



NAGEH CLIENTES

SETEMBRO 2017



Pauta - Abril 2017



- **Análise dos indicadores de 2016**
- **Produção dos indicadores:**
 - Satisfação do Cliente externo
 - Taxa de reclamação

Dados 1º semestre 2017



➤ Site

Fichas técnicas



Painel de Indicadores nº 11/Clientes

Setor: SAC

Indicador: Taxa de Reclamação

Objetivo: Avaliar o índice de reclamação dos clientes através das oportunidades de melhoria

1. Fórmula e Cálculo: $TR = \frac{\text{Número de oportunidades de melhoria}}{\text{Número de saídas}} \times 100$

2. Análise e Interpretação do Indicador

Definição: Relação percentual entre o total oportunidades de melhoria encaminhadas ao SAC através de pesquisa escrita, telefone ou site e o total de saídas de pacientes internados.

2.1 Número de oportunidades de melhoria: É a somatória das manifestações de oportunidades de melhoria, encaminhadas pelo cliente por telefone, pesquisa ou email

2.2 Número de saídas: É número total de saídas dos pacientes da unidade de internação por alta (curado, melhorado ou inalterado), evasão, transferência externa ou óbito (antes ou após 24 horas).

3. Metodologia de Apuração do Indicador

3.1 Coleta e origem dos dados:

O setor responsável pela consolidação dos questionários, pelas planilhas e por sua digitação deverá preencher a planilha no site do CQH

3.2 Modelos de Formulário de Coleta:

Utilizar as manifestações escritas na pesquisa de satisfação ou em formulário da instituição com as oportunidades de melhoria

3.3 Periodicidade:

Mensal

4. Áreas interessadas:

Diretoria Clínica, Diretoria Técnica, Gerência de Enfermagem, Gerência de Hotelaria, Gerência de Qualidade Hospitalar, Presidência, Superintendência de Administração e Finanças.

Data de Origem	Última Revisão	Nº da Revisão	Itens Revisados	Próxima Revisão
08/2017	09/2017	00		09/2017

❖ Documentos revisados **Anualmente.**

Fichas técnicas



Painel de Indicadores nº 12 Clientes

Setor: SAC

Indicador: Taxa de Satisfação dos Serviços Externos

Objetivo: Avaliar a satisfação dos clientes referente aos serviços externos (Imagem, Pronto atendimento, Ambulatório)

1. Fórmula e Cálculo:
$$\frac{\text{Total de avaliações preenchidas como ótimo e bom}}{\text{Total de avaliações preenchidas corretamente}} \times 100$$

2. Análise e Interpretação do Indicador

Definição: Relação percentual entre o total de avaliações preenchidas com ótimo e bom e o total de avaliações preenchidas com ótimo, bom, ruim e péssimo.

2.1 Total de avaliações preenchidas com ótimo e bom: É a somatória dos itens preenchidos com ótimo e bom nos requisitos.

2.2 Total de avaliações preenchidas corretamente (com ótimo, bom, ruim e péssimo): É a somatória dos itens preenchidos com ótimo, bom, ruim e péssimo nos requisitos

Obs.: Não serão consideradas as avaliações em branco ou com múltiplas opções para o mesmo requisito.

3. Metodologia de Apuração do Indicador

3.1 Coleta e origem dos dados:

O setor responsável pela consolidação dos questionários, pelas planilhas e por sua digitação deverá preencher a planilha no site do CQH

3.2 Modelos de Formulário de Coleta:

Modelo da pesquisa de satisfação. Itens obrigatórios para medição: atendimento de recepção, médico, de enfermagem, instalações, higiene.

3.3 Periodicidade:

mensal

4. Áreas interessadas:

Diretoria Clínica, Diretoria Técnica, Gerência de Enfermagem, Gerência de Hotelaria, Gerência de Qualidade Hospitalar, Presidência, Superintendência de Administração e Finanças.

Data de Origem	Última Revisão	Nº da Revisão	Itens Revisados	Próxima Revisão
08/2017	09/2017	01		09/2017

❖ Documentos revisados **Anualmente.**

Cuidado Centrado no Paciente e Experiência do Paciente



- **Satisfação do Paciente**

Refere-se as expectativas de um paciente sobre um encontro de saúde, se foram cumpridas. Mas duas pessoas que recebem exatamente o mesmo cuidado, mas tem expectativas diferentes sobre como este cuidado supostamente deveria ser entregue, podem ter classificações de satisfação diferentes quando levamos em conta a sua expectativa.

Cuidado Centrado no Paciente

Experiência do Paciente



- **Experiência do Paciente**

Está ligada as expectativas do paciente e se foram positivamente realizadas. Reflete as ocorrências e eventos que ocorrem durante a continuidade do atendimento.

A experiência do paciente está diretamente ligada a comunicação clara

Cuidado Centrado no Paciente e Experiência do Paciente



- **Cuidado Centrado no Paciente**

Envolve uma transformação na relação entre hospital e paciente, na qual o prestador de cuidados prescreve o mesmo tratamento para a maioria dos pacientes com diagnóstico e condições semelhantes, numa parceria entre o paciente e hospital onde se considera as opções de tratamento, preocupações, preferências e valores.

SAC X Experiência do Paciente

Apoia a tradução das expectativas do paciente



Gerenciamento dos canais de comunicação com o paciente



OUVIDORIA

SAC X Experiência do Paciente

Apoia a tradução das expectativas do paciente



Gerenciamento dos canais de comunicação com o paciente



Duas pesquisas: Estrutural e Melhoria da assistência

