

Mogi das Cruzes, 20 de dezembro de 2023.

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES
Artigo 155 – Inciso VII

Processo nº: SES-PRC-2022-00983-DM
Convênio nº: 888/2022
Exercício: 2022

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MOGI DAS CRUZES, inscrita no CNPJ nº 52.543.766/0001-16, por meio do CONV. Nº.888/2022, recebeu no exercício de 2022 R\$ 456.882,30 (quatrocentos e cinquenta e seis mil, oitocentos e oitenta e dois reais e trinta centavos), sendo valor mensal de R\$ 65.268,90 (sessenta e cinco mil, duzentos e sessenta e oito reais e noventa centavos), onde o convênio foi assinado em 20/06/2022, destinado para Custeio.

Este repasse foi utilizado no exercício de 2022 para custeio de Material de Consumo Hospitalar-Médico, atingindo o seu objetivo proposto e sendo aplicado da seguinte forma:

Comparativo de Metas

01º META QUANTITATIVA: Manter por 12 (doze) meses os atendimentos aos pacientes SUS, na unidade Internação, com média mensal de no mínimo 1.038/mês pacientes acolhidos.

Ações para alcance: Através da aquisição de material de consumo hospitalar, descritos em Mapa de Cotação (anexo I); igualmente aquisição de material médico hospitalar-enfermagem, descritos em Mapa de cotação (anexoI), para realizar atendimentos aos pacientes SUS presenciados na unidade internação.

Situação Atual: Atualmente registramos na unidade internação o total de 12.460 pacientes acolhidos, com média mensal de 1.038/mês pacientes SUS internados.

Situação Pretendida: Manter por 12 (doze) meses os atendimentos aos pacientes SUS, na unidade Internação, com a média mensal de no mínimo 1.038/mês, pacientes acolhidos.

Indicador de Resultado: Apresentar relatório hospitalar mensal contendo número total, média mensal e percentual (%) de pacientes SUS da unidade internação/mês; assistidos nas especialidades (alojamento conjunto/mês; berçário/mês; Clínica Cirúrgica/mês; Clínica Médica/mês; UCI-Neonatal/mês; Ginecologia/mês; Neurologia/mês; Ortopedia/mês; Pediatria/mês; UTI-Adulto/mês e UTI-Neonatal/mês)

RESULTADO:

Período	Internações SUS
JANEIRO/2022	1030

FEVEREIRO/2022	1030
MARÇO/2022	1161
ABRIL/2022	1120
MAIO/2022	1107
JUNHO/2022	1067
JULHO/2022	1041
AGOSTO/2022	1001
SETEMBRO/2022	971
OUTUBRO/2022	1031
NOVEMBRO/2022	1011
DEZEMBRO/2022	863
Média Mensal de 2022	1036,08

JUSTIFICATIVA: Conforme demonstrado no exercício de 2022, a média mensal de atendimentos na unidade internação de foi de 1.036,08, sendo assim atingimos 99,82% da meta proposta no convênio.

*****Segue Relatório do Setor de Controlaria para comprovação dos dados e Relatório do Sistema Wareline, como amostra de 01 (um) mês.**

02º META QUANTITATIVA: Manter por 12 (doze) meses, os atendimentos aos pacientes SUS, na unidade Ambulatório, com a média mensal de no mínimo 3.520/mês pacientes acolhidos.

Ações para alcance: Através da aquisição de material de consumo hospitalar, descritos em Mapa de Cotação (anexo I); item aquisição de material médico hospitalar-enfermagem, descrito em Mapa de Cotação (anexo I), para realizarmos atendimentos aos pacientes SUS na unidade ambulatório.

Situação Atual: Atualmente registramos a unidade ambulatório totaliza 42.234 pacientes SUS atendidos, com média mensal de 3.520/mês.

Situação Pretendida: Através da aquisição de material de consumo hospitalar, descritos em Mapa de Cotação (anexo I), idem aquisição de material médico hospitalar-enfermagem, descritos em Mapa de cotação (anexo I), para realizar os atendimentos aos pacientes SUS na Unidade Ambulatório.

