

OUVIDORIA HJMO - ABRIL/2022

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	Ótimo
Limpeza em geral	42	98	89
Informações dadas ao paciente e familiares	32	116	80
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	30	116	93
Tempo de espera para atendimento	102	218	162
Resolução dos problemas	86	227	147
Sensação de segurança em relação ao hospital	39	134	62
Educação e respeito (Tratamento)	87	236	149
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	46	107	58
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	48	108	59
As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos realizados	13	19	12
O silêncio no ambiente do hospital	29	112	91
Total	554	1491	1002

