

## HOSPITAL FELÍCIO ROCHO

CRISTIANA LOPES DE ALMEIDA  
COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA  
SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

O Hospital Felício Rocho nasceu do idealismo de Nicola Felice Rosso, imigrante italiano que, em 1937, alguns meses antes do seu falecimento, doou seus bens para constituir uma fundação beneficente, destinada a “criar, manter e custear serviços hospitalares em Belo Horizonte”.

Como Hospital geral de alta complexidade, o Hospital Felício Rocho destaca-se como uma das principais instituições de saúde do País, ao oferecer serviços especializados, e investir continuamente na formação de seus profissionais.

Buscando manter-se no seletto grupo hospitalar brasileiro de alto nível na prestação de assistência à saúde, em 2006 iniciou o processo de certificação ONA.

Em 2008 obteve a certificação ONA NÍVEL 2

O HFR é referência em saúde em minas e no País por:

- 1- possuir o maior centro transplantador do estado;
- 2- forte atuação das áreas de Diálise e Oncologia;
- 3- atender mais 60 especialidades da medicina;
- 4- oferecer atenção em mais de 340 leitos, distribuídos em apartamentos, enfermarias, unidades de tratamento intensivo.
- 5- Realizar mais de 70 procedimentos anestésico-cirúrgicos por dia.

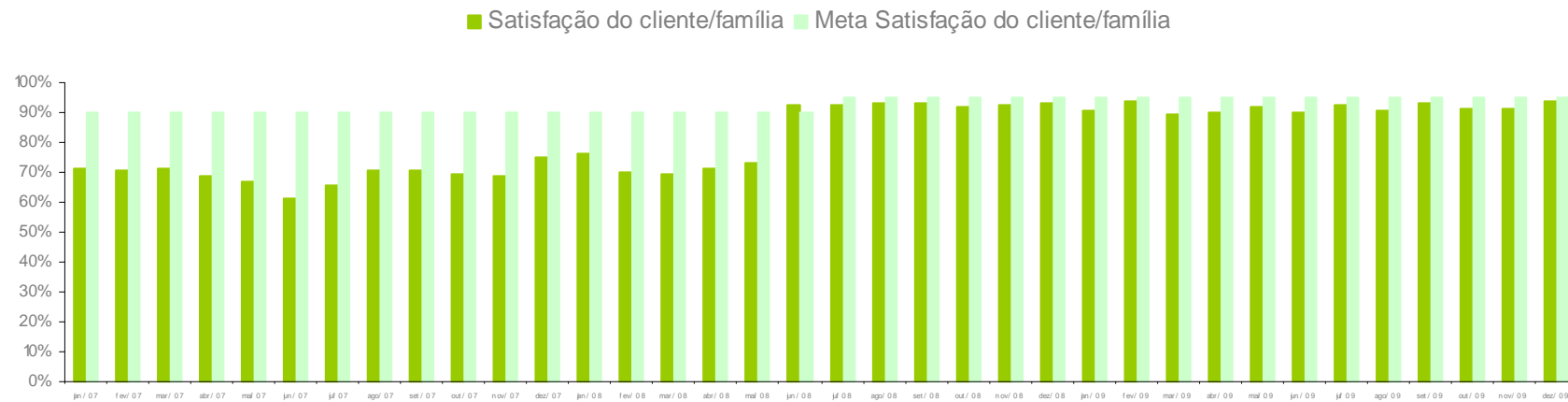
## Satisfação do Cliente/Família De acordo com a ISO 9000:2000

“Organizações dependem de seus cliente e, portanto, é recomendável que atendam às necessidades atuais e futuras do cliente, o seus requisitos e procurem exceder a suas expectativas”.