Indicador de Resultado: Apresentar relatório hospitalar mensal contendo número total, média mensal e percentual (%) mensal de pacientes SUS atendidos na unidade ambulatório/mês pacientes SUS atendidos nas especialidades: (Ortopedia Imobilização Provisória/mês; neurologia/mês; neuroclínica/mês, oftalmologia/mês e dermatologia/mês). Igualmente apresentar relatório mensal de procedimentos ambulatoriais, efetuados aos pacientes SUS, assistidos nas especialidades (Ortopedia/mês; Oftalmologia/mês e Dermatologia/mês).

RESULTADO:

Período	Ambulatório SUS Consultas	Ambulatório SUS Procedimentos
JANEIRO/2022	4307	4705
FEVEREIRO/2022	5574	5614
MARÇO/2022	6683	6656

ABRIL/2022	6101	6143
MAIO/2022	6631	7102
JUNHO/2022	5728	6442
JULHO/2022	6027	6312
AGOSTO/2022	7014	7032
SETEMBRO/2022	6423	6929
OUTUBRO/2022	6798	7020
NOVEMBRO/2022	6631	7004
DEZEMBRO/2022	5685	6002
Média Mensal de 2022	6.135,50	6.413,41

JUSTIFICATIVA: Conforme demonstrado ATINGIMOS ACIMA da meta proposta no Plano de Trabalho que era 3.520 atendimentos mês.

*****Seque Relatório do Setor de Controlaria para comprovação dos dados e Relatório do Sistema Wareline, como amostra de 01 (um) mês.**

META QUALITATIVA: Manter o índice de satisfação dos usuários SUS, no mínimo de 90%, entre satisfeito e muito satisfeito, por 12 (doze) meses.

Ações para alcance: Mensurar por meio de pesquisa de satisfação, o grau de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento prestado.

Situação Atual: Atualmente as pesquisas aplicadas junto aos pacientes internados ou acompanhantes indicam 90% de satisfeito ou muito satisfeito.

Situação Pretendida: Manter a excelência no atendimento aos pacientes SUS acolhidos nesta entidade, em 90% o índice de satisfeito ou muito satisfeito por 12 (doze) meses.

Indicador de Resultado: Relatório do Hospital de monitoramento de desempenho utilizando o cálculo: nº de usuários que responderam muito satisfeito e satisfeito na pesquisa de satisfação no mês/ nº total de usuários que responderam a pesquisa de satisfação no mês * 100.

RESULTADO:

Período	Muito Satisfeito - Ótimo	Satisfeito - Bom	Regular	Ruim	Percentual entre Muito Satisfeito e Satisfeito
Janeiro/2022	293	54	3	0	99,14%
	83,71%	15,43%	0,86%	0%	
Fevereiro/2022	335	66	12	0	97,09%
	81,11%	15,98%	2,91%	0%	
Março/2022	274	64	17	2	94,68%
	76,75%	17,93%	4,76%	0,56%	
Abril/2022	265	61	03	0	99,09%
	80,55%	18,54%	0,91%	0%	
Maio/2022	279	75	13	2	95,94%
	75,61%	20,33%	3,52%	0,54%	
Junho/2022	198	23	6	3	96,09%

	86,09%	10%	2,61%	1,3%	
Julho/2023	345	48	13	03	96,09%
	84,35%	11,74%	3,18%	0,73%	
Agosto/2023	243	15	01	01	99,22%
	93,46%	5,76%	0,39%	0,39%	
Setembro/2023	194	52	3	0	98,80%
	77,91%	20,88%	1,21%	0%	
Outubro/2023	181	44	5	0	97,83%
	78,7%	19,13%	2,17%	0%	
Novembro/2023	206	44	48	52	71,43%
	58,86%	12,57%	13,71%	14,86%	
Dezembro/2023	2746	929	234	101	91,64%
	68,47%	23,17%	5,84%	2,52%	
Média 2022 - Pesquisa de Satisfação entre Muito Satisfeito e Satisfeito					94,75%

JUSTIFICATIVA: Conforme demonstrado ATINGIMOS ACIMA a meta proposta no convênio de 90%, segue anexo relatório do hospital para comprovação de dados.

