

OUVIDORIA HJMO - JULHO/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	44	111	53
Informações dadas ao paciente e familiares	31	102	64
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	45	91	61
Tempo de espera para atendimento	88	211	110
Resolução dos problemas	100	196	115
Sensação de segurança em relação ao hospital	34	102	57
Educação e respeito (Tratamento)	97	193	119
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	36	93	49
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	38	94	69
As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos realizados	7	22	14
O silêncio no ambiente do hospital	30	119	61
Total	550	1334	772

