

	RELATÓRIO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTOS AO USUÁRIO - SAU	ÁREA RESPONSÁVEL: S.A.U
		ATUALIZAÇÃO: ADMINISTRAÇÃO
		VERSÃO: 00

Elaboração: Izaura Aparecida de Mello Barros

Mês de análise: 2º Trimestre de 2021

1. Pesquisa de Satisfação com o Usuário.

No 2º trimestre de 2021 não foram realizadas as pesquisas de satisfação com o usuário (Pesquisa de Satisfação com Usuário – Psat, Alta Global e Puerpério), devido o Ambulatório ter se tornado Hospital de Campanha para enfrentamento da pandemia de Covid-19.

2. Sistema Ouvidor SES – Ouvidoria/S.A.U.

No segundo trimestre de 2021 foram registradas no Sistema Ouvidor SES/SP 20 manifestações protocoladas, sendo destas 10 manifestações referentes ao atendimento do Hospital de Campanha Covid-19 e 10 referentes ao atendimento ambulatorial do AME e 348 manifestações não protocoladas, como demonstra as tabelas abaixo:

Manifestações Protocoladas no 2º trimestre 2021:

Classificação	Gerência	Motivo	Total
Reclamação	Serviço de Saúde	Questionamento referente à demora no agendamento de Oncologia Cirurgia Torácica;	01
Solicitação	Serviço de Saúde	Solicitação de exclusão do cadastro CDR de agendamentos no AME;	13
		Solicitação de encaminhamento externo nas especialidades de Otorrinolaringologia, Nefrologia e Reumatologia;	
		Solicitação de agendamento no Serviço de Ortopedia na Santa Casa de Itapeva.	
	Solicitação de agendamento de retorno na especialidade de Gastroenterologia;		
	Atendimento/Médico	Declaração/relatório médico paciente internado por Covid-19.	
Total Geral de Manifestações Protocoladas 2º Trimestre 2021			14

Classificação	Gerência	Motivo	Total
Elogio	Enfermagem	Qualidade do serviço prestado (excelente e humanizado);	04
	Administração	Agradecimento pela qualidade do serviço prestado no Hospital aos pacientes internados e familiares;	
	Atendimento Médico	Qualidade do serviço prestado (excelente e humanizado);	
	Planejamento	Qualidade do serviço prestado no Hospital aos pacientes internados (organização e limpeza).	
Informação	Serviço de Saúde	Informação referente a agendamento de retorno em Endocrinologia.	02
		Informação sobre a situação dos atendimentos ambulatoriais do AME como ficará os pacientes.	
Total Geral de Manifestações Protocoladas 2º Trimestre 2021			6

Gerência	Elogio	Informação	Solicitação	Reclamação	Total
Atendimento	-	-	06	-	06
Enfermagem	01	-	-	-	01
Administrativa	01	-	-	-	01
Serviços de Saúde	-	02	07	01	10
Atendimento/Médico	01	-	-	-	01
Planejamento	01	-	-	-	01
Total Geral de Manifestações Protocoladas 2º Trimestre 2021					20

Manifestações não protocoladas no 2º Trimestre 2021:

Classificação	E-mail	Pessoal	Telefone	Total
Elogio	-	02	-	02
Informação	90	182	74	346
Total Geral	90	184	74	348

Resumo das Manifestações Não Protocoladas:

Classificação	Motivo	Número
Elogio	Qualidade do serviço prestado.	02
Informação	Agendamento de retorno no AME.	02
Informação	Informação referente a processo seletivo do AME 2021.	01
Informação	Solicitação de cópia de resultados de exames realizados no AME ou prontuário médico.	343
Total Geral de Manifestações Não Protocoladas		348