Sem mais para o momento.

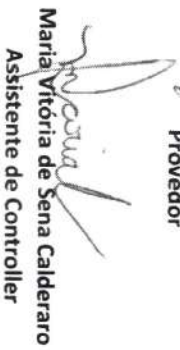


Santa Casa de Misericórdia de Mogi das Cruzes

José Carlos Petreca - Provedor

INTERNAÇÕES SUS _ 2022	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
UTI Neonatal	25	20	20	28	21	23	16	15	16	25	13	22	244
Cuidados Intermediários	28	25	14	24	22	9	10	19	11	9	18	12	201
Leito Canguru	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UTI Adulto	5	9	3	3	7	8	1	8	6	9	9	8	76
Ginecológica/Obstetrícia	122	112	124	107	111	104	86	102	85	98	95	88	1234
Alojamento Conjunto	325	337	392	377	370	318	341	334	281	297	321	338	4031
Pediatria	52	50	54	56	43	40	61	49	39	60	50	24	578
Ortopedia	249	239	298	293	248	303	285	249	302	289	289	163	3207
Clínica Cirúrgica	74	80	77	62	60	59	75	58	53	69	60	62	789
Clínica Médica	129	103	121	105	160	133	98	96	104	116	97	91	1353
Neurocirurgia	21	55	58	65	65	70	68	71	74	59	59	55	720
Total de internações SUS	1.030	1.030	1.161	1.120	1.107	1.067	1.041	1.001	971	1.031	1.011	863	12.433


José Carlos Petreca
Provedor


Maria Vitória de Sena Calderaro
Assistente de Controller

INTERNAÇÕES SUS

AIHs Pagas segundo Ano de Internação

Hospitais: 2080052 01 HOSPITAL NOSSA SENHORA APARECIDA

Período: Mai/2022

Ano de Internação

AIHs Pagas

TOTAL

1.115

2022

1.115

Fonte: SESSP/SIH-SUS - Sistema de Informações Hospitalares do SUS

COPIA COMO .CSV

COPIA PARA TABWIN

VOLTAR

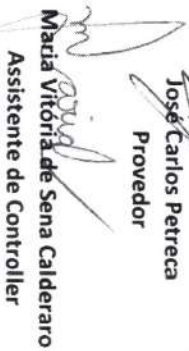
Conforme demonstrado, a tabela utilizada no Relatório de Atividade, e de acordo com o Inter de Contabilidade, que foi pelo REALIZADO, sendo utilizado os CENSOS EXISTENTES dentro do Hospital.

Fei o que foi FATURADO, encontrado no TABNET, são AS AIHS pagas, desta forma a diferença apresentada é mínimo da relatório para compensação.

AMBULATÓRIO CONSULTA _ 2022	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Ortopedia - Consultas	1.244	1.663	2.028	2.123	2.157	2.171	2.009	2.259	2.044	1.998	2.019	1.860	23.575
Ortopedia - Imobilização Provisoria	1.927	2.209	2.505	2.044	2.157	1.377	1.979	2.403	2.156	2.498	2.353	1.956	25.564
Neurocirurgia	144	276	324	221	335	316	235	299	263	278	270	256	3.217
Neuroclínica	101	78	90	97	131	142	135	150	152	148	176	153	1.553
Oftalmo	581	741	949	857	1.008	914	892	1.000	1.000	1.000	1.000	809	10.751
Dermatologia	310	607	787	759	843	808	777	903	808	876	813	651	8.942
Total SUS	4.307	5.574	6.683	6.101	6.631	5.728	6.027	7.014	6.423	6.798	6.631	5.685	73.602

AMBULATÓRIO PROCEDIMENTO _ 2022	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Ortopedia	1.699	1.634	1.634	1.648	1.631	1.631	1.657	1.632	1.653	1.647	1.675	1.694	19.835
Oftalmo	2.832	3.668	4.701	4.270	5.081	4.588	4.435	5.031	5.015	5.053	5.017	4.054	53.745
Dermatologia	174	312	321	225	390	223	220	369	261	320	312	254	3.381
Total SUS	4.705	5.614	6.656	6.143	7.102	6.442	6.312	7.032	6.929	7.020	7.004	6.002	76.961


