

OUVIDORIA HJMO - MARÇO/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	44	107	83
Informações dadas ao paciente e familiares	63	102	86
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	49	107	84
Tempo de espera para atendimento	151	212	187
Resolução dos problemas	93	241	222
Sensação de segurança em relação ao hospital	49	120	81
Educação e respeito (Tratamento)	171	194	185
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	64	89	65
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	63	93	68
As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos realizados	10	22	13
O silêncio no ambiente do hospital	25	115	95
Total	782	1402	1169

