

OUVIDORIA HJMO - OUTUBRO/22

PROCESSO:		ÁREA:
Indicadores da Ouvidoria		HJMO
INDICADOR:	Fonte	FÓRMULA:
Avaliação qualitativa de usuários	Planilha Interna (Pesquisa)	Σ de pesquisas no ambulatório e internação.

Ítem avaliado	Regular	Bom	Excelente
Limpeza em geral	29	102	76
Informações dadas ao paciente e familiares	39	102	70
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	31	97	67
Tempo de espera para atendimento	77	203	122
Resolução dos problemas	85	193	129
Sensação de segurança em relação ao hospital	31	123	55
Educação e respeito (Tratamento)	76	201	137
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	35	95	58
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	32	100	58
As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos realizados	39	131	66
O silêncio no ambiente do hospital	49	147	55
Total	523	1494	893