José Carlos Petreca
Provedor


Marcia Vitória de Sena Calderaro
Assistente de Controller

Relatório Analítico por grupo de procedimento

Mes/Ano: 11/2022 a 11/2022 - Unidade Hospitalar: Todos - Fatura: Todos

Cód. Proc.	Descrição do Procedimento	Esp	CBO	Qtde	VI Unitário	VI Total
Grupo: 0301-**-CONSULTAS / ATENDIMENTOS / ACOMPANHAMENTOS						
0301010072	CONSULTA MEDICA EM ATENCAO ESPECIALIZADA	016	225135	813 <i>demanda</i>	10,00	8130,00
0301010072	CONSULTA MEDICA EM ATENCAO ESPECIALIZADA	027	225260	270 <i>neurocirurgia</i>	10,00	2700,00
0301010072	CONSULTA MEDICA EM ATENCAO ESPECIALIZADA	028	225112	176 <i>neurocirurgia</i>	10,00	1760,00
0301010072	CONSULTA MEDICA EM ATENCAO ESPECIALIZADA	031	225265	1000 <i>farmacia</i>	10,00	10000,00
0301010072	CONSULTA MEDICA EM ATENCAO ESPECIALIZADA	033	225270	2019 <i>ortopedia</i>	10,00	20190,00
Total do Grupo:				4278	50,00	42780,00
Total do Geral:				4278	50,00	42780,00

016 - Dermatologia
027 - Neurocirurgia
028 - Neurocirurgia
031 - Farmácia
033 - Ortopedia

Faturamento por Procedimento/Grupo

Mês/Ano: 11/2022 a 11/2022- Unidade Hospitalar: Todos- Fatura: Todos

Tipo de Atend: Todos

Cód.Proc	Descrição do Procedimento	Qtde	Valor Unit.	Valor Total
Grupo: 0301				
0301060100	ATENDIMENTO ORTOPEDICO COM IMOBILIZACAO PRO	2353	13,00	30589,00
Total do Grupo:		2353	13,00	30589,00
Total do Geral:		2353	13,00	30589,00

Faturamento por Procedimento/Grupo

Mês/Ano: 11/2022 a 11/2022- Unidade Hospitalar: Todos- Fatura: Todos

- Tipo de Atend: Todos

Cód.Proc	Descrição do Procedimento	Qtde	Valor Unit.	Valor Total
Grupo: 0303				
0303080108	FOTOTERAPIA (POR SESSAO)	132	4,00	528,00
0303090073	REVISAO COM TROCA DE APARELHO GESSADO EM ME	179	25,31	4530,49
0303090090	REVISAO COM TROCA DE APARELHO GESSADO EM ME	209	22,21	4641,89
0303090154	TRATAMENTO CONSERVADOR DE FRATURA DE PUNHO	2	40,68	81,36
0303090162	TRATAMENTO CONSERVADOR DE FRATURA DE OSSO M	50	17,85	892,50
0303090200	TRATAMENTO CONSERVADOR DE FRATURA EM MEMBRO	373	41,93	15639,89
0303090219	TRATAMENTO CONSERVADOR DE LESAO DA COLUNA C	235	47,58	11181,30
0303090227	TRATAMENTO CONSERVADOR DE FRATURA EM MEMBRO	302	41,63	12572,26
0303090251	TRATAMENTO CONSERVADOR DE LESAO DE COLUNA T	325	47,58	15463,50
Total do Grupo:		1807	288,77	65531,19
Total do Geral:		1807	288,77	65531,19

