

## OUVIDORIA HJMO - JUNHO/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         | Ótimo       |
|--------------------------------------------------------------------|------------|-------------|-------------|
| Limpeza em geral                                                   | 66         | 103         | 72          |
| Informações dadas ao paciente e familiares                         | 65         | 96          | 70          |
| Indicações de localização (Placas e Cartazes)                      | 65         | 107         | 83          |
| Tempo de espera para atendimento                                   | 150        | 208         | 159         |
| Resolução dos problemas                                            | 148        | 164         | 164         |
| Sensação de segurança em relação ao hospital                       | 69         | 93          | 84          |
| Educação e respeito (Tratamento)                                   | 143        | 175         | 175         |
| Interesse dos médicos em ouvir o paciente                          | 65         | 80          | 82          |
| As explicações do médico sobre o tratamento realizado              | 69         | 81          | 80          |
| As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos realizados | 62         | 95          | 83          |
| O silêncio no ambiente do hospital                                 | 59         | 116         | 79          |
| <b>Total</b>                                                       | <b>961</b> | <b>1318</b> | <b>1131</b> |

