

OUVIDORIA HJMO - FEVEREIRO/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	33	130	76
Informações dadas ao paciente e familiares	36	138	67
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	48	106	85
Tempo de espera para atendimento	119	258	99
Resolução dos problemas	124	261	112
Sensação de segurança em relação ao hospital	41	135	66
Educação e respeito (Tratamento)	124	253	116
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	75	109	43
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	62	113	55
As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos realizados	9	24	9
O silêncio no ambiente do hospital	37	121	75
Total	708	1648	803