Procedimentos Ortopedia

Subtrair 132 referente a fototerapia

Relatório Analítico por grupo de procedimento

Mês/Ano: 11/2022 a 11/2022 - Unidade Hospitalar: Todos - Fatura: Todos

Cód. Proc.	Descrição do Procedimento	Esp	CBO	Qtde	VI Unitário	VI Total
Grupo: 0211-*METODOS DIAGNOSTICOS EM ESPECIALIDADES						
0211060011	BIOMETRIA ULTRASSONICA (MONOCULAR)	031	225265	20	24,24	484,80
0211060020	BIOMICROSCOPIA DE FUNDO DE OLHO	031	225265	999	12,34	12327,66
0211060100	FUNDOSCOPIA	031	225265	999	3,37	3366,63
0211060127	MAPEAMENTO DE RETINA	031	225265	999	24,24	24215,76
0211060151	POTENCIAL DE ACUIDADE VISUAL	031	225265	1000	3,37	3370,00
0211060259	TONOMETRIA	031	225265	1000	3,37	3370,00
Total do Grupo:				5017	70,93	47134,85
Total do Geral:				5017	70,93	47134,85

Faturamento por Procedimento/Especialidade

Unidade Hospitalar: Todos - Fatura: Todos
Mês/Ano: 11/2022 a 11/2022

Setor	Descrição	Qtde	Total
Especialidade: 011 - CIRURGIA GERAL			
Procedimento: 0401010058 - EXCISAO DE LESAO E/OU SUTURA DE FERIMENTO DA PE			
000333	AMBULATORIO RECEPCAO	1	23,16
000218	PRONTO SOCORRO	68	1574,88
Total do Procedimento:		69	1598,04
Total da Especialidade:		69	1598,04
Especialidade: 016 - DERMATOLOGIA			
Procedimento: 0401010058 - EXCISAO DE LESAO E/OU SUTURA DE FERIMENTO DA PE			
000357	DERMATOLOGIA	114	2640,24
Total do Procedimento:		114	
Total da Especialidade:		114	
Total Geral:		183	4238,28

Procedimentos Dermatologia

Somar fototerapia = 132

Somar procedimento 0401010120 = 66

Faturamento por Procedimento/Especialidade

Unidade Hospitalar: Todos - Fatura: Todos
Mês/Ano: 11/2022 a 11/2022

Setor	Descrição	Qtde	Total
Especialidade: 016 - DERMATOLOGIA			
Procedimento: 0401010120 - RETIRADA DE LESAO POR SHAVING			
000357	DERMATOLOGIA	66	1306,14
Total do Procedimento:		66	
Total da Especialidade:		66	
Total Geral:		66	1306,14

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

JANEIRO/2022



Santa Casa

MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA
DE MOGI DAS CRUZES

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente. Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Janeiro/2022 onde nota-se que a média de aprovação dos quesitos da pesquisa foi de **99,14%**

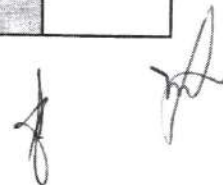
DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	Janeiro/2022
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	1.033
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	35
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	3,39

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. “FOI ABORDADO COM RESPEITO E CORDIALIDADE POR TODOS OS PROFISSIONAIS COM QUEM TEVE CONTATO?”:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	31	4	0	0	35
%	88,57	11,43	0,0	0,0	



2. “AS INFORMAÇÕES QUE RECEBEU FORAM PRECISAS E OBJETIVAS?”:

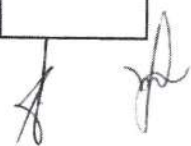
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	28	7	0	0	35
%	80,00	20,00	0,0	0,0	

3. “FOI ATENDIDO EM TEMPO RAZOÁVEL? SE HOUVE DEMORA, FOI INFORMADO DAS RAZÕES”:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	26	9	0	0	35
%	74,29	25,71	0,0	0,0	

4. “TODOS OS PROFISSIONAIS SE IDENTIFICARAM NO INÍCIO DO ATENDIMENTO OU USAVAM CRACHÁ?”:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	31	4	0	0	35
%	88,57	11,43	0,0	0,0	



5. "AS ORIENTAÇÕES QUANTO OS PROCEDIMENTOS, O USO DE MEDICAÇÃO, A REALIZAÇÃO DE EXAMES FORAM PRESTADAS E FORAM OBJETIVAS?":

