

OUVIDORIA HJMO - DEZEMBRO/22

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	40	88	81
Informações dadas ao paciente e familiares	48	89	79
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	32	103	76
Tempo de espera para atendimento	97	188	179
Resolução dos problemas	104	179	149
Sensação de segurança em relação ao hospital	55	86	67
Educação e respeito (Tratamento)	112	163	158
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	45	59	78
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	48	73	84
As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos realizados	52	71	81
O silêncio no ambiente do hospital	31	91	90
Total	664	1190	1122

