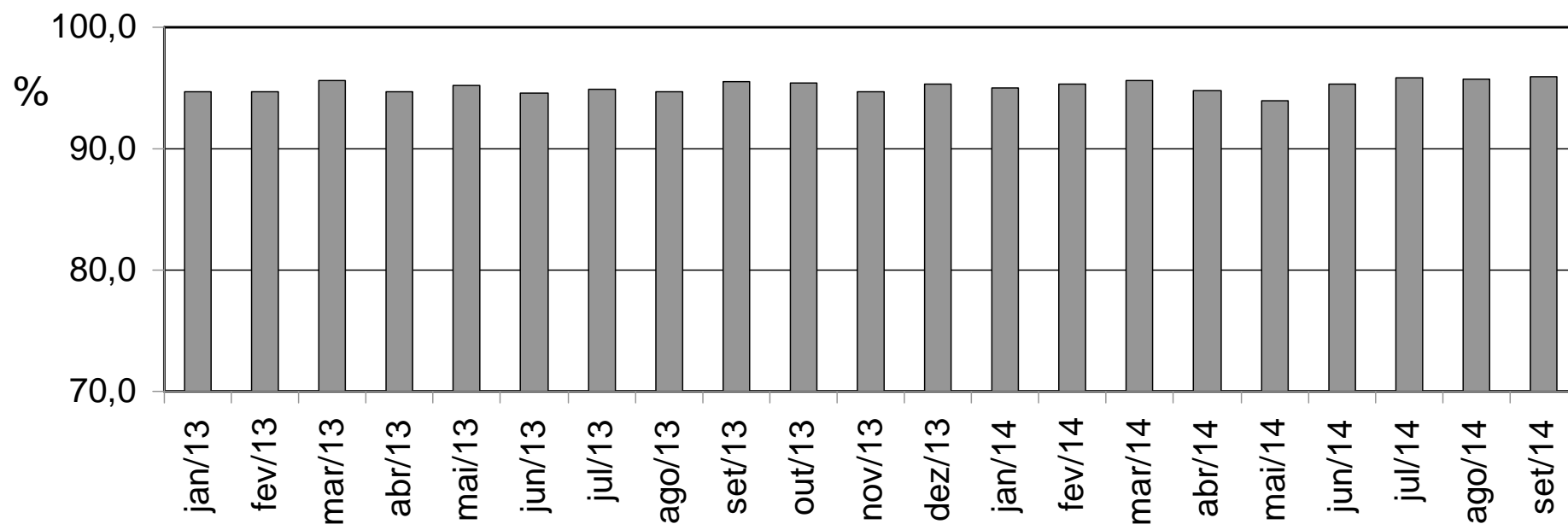
Hospitais Participantes do CQH

Taxa de Satisfação do Cliente

Séries Históricas

Total de avaliações preenchidas com ótimo e bom

Total de avaliações preenchidas corretamente **x 100**

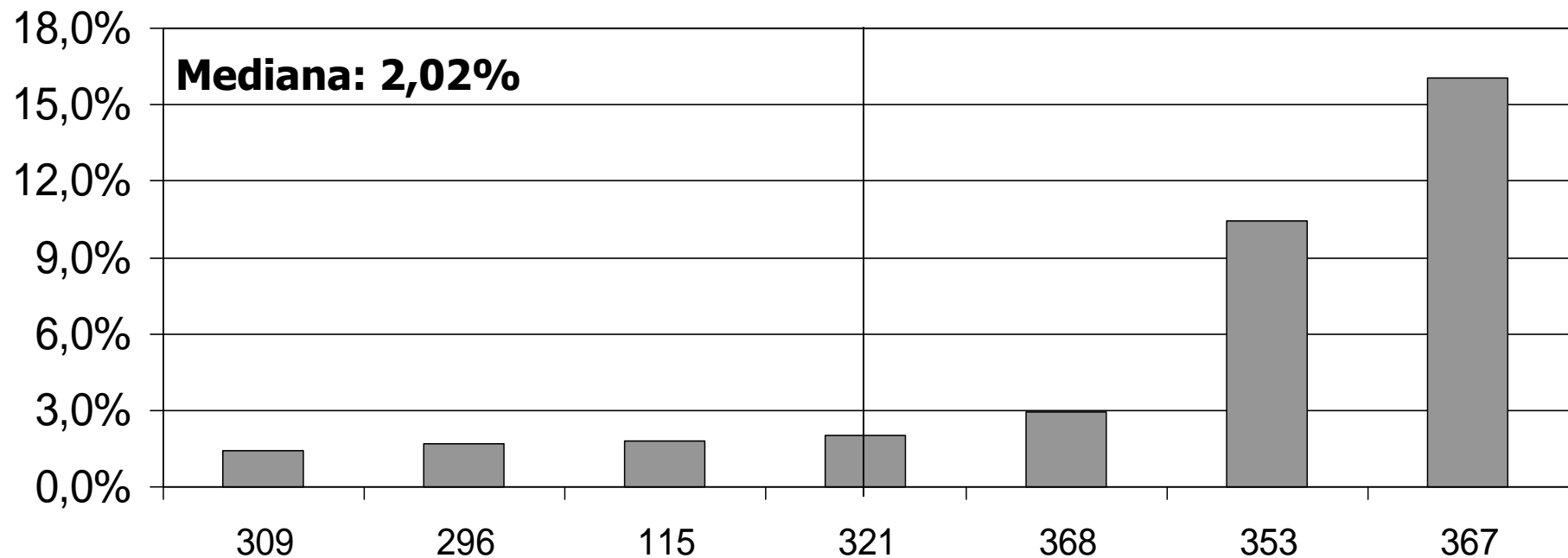


Hospitais Gerais do CQH

Taxa de Insatisfação do Cliente

agosto, setembro e outubro de 2014

