

OUVIDORIA HJMO - ABRIL/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	116	118	140
Informações dadas ao paciente e familiares	102	128	175
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	96	172	126
Tempo de espera para atendimento	280	233	296
Resolução dos problemas	247	249	341
Sensação de segurança em relação ao hospital	12	182	115
Educação e respeito (Tratamento)	306	260	271
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	87	120	43
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	194	108	80
As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos realizados	13	17	30
O silêncio no ambiente do hospital	141	111	128
Total	1594	1698	1745

