

OUVIDORIA HJMO - NOVEMBRO/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	39	106	71
Informações dadas ao paciente e familiares	62	91	61
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	48	99	71
Tempo de espera para atendimento	160	220	109
Resolução dos problemas	151	221	115
Sensação de segurança em relação ao hospital	68	103	47
Educação e respeito (Tratamento)	150	224	113
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	69	100	50
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	67	100	49
As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos realizados	69	103	47
O silêncio no ambiente do hospital	68	101	50
Total	951	1468	783