$$\frac{\text{Total de respostas negativas}}{\text{Somatória de respostas afirmativas e negativas}} \times 100$$



NAGEH - Clientes

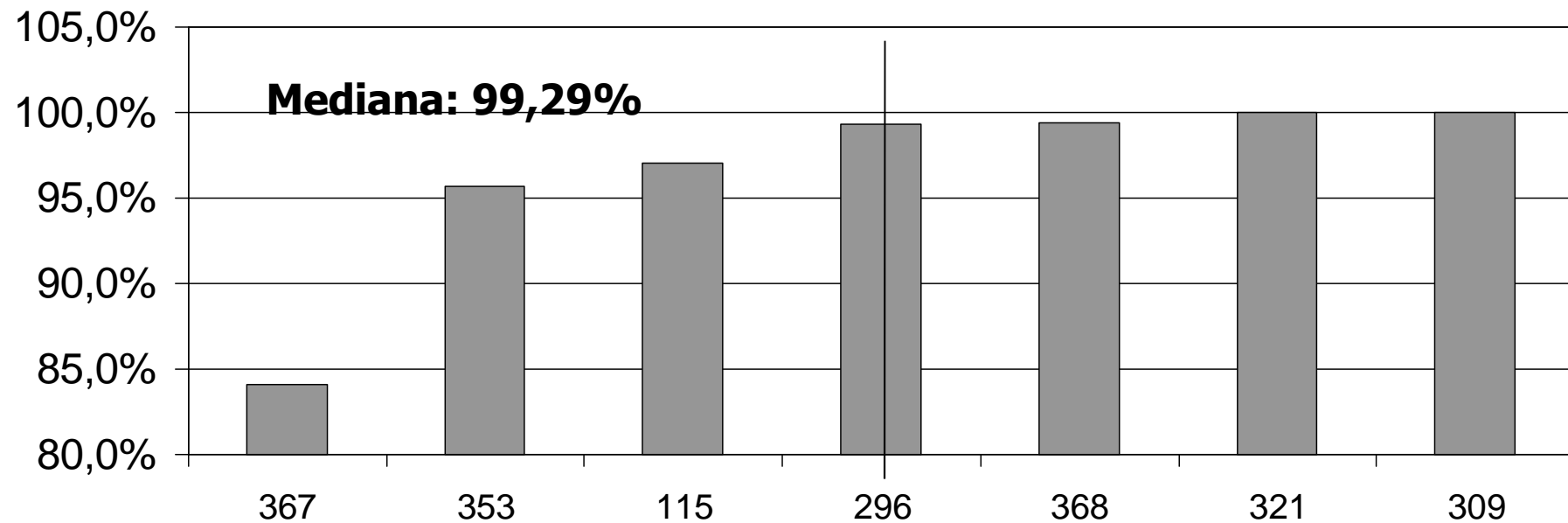
Taxa de Fidelização do Cliente

agosto, setembro e outubro de 2014

Itens positivos da indicação a instituição

x 100

No. de Respostas Válidas da Questão (excetuando-se brancos e nulos)



