

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO NOSSO CLIENTE



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Fev2022 a Ago2024

- Forma de abordagem: busca ativa
- Questões: objetivas e subjetivas
- Tempo médio gasto pelo paciente para avaliação: 2 minutos
- Meio de Acesso a Pesquisa: QR-code, link enviado pelo WhatsApp (após conversa prévia com o paciente) ou através das urnas disponíveis nas recepções

OBJETIVO

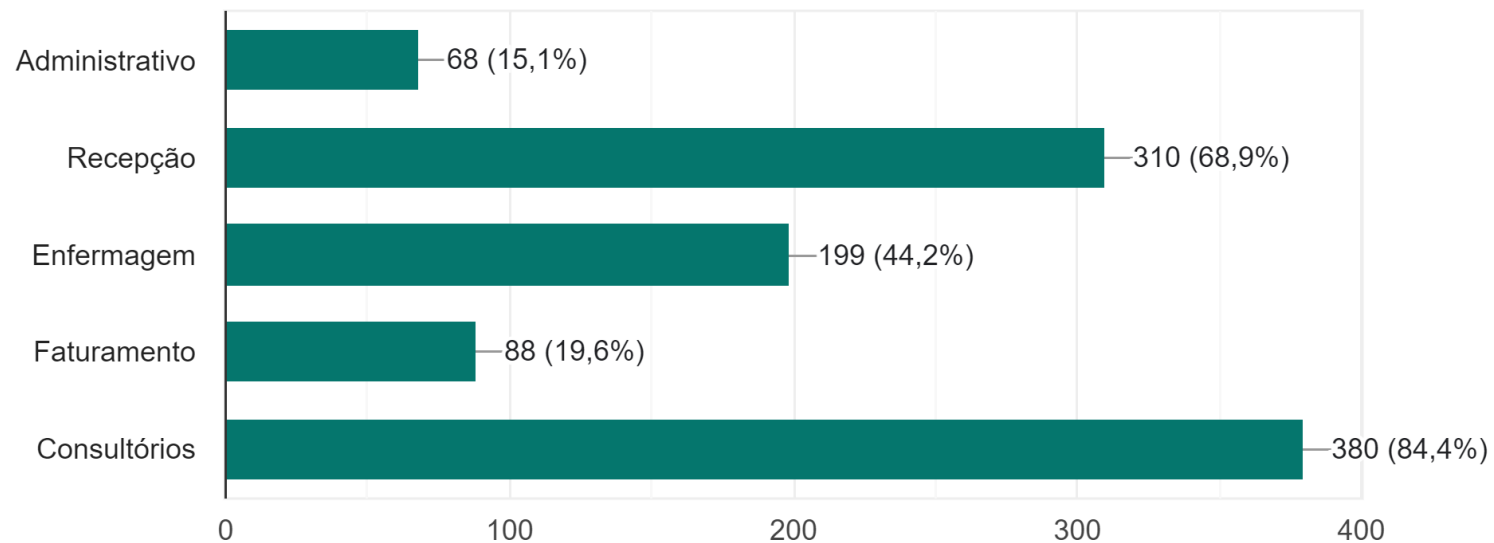
Avaliar o nível de satisfação dos pacientes em relação aos serviços oferecidos pela clínica de oncologia, identificando pontos fortes e áreas de melhoria nos atendimentos médicos, estrutura física, atendimento administrativo, e suporte emocional.

A pesquisa visa fornecer percepções para otimizar a qualidade dos serviços prestados, aprimorar a experiência do paciente e fortalecer o relacionamento com os clientes.

SETORES DE ATENDIMENTO

Qual setor/setores você foi atendido?

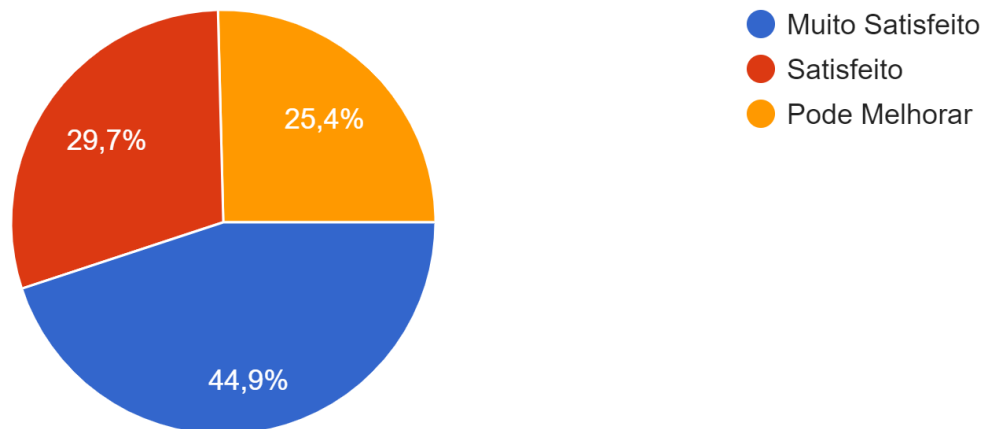
450 respostas



ESTACIONAMENTO

Facilidade de Acesso/Estacionamento:

