

## OUVIDORIA UPAE AFOGADOS – FEVEREIRO/2022

| PROCESSO:                         |                             | ÁREA:                                       |
|-----------------------------------|-----------------------------|---|
| Indicadores da Ouvidoria          |                             | UPAE AFOGADOS DA INGAZEIRA                  |
| 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                                      | 3          | 4          | 483         |
| Informações dadas ao paciente e familiares            | 12         | 20         | 418         |
| Indicações de localização (Placas e Cartazes)         | 2          | 8          | 484         |
| Tempo de espera para atendimento                      | 255        | 375        | 268         |
| Resolução dos problemas                               | 16         | 35         | 1399        |
| Sensação de segurança em relação ao hospital          | 0          | 0          | 450         |
| Educação e respeito (Tratamento)                      | 11         | 0          | 1449        |
| Interesse dos médicos em ouvir o paciente             | 11         | 0          | 439         |
| As explicações do médico sobre o tratamento realizado | 22         | 0          | 878         |
| Limpeza das roupas de cama                            | 0          | 0          | 0           |
| Qualidade das refeições servidas                      | 0          | 0          | 0           |
| O silêncio no ambiente da UPAE                        | 95         | 237        | 107         |
| O fornecimento de medicamento durante internação      | 0          | 0          | 0           |
| <b>Total</b>  | <b>427</b> | <b>679</b> | <b>6375</b> |

