

OUVIDORIA HJMO - JANEIRO/23

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	12	40	22
Informações dadas ao paciente e familiares	12	31	28
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	13	36	25
Tempo de espera para atendimento	45	77	46
Resolução dos problemas	35	81	54
Sensação de segurança em relação ao hospital	12	34	24
Educação e respeito (Tratamento)	38	78	77
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	15	32	19
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	14	33	20
As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos realizados	8	18	10
O silêncio no ambiente do hospital	8	44	24
Total	212	504	349

