

OUVIDORIA UPAE AFOGADOS – MAIO/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 | 0 | 0 | 807 |
| Informações dadas ao paciente e familiares | 9 | 38 | 702 |
| Indicações de localização (Placas e Cartazes) | 0 | 0 | 807 |
| Tempo de espera para atendimento | 193 | 93 | 1166 |
| Resolução dos problemas | 9 | 38 | 2316 |
| Sensação de segurança em relação ao hospital | 9 | 38 | 702 |
| Educação e respeito (Tratamento) | 9 | 0 | 2316 |
| Interesse dos médicos em ouvir o paciente | 9 | 38 | 702 |
| As explicações do médico sobre o tratamento realizado | 18 | 76 | 1404 |
| Limpeza das roupas de cama | 0 | 0 | 0 |
| Qualidade das refeições servidas | 0 | 0 | 0 |
| O silêncio no ambiente da UPAE | 0 | 20 | 787 |
| O fornecimento de medicamento durante internação | 0 | 0 | 0 |
| Total | 256 | 341 | 11709 |