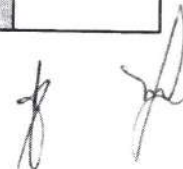
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	32	3	0	0	35
%	91,43	8,57	0,0	0,0	

6. "DURANTE O ATENDIMENTO TEVE A PRIVACIDADE E O CONFORTO GARANTIDOS?":

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	29	5	1	0	35
%	82,85	14,29	2,86	0,0	

7. "A UNIDADE TINHA PLACA DE SINALIZAÇÃO ADEQUADAS FACILITANDO A MOBILIDADE?":

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	29	5	1	0	35
%	82,85	14,29	2,86	0,0	



8. "HAVIA ESPAÇO ADEQUADO PARA A ESPERA DO ATENDIMENTO, COM CADEIRAS SUFICIENTES E LOCAL AREJADO?":

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	27	7	1	0	35
%	77,14	20,00	2,85	0,0	

9. "NO ATO DA ALTA FOI ORIENTADO AO PROSSEGUIMENTO DO TRATAMENTO? SAIU COM AGENDAMENTO? FOI ENCAMINHADO COM O FORMULÁRIO DE REFERÊNCIA/CONTRA REFERÊNCIA?":

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	31	4	0	0	35
%	88,57	11,43	0,0	0,0	

10. "QUANTO AS INSTALAÇÕES FÍSICAS (BANHEIRO, LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, ACOMODAÇÃO E ETC...)?:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	29	6	0	0	35
%	82,86	17,14	0,0	0,0	



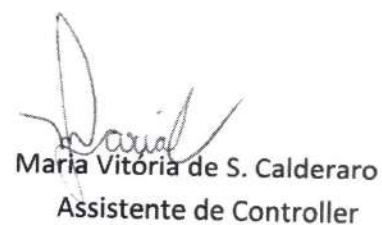
TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	293	54	3	0	350
%	83,71	15,43	0,86	0,00	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de **347**, representando percentualmente o índice de **99,14%**



Jose Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitoria de S. Calderaro
Assistente de Controller

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

FEVEREIRO/2022



Santa Casa

MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA
DE MOGI DAS CRUZES

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente. Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Fevereiro/2022 onde nota-se que a média de aprovação dos quesitos da pesquisa foi de **97,09%**

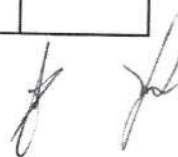
DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	FEVEREIRO/2022
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	1.012
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	42
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	4,15

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	36	05	01	0	42
%	85,71	11,91	2,38	0,00	



2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	35	07	0	0	42
%	83,33	16,67	0,00	0,00	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	31	09	01	0	41*
%	75,61	21,95	2,44	0,00	

*01 Paciente não respondeu

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	33	7	2	0	42
%	78,57	16,67	4,76	0,00	



5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	36	04	01	0	41*
%	87,80	9,76	2,44	0,00	

*01 Paciente não respondeu

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

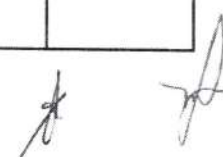
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	35	5	1	0	41*
%	85,36	12,20	2,44	0,00	

*01 Paciente não respondeu

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	32	9	0	0	41*
%	78,05	21,95	0,00	0,00	

*01 Paciente não respondeu



8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	29	10	3	0	42*
%	69,05	23,81	7,14	0,00	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

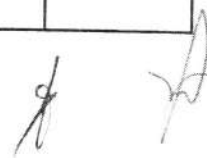
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	37	3	0	0	40*
%	92,50	7,50	0,00	0,00	

*02 Pacientes não responderam

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	31	7	3	0	41*
%	75,61	17,07	7,32	0,00	

*01 Paciente não respondeu



TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	335	66	12	0	413
%	81,11	15,98	2,91	0,00	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta "Ótimo" e "Bom" o montante de 401, representando percentualmente o índice de 97,09%



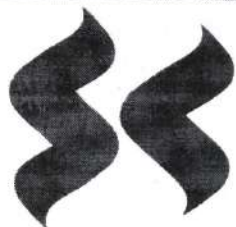
José Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitória de S. Calderaro
Assistente de Controller

