

OUVIDORIA HJMO - SETEMBRO/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	46	96	63
Informações dadas ao paciente e familiares	48	111	59
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	48	119	48
Tempo de espera para atendimento	101	221	121
Resolução dos problemas	98	244	106
Sensação de segurança em relação ao hospital	46	105	59
Educação e respeito (Tratamento)	100	239	106
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	49	100	53
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	48	101	54
As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos realizados	38	107	51
O silêncio no ambiente do hospital	48	103	61
Total	670	1546	781

