

## OUVIDORIA HJMO - FEVEREIRO/2022

| PROCESSO:                         |                             | ÁREA:                                              |
|-----------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------|
| Indicadores da Ouvidoria          |                             | HJMO                                               |
| INDICADOR:                        | Fonte                       | FÓRMULA:                                           |
| Avaliação qualitativa de usuários | Planilha Interna (Pesquisa) | $\Sigma$ de pesquisas no ambulatório e internação. |

| Ítem avaliado                                                      | Regular    | Bom         | Ótimo      |
|--------------------------------------------------------------------|------------|-------------|------------|
| Limpeza em geral                                                   | 33         | 89          | 65         |
| Informações dadas ao paciente e familiares                         | 44         | 68          | 50         |
| Indicações de localização (Placas e Cartazes)                      | 32         | 101         | 54         |
| Tempo de espera para atendimento                                   | 87         | 180         | 99         |
| Resolução dos problemas                                            | 98         | 179         | 115        |
| Sensação de segurança em relação ao hospital                       | 26         | 97          | 53         |
| Educação e respeito (Tratamento)                                   | 139        | 177         | 111        |
| Interesse dos médicos em ouvir o paciente                          | 40         | 69          | 48         |
| As explicações do médico sobre o tratamento realizado              | 40         | 66          | 48         |
| As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos realizados | 10         | 20          | 9          |
| O silêncio no ambiente do hospital                                 | 27         | 84          | 79         |
| <b>Total</b>                                                       | <b>576</b> | <b>1130</b> | <b>731</b> |