445 respostas

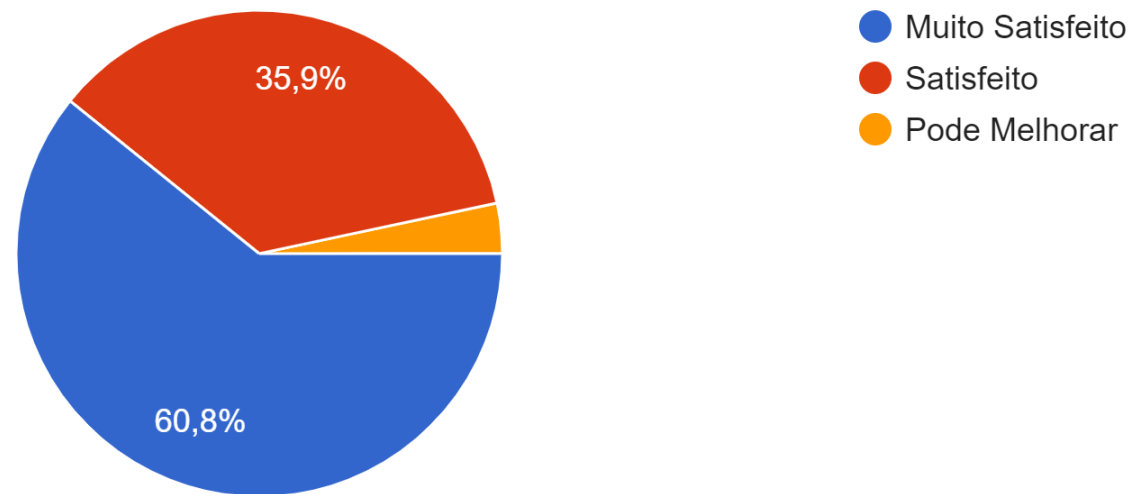


Para minimizar essa questão de falta de vagas e para melhorar a experiência dos pacientes/clientes e atender à demanda identificada sobre o estacionamento, incluímos uma nova empresa para gerenciar o estacionamento, com a mudança esperamos maior acessibilidade, conforto e segurança ao pacientes.

APARECÊNCIA DA CLÍNICA

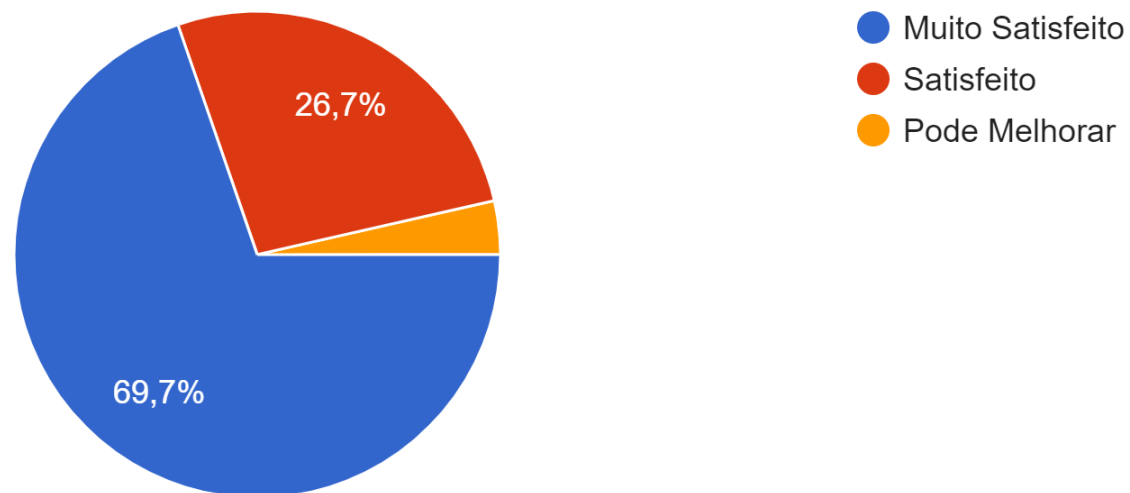
Aparência da Clínica:

