



**Irmãs
Hospitaleiras**

CASA DE SAÚDE CÂMARA PESTANA

RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E AGRADECIMENTOS



2018

35

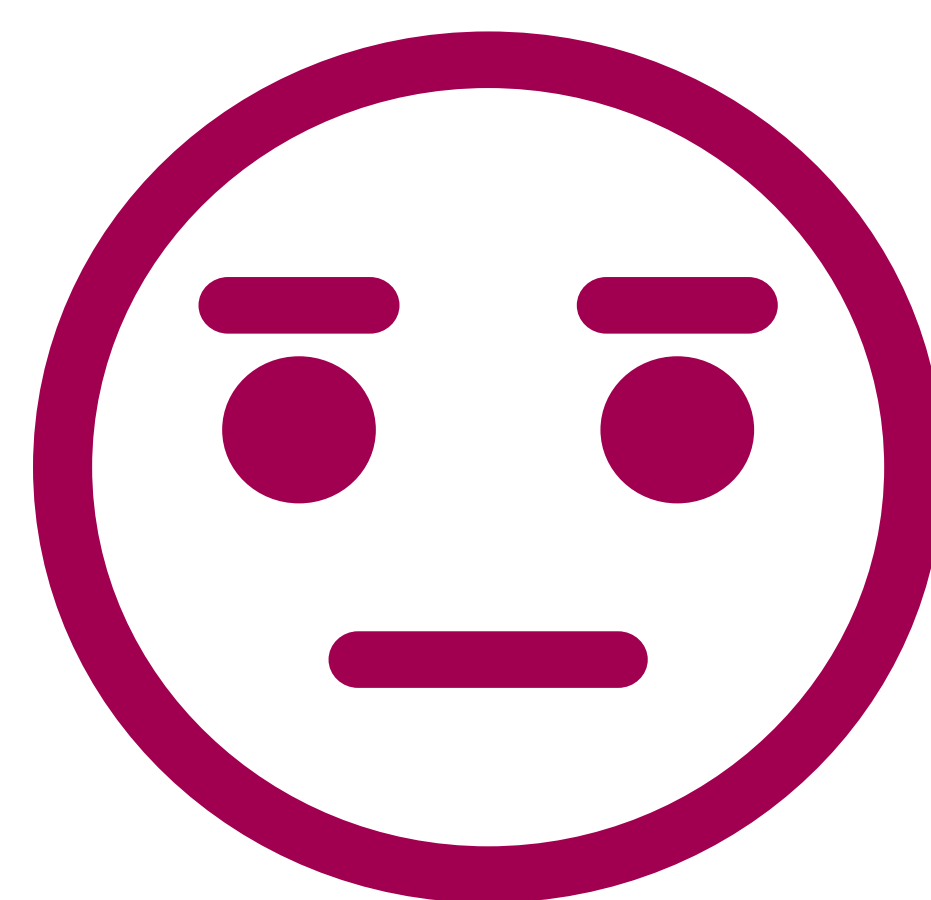
22

39

AGRADECIMENTO



SUGESTÃO



RECLAMAÇÃO



AGRADECIMENTOS

PESSOA ASSISTIDA	23
FAMILIAR/ REPRESENTANTE DO UTENTE	3
PROFISSIONAL	4
PARCEIRO	1
OUTRO	4
NÃO IDENTIFICADO	0

RECLAMAÇÕES

PESSOA ASSISTIDA	8
FAMILIAR/ REPRESENTANTE DO UTENTE	2
PROFISSIONAL	8
PARCEIRO	0
OUTRO	2
NÃO IDENTIFICADO	2

SUGESTÕES

PESSOA ASSISTIDA	15
FAMILIAR/ REPRESENTANTE DO UTENTE	2
PROFISSIONAL	17
PARCEIRO	0
OUTRO	0
NÃO IDENTIFICADO	5

RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE	0
CUIDADOS DE SAÚDE E SEGURANÇA DO DOENTE	1
FOCALIZAÇÃO NO UTENTE	53
INSTALAÇÕES E SERVIÇOS COMPLEMENTARES	9
PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS	1
QUESTÕES FINANCEIRAS	0
TEMPOS DE ESPERA	0
OUTROS TEMAS	28

TAXA DE PROCEDÊNCIA*

—
1%
55%
9%
1%
—
—
29%

O seu feedback é importante e
contribui para a melhoria
contínua dos serviços