

# NAGEH CLIENTES



**Coordenadora:** Luciana Pessiguini Ardis



# Histórico – Reunião novembro 2015

1) Apresentação dos Indicadores – Clientes

2) Case do Hospital Santa Cruz – “Jeito Santa Cruz de Atender”



## Pauta – Reunião Março/2016

- ❖ Apresentação dos indicadores de clientes – site CQH
- ❖ Taxa de reclamação – colocar em produção

$$TR = \frac{\text{n}^{\circ} \text{ de OM}}{\text{n}^{\circ} \text{ de saídas}} \times 100$$



## Pauta – Reunião Março/2016

### ❖ Indicadores de serviços Externos

- Tx de satisfação Pronto Atendimento
- Tx de satisfação Ambulatório
- Outros serviços (Quimioterapia, Hemodiálise, etc)



# Pauta – Reunião Março/2016

## ❖ Critério III – Clientes

### ❖ 3.1. Imagem e Conhecimento de Mercado

- Os clientes são segmentados/agrupados para fins de organização dos processos?
- O Hospital identifica quais são as necessidades e expectativas de seus clientes?
- O Hospital trata as expectativas e necessidades levantadas?
- O Hospital desenvolve ações concretas para divulgação de sua imagem?
- Há divulgação de informações institucionais para a comunidade de usuários?
- O Hospital faz algum tipo de pesquisa para verificar como está a sua imagem?