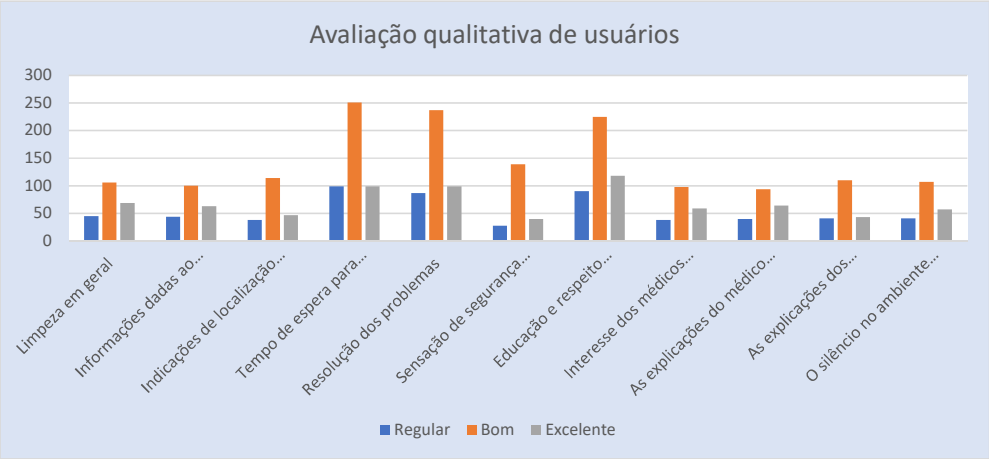
OUVIDORIA HJMO - AGOSTO/22

PROCESSO:		ÁREA:
Indicadores da Ouvidoria		HJMO
INDICADOR:	**Fonte**	**FÓRMULA:**
Avaliação qualitativa de usuários	Planilha Interna (Pesquisa)	∑ de pesquisas no ambulatório e internação.

Ítem avaliado	Regular	Bom	Excelente
Limpeza em geral	45	106	69
Informações dadas ao paciente e familiares	44	100	63
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	38	114	47
Tempo de espera para atendimento	99	251	99
Resolução dos problemas	87	237	99
Sensação de segurança em relação ao hospital	28	139	40
Educação e respeito (Tratamento)	90	225	118
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	38	98	59
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	40	94	64
As explicações dos enfermeiros durnte os procedimentos realizados	41	110	43
O silêncio no ambiente do hospital	41	107	57
Total	**591**	**1581**	**758**