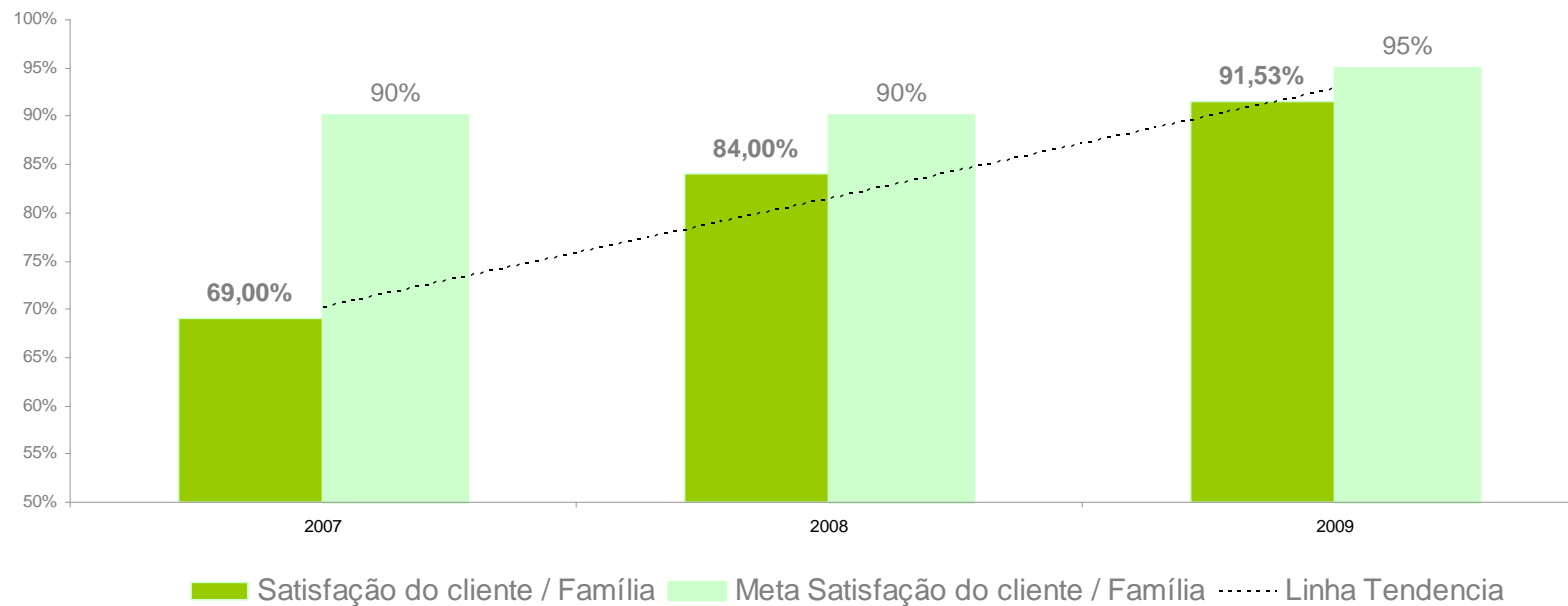
Como uma das medições do desempenho do sistema de gestão da qualidade, a organização deve monitorar informações relativas à percepção dos clientes sobre se a organização atendeu aos requisitos dos clientes.

A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO é um dos métodos para obtenção e o uso dessas informações.

## Índice de Satisfação do Cliente HOSPITAL FELÍCIO ROCHO



### Índice de Satisfação do Cliente HOSPITAL FELÍCIO ROCHO



## Ponto de partida para trabalhar a Satisfação do Cliente

**Em 2006 todos os formulários de pesquisa de satisfação foram reformulados levando em consideração as particularidades de cada área.**

**A aplicação da pesquisa foi instituída em todos os setores o que conseqüentemente ampliou a amostra e proporcionou melhor qualidade dos dados para a análise:**

**O desempenho são monitorados através indicadores:**

Índice de satisfação do Cliente Global

Índice de satisfação do Cliente Setorial

Índice de aplicação de pesquisas

**Além da Pesquisa de satisfação, as reclamações e os respectivos retornos também são monitoradas por indicadores:**

Tempo médio de registro das reclamações: **Média de 7h**

Índice de reclamações respondidas no prazo estabelecido: **Media de 80%**

Tempo médio de retorno ao Cliente: **Média de 4 dias**

Satisfação com a solução apresentadas: **Média de 60%**

**A criação de um grupo de melhoria com a participação de representantes de todas as áreas direta ou indiretamente envolvidas no atendimento e representantes da ALTA DIREÇÃO foi fator predominante para inserir a percepção do cliente no dia-a-dia da instituição.**

**O grupo “FOCO DO CLIENTE”, discute as necessidades dos clientes, identifica das causas das reclamações e através do resultado das pesquisas **tanto** de satisfação cliente/família **quanto** as pesquisas de levantamento de necessidade do cliente define as prioridades de trabalho e conseqüentemente ações de melhoria.**

## Ações Preventivas:

1- Uma das ferramentas do SAC são as visitas diárias aos pacientes internados. O funcionário do SAC se dirige até o apartamento para entrevista-los, assim identificamos precocemente os dificultadores e as possibilidades de melhorias a serem implementadas. A entrevista é realizada em todas as alas e o funcionário permanece dentro do quarto em media 15min, caso aja alguma intercorrência o funcionário do SAC já se atenta a resolver

## Ações Preventivas:

- 2- Atuação no Pronto Atendimento para esclarecimento de dúvida, solução de conflitos, encaminhamento ao atendimento eletivo
  
- 3- Apoio ao Centro Cirúrgico do 4º andar visando dar o devido retorno e tranquilizar os acompanhantes dos pacientes submetidos a cirurgias.

## ANÁLISE CRÍTICA DO PROCESSO NO DECORRER DOS PERÍODOS APRESENTADOS

A discussão das necessidades dos clientes, identificação clara das causas das reclamações e definição de ação de melhoria com representantes da alta direção, possibilitou:

- Incorporar a percepção do cliente no processo decisório;
- Revelar a prioridade dos clientes;
- Identificar a prioridade de melhorias;
- Permitir acompanhar a performance da empresa ao longo do tempo;
- Dar visibilidade ao impacto das ações e investimentos em qualidade de serviços
- Oferecer dados para recompensar bons serviços e corrigir problemas

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode se perceber que a melhoria do desempenho deve-se principalmente ao envolvimento dos gestores e da Alta Direção.

O amadurecimento no sistema de gestão da qualidade possibilitou melhores análises e conseqüentemente condições favoráveis para desenvolver ações preventivas, reduzindo a incidência de ações corretivas.

*“O que não pode ser mensurado, não  
pode ser gerenciado”*

Lord Kelvin (1824 – 1907).