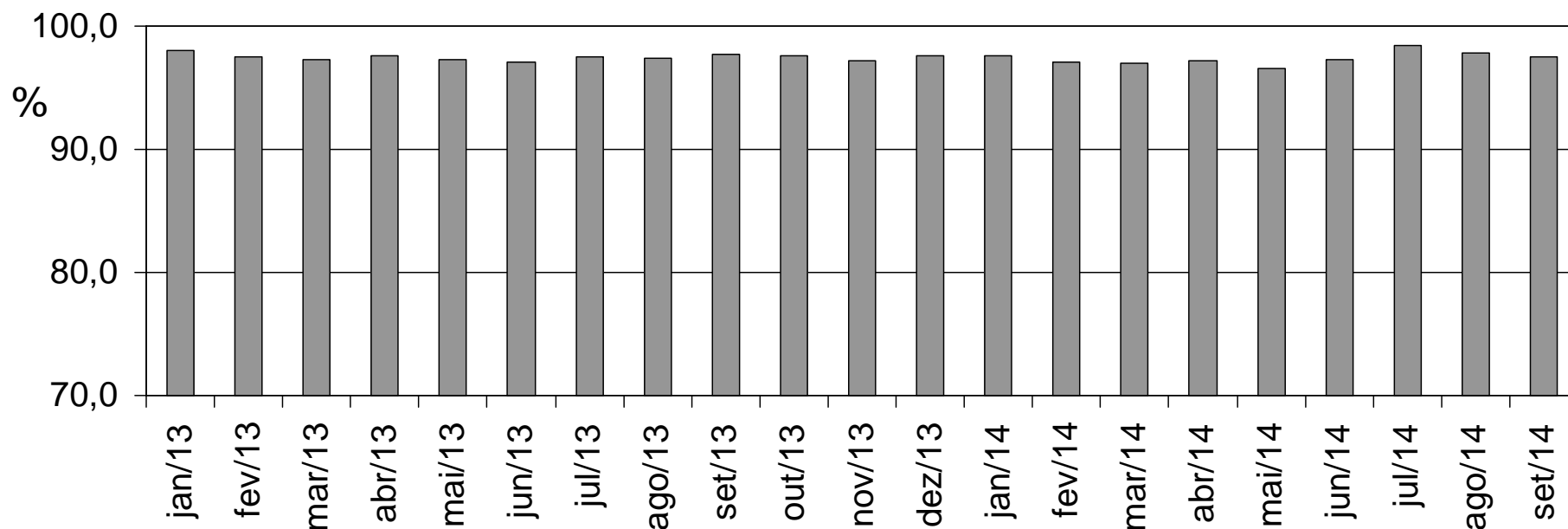
NAGEH - Clientes

Hospitais Participantes do CQH

Taxa de Recomendação do Cliente

Séries Históricas

$$\frac{\text{Total de avaliações positivas no quesito recomendação}}{\text{Total de avaliações preenchidas corretamente}} \times 100$$



