

OUVIDORIA HJMO - MAIO/2022

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	Ótimo
Limpeza em geral	25	130	68
Informações dadas ao paciente e familiares	36	130	59
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	30	148	47
Tempo de espera para atendimento	104	257	105
Resolução dos problemas	100	271	98
Sensação de segurança em relação ao hospital	43	142	43
Educação e respeito (Tratamento)	100	272	102
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	51	117	45
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	44	120	51
As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos realizados	49	136	29
O silêncio no ambiente do hospital	29	113	77
Total	611	1836	724