449 respostas



CORTESIA

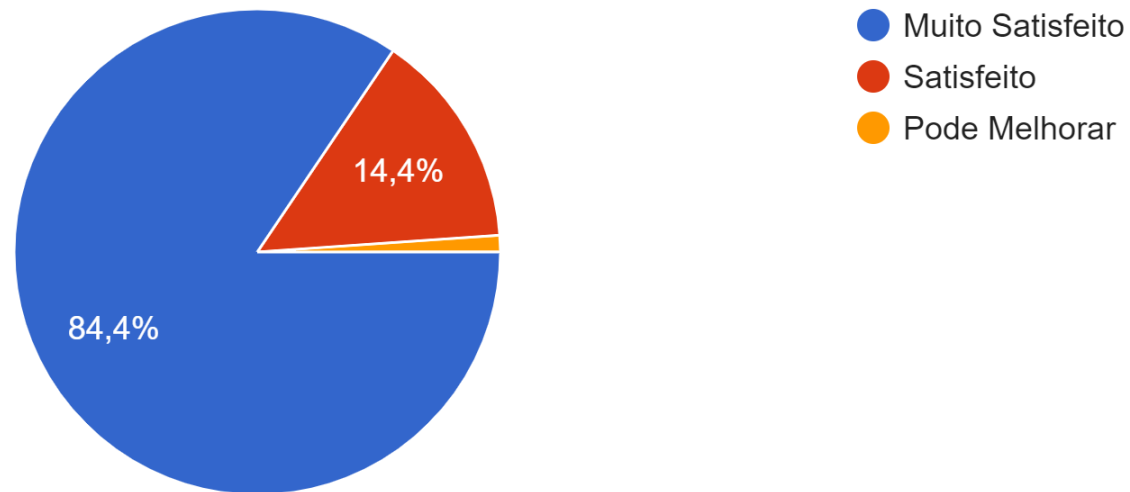
Cortesia:
449 respostas



CONFIANÇA TRANSMITIDA

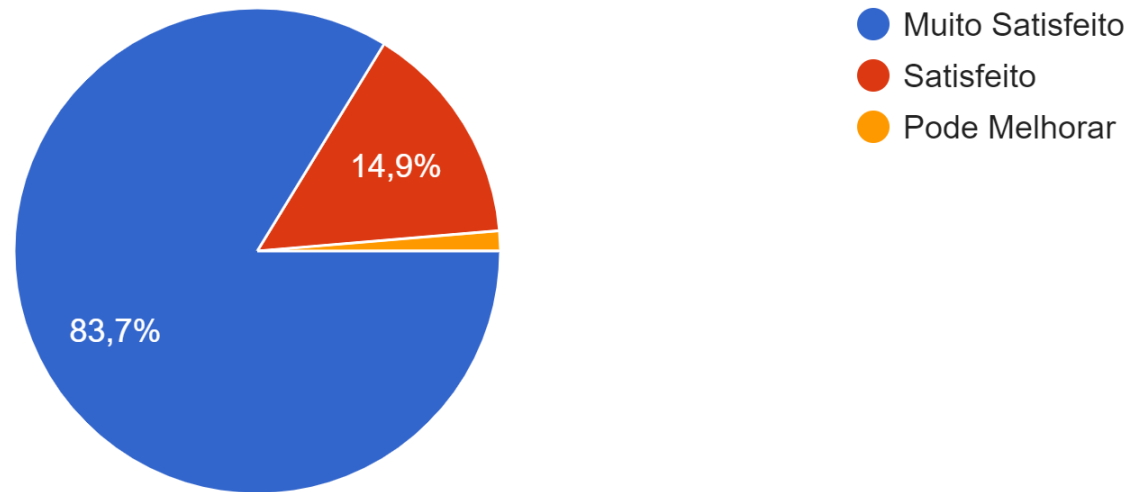
Confiança transmitida:

450 respostas



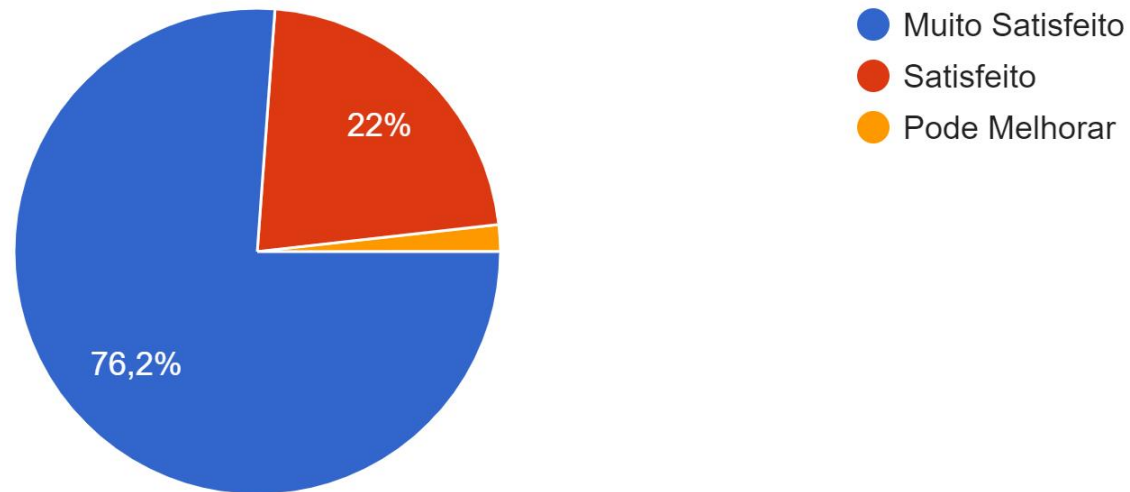
QUALIDADE DO TRATAMENTO/PROCEDIMENTO

Qualidade do tratamento/procedimento:
449 respostas



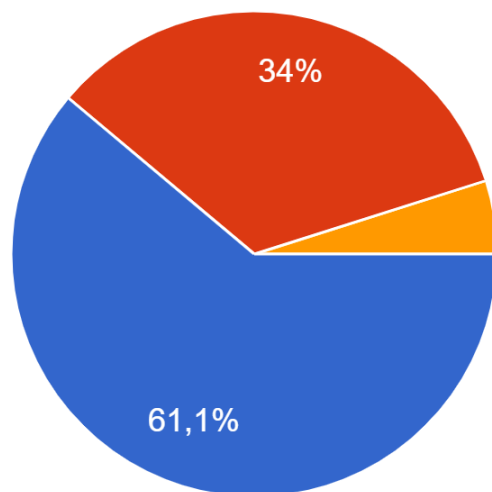
ORIENTAÇÕES/INFORMAÇÕES

Orientações/Informações:
449 respostas



AGILIDADE NO ATENDIMENTO

Tempo de espera para ser atendido:
450 respostas

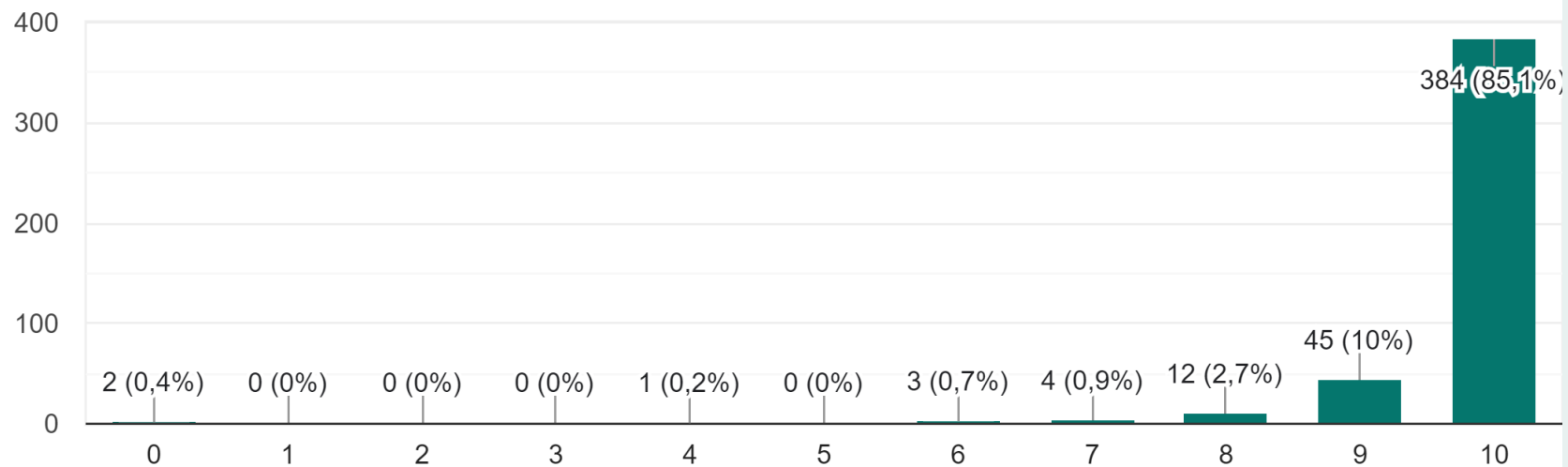


- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Pode Melhorar

NPS

De 0 a 10, qual a chance de você indicar o CEO para outras pessoas?

451 respostas



CONCLUSÃO

- A pesquisa de satisfação revelou que a maioria dos pacientes está satisfeita com os serviços oferecidos pela clínica, especialmente no que diz respeito à qualidade do atendimento médico e ao suporte emocional prestado pela equipe de enfermagem. No entanto, foram identificadas oportunidades de melhoria no tempo de espera para consultas e na agilidade do atendimento administrativo. Com base nos resultados, a clínica poderá implementar ações direcionadas para melhorar a eficiência operacional e continuar proporcionando um ambiente acolhedor e seguro para seus pacientes.