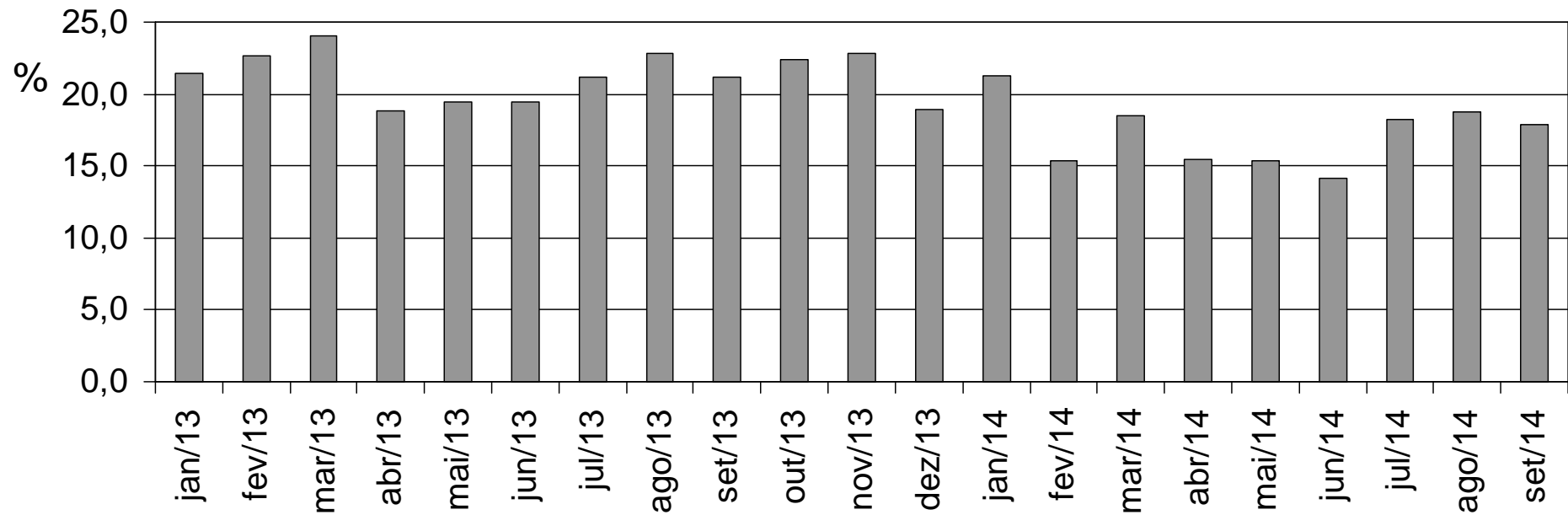
Hospitais Gerais do CQH

Hospitais Participantes do CQH

Taxa de Preenchimento das Avaliações pelo Usuário

Séries Históricas

$$\frac{\text{Número de avaliações preenchidas}}{\text{Total de saídas}} \times 100$$

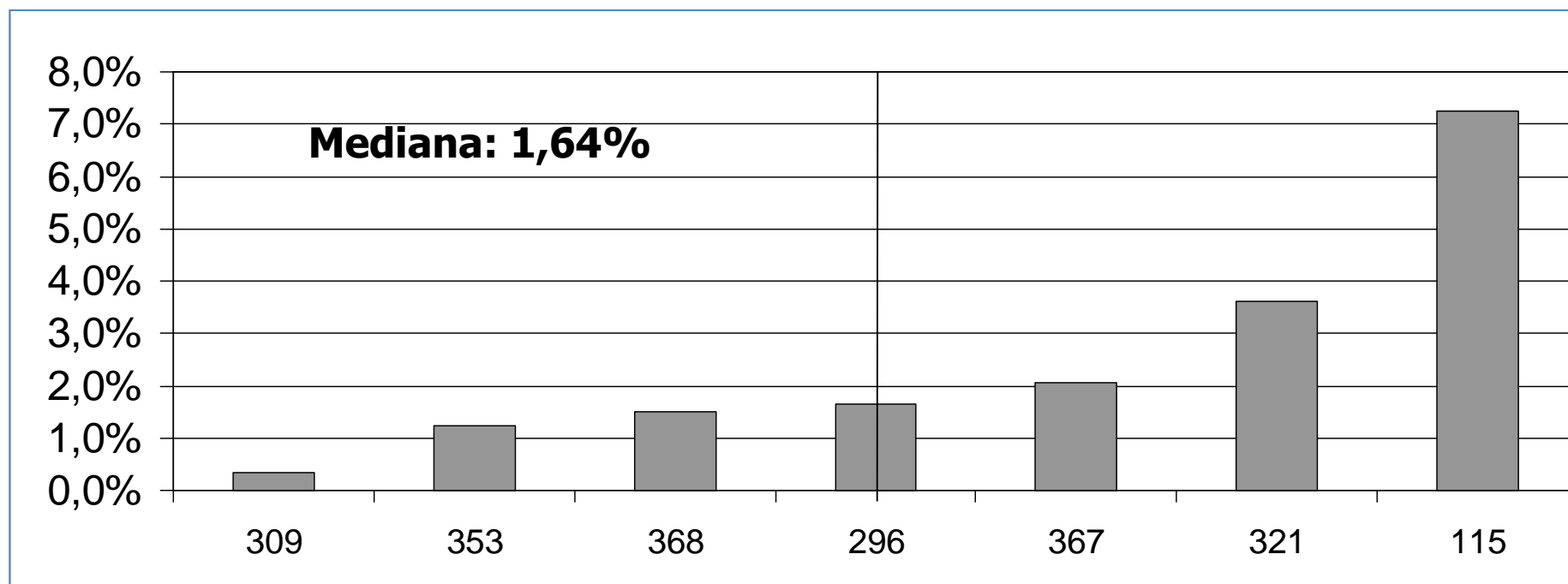


Hospitais Gerais do CQH

Taxa de Reclamação

agosto, setembro e outubro de 2014

$$\frac{\text{Número de reclamações/denúncias registradas de clientes internados}}{\text{Total de saídas}} \times 100$$



NAGEH - Clientes

Luciana Pessiguini Ardis

E-mail

nageh.clientes@apm.org.br