



SISTEMA DE INFORMAÇÃO

OUVIDORIA - REGISTRO MENSAL DO MÊS DE AGOSTO 2023

Pesquisa de Satisfação do Usuário Ambulatorial

Nº		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem Resposta	Total
1.	Limpeza e conforto da recepção, quarto, banheiro, corredores, etc..	244	78	3				325
2.	As Informações que foram dadas ao paciente ou a seus familiares	235	84	2	4			325
3.	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital (placas e cartazes)	241	83	1				325
4.	O TEMPO QUE DEMOROU PARA O PACIENTE SER ATENDIDO:	720	245	6	4			
4.1	Pelos Médicos	253	69	2	1			325
4.2	Pelos Enfermeiros	151	28				146	325
4.3	Pelos os Funcionários da Administração	257	65	3				325
5.	A BOA VONTADE E DISPOSIÇÃO DAS PESSOAS EM AJUDAR A RESOLVER PROBLEMAS:	661	162	5	1			
5.1	Para os Médicos	258	57	4	6			325
5.2	Para os Enfermeiros	160	18	1			146	325
5.3	Para os Funcionários da Administração	261	60	4				325
6.	sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	288	35	2				325
7.	A EDUCAÇÃO E O RESPEITO COM QUE VOCÊ FOI TRATADO:	967	170	11	6			
7.1	Pelos Médicos	268	53	3	1			325
7.2	Pelos Enfermeiros	153	25	1			146	325
7.3	Pelos Funcionários da Administração	266	55	4				325
8.	O interesse do médico em ouvir queixas e exames físicos que foi realizado	264	53	5	3			325
9.	As explicações do médico sobre a doença do paciente e tratamento que foi realizado	267	52	4	2			325
10	As explicações dos Enfermeiros	168	10	1			146	325
13	O silencio no ambiente do hospital?	278	39	8				325
	Total de Pontos	4012	864	48	17	0	584	5.525
	Porcentagem	72,62%	15,64%	0,87%	0,30%	0,00%	10,57%	100,00%



SISTEMA DE INFORMAÇÃO

OUVIDORIA - REGISTRO MENSAL DO MÊS DE AGOSTO 2023

1 - Pesquisa de Satisfação do Usuário Hospitalar

CLINICAS: MÉDICA/PEDIÁTRICA/CIRÚRGICA/ORTOPÉDICA/UTI'S E EMERGÊNCIA								
Nº		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem Resposta	Total
1.	Limpeza e conforto da recepção, quarto, banheiro, corredores, etc..	222	124	19	2			367
2.	As Informações que foram dadas ao paciente ou a seus familiares	192	143	27	2	3		367
3.	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital (placas e cartazes)	218	136	12	1			367
4.	O TEMPO QUE DEMOROU PARA O PACIENTE SER ATENDIDO:	632	403	58	5	3		
4.1	Pelos Médicos	201	134	19	12	1		367
4.2	Pelos Enfermeiros	215	146	3	2	1		367
4.3	Pelos os Funcionários da Administração	228	130	6	2	1		367
5.	A BOA VONTADE E DISPOSIÇÃO DAS PESSOAS EM AJUDAR A RESOLVER PROBLEMAS:	644	410	28	16	3		
5.1	Para os Médicos	262	99	4	2			367
5.2	Para os Enfermeiros	258	103	2	3	1		367
5.3	Para os Funcionários da Administração	257	100	5	3	2		367
6.	sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	273	88	5	1			367
7.	A EDUCAÇÃO E O RESPEITO COM QUE VOCÊ FOI TRATADO:	1050	390	16	9	3		
7.1	Pelos Médicos	266	96	3	2			367
7.2	Pelos Enfermeiros	264	99	2	2			367
7.3	Pelos Funcionários da Administração	262	101	3	1			367
8.	O interesse do médico em ouvir queixas e exames físicos que foi realizado	256	104	6	1			367
9.	As explicações do médico sobre a doença do paciente e tratamento que foi realizado	259	103	3	2			367
10	As explicações dos Enfermeiros	262	101	3	1			367
13	O silencio no ambiente do hospital?	206	121	33	4	3		367
	Total de Pontos	4101	1928	155	43	12	0	6239
	Porcentagem	65,74%	30,90%	2,49%	0,68%	0,19%	0,00%	100,00%