

## OUVIDORIA HJMO - MARÇO/2022

<b>PROCESSO:</b>		<b>ÁREA:</b>
Indicadores da Ouvidoria		HJMO
<b>INDICADOR:</b>	<b>Fonte</b>	<b>FÓRMULA:</b>
Avaliação qualitativa de usuários	Planilha Interna (Pesquisa)	Σ de pesquisas no ambulatório e internação.

Ítem avaliado	Regular	Bom	Ótimo
Limpeza em geral	24	124	92
Informações dadas ao paciente e familiares	18	130	95
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	14	95	102
Tempo de espera para atendimento	81	236	138
Resolução dos problemas	120	368	223
Sensação de segurança em relação ao hospital	36	157	61
Educação e respeito (Tratamento)	123	390	204
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	35	125	66
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	43	126	61
As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos realizados	40	135	67
O silêncio no ambiente do hospital	49	150	49
<b>Total</b>	<b>583</b>	<b>2036</b>	<b>1158</b>