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

MARÇO/2022



Santa Casa

MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICORDIA
DE MOGI DAS CRUZES

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente. Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Março/2022 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de **94,68%**

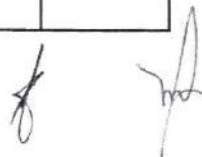
DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	MARÇO/2022
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	1.174
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	36
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	3,06

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	27	9	0	0	36
%	75,00	25,00	0,00	0,00	



2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	26	7	3	0	36
%	72,22	19,44	8,33	0,00	

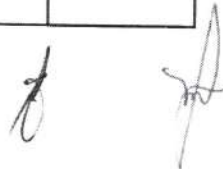
3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	24	6	4	1	35
%	68,57	17,14	11,43	2,86	

*01 Paciente não respondeu

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	26	7	3	0	36
%	72,22	19,44	8,33	0,00	



5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	30	5	1	0	36
%	83,33	13,89	2,78	0,00	

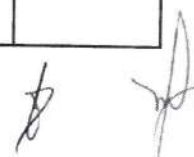
6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	29	04	03	0	36
%	80,56	11,11	8,33	0,00	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	29	05	01	0	35
%	82,85	14,29	2,86	0,00	

*01 Paciente não respondeu



8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	25	9	2	0	36
%	69,44	25,00	5,56	0,00	

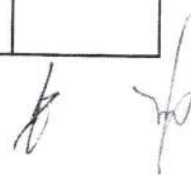
9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	29	5	0	1	35
%	82,86	14,29	0,00	2,86	

*01 Paciente não respondeu

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

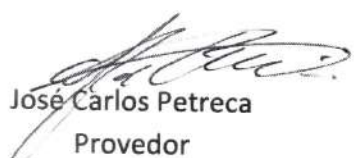
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	29	7	0	0	36
%	80,56	19,44	0,00	0,00	



TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	274	64	17	2	357
%	76,75	17,93	4,76	0,56	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta "Ótimo" e "Bom" o montante de 338, representando percentualmente o índice de **94,68%**



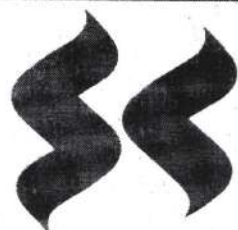
José Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitória de S. Calderaro
Assistente de Controller

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ABRIL/2022



Santa Casa

MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICORDIA
DE MOGI DAS CRUZES

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente. Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Abril/2022 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de **99,09%**

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	ABRIL/2022
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	1.119
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	33
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	2,94

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	26	07	0	0	33
%	78,79	21,21	0,00	0,00	



2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

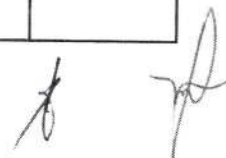
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	25	08	0	0	33
%	75,76	24,24	0,00	0,00	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	27	05	0	0	32
%	84,37	15,63	0,00	0,00	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	27	05	01	0	33
%	81,82	15,15	3,03	0,00	



5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

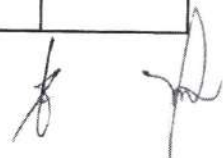
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	28	05	0	0	33
%	84,85	15,15	0,00	0,00	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	26	07	0	0	33
%	78,79	21,21	0,00	0,00	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	28	05	0	0	33
%	84,85	15,15	0,00	0,00	



8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

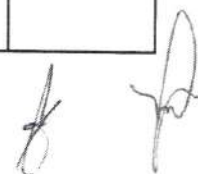
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	26	05	02	0	33
%	78,79	15,15	6,06	0,00	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	26	07	0	0	33
%	78,79	21,21	0,00	0,00	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	26	7	0	0	33
%	78,79	21,21	0,00	0,00	



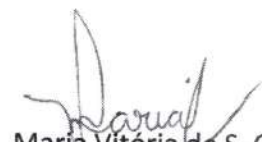
TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	265	61	03	0	329
%	80,55	18,54	0,91	0,00	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta “Ótimo” e “Bom” o montante de 326, representando percentualmente o índice de 99,09%



José Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitória de S. Calderaro
Assistente de Controller