



SISTEMA DE INFORMAÇÃO

OUVIDORIA - REGISTRO MENSAL DO MÊS DE DEZEMBRO 2023

1 - Pesquisa de Satisfação do Usuário Hospitalar

CLÍNICAS: MÉDICA/PEDIÁTRICA/CIRÚRGICA/ISOLAMENTO/CARDIOLÓGICA/UTI'S E EMERGÊNCIA

Nº		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem Resposta	Total
1.	Limpeza e conforto da recepção, quarto, banheiro, corredores, etc..	219	113	16	3	1		352
2.	As Informações que foram dadas ao paciente ou a seus familiares	211	124	15	2			352
3.	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital (placas e cartazes)	215	128	9				352
4.	O TEMPO QUE DEMOROU PARA O PACIENTE SER ATENDIDO:							
4.1	Pelos Médicos	212	118	16	4	2		352
4.2	Pelos Enfermeiros	216	121	14	1			352
4.3	Pelos os Funcionários da Administração	223	115	12	2			352
5.	A BOA VONTADE E DISPOSIÇÃO DAS PESSOAS EM AJUDAR A RESOLVER PROBLEMAS:							
5.1	Para os Médicos	221	117	11	2	1		352
5.2	Para os Enfermeiros	226	108	12	4	2		352
5.3	Para os Funcionários da Administração	224	115	11	2			352
6.	sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	228	114	9	1			352
7.	A EDUCAÇÃO E O RESPEITO COM QUE VOCÊ FOI TRATADO:							
7.1	Pelos Médicos	223	112	16	1			352
7.2	Pelos Enfermeiros	225	108	18	1			352
7.3	Pelos Funcionários da Administração	226	110	14	2			352
8.	O interesse do médico em ouvir queixas e exames físicos que foi realizado	221	117	12	1	1		352
9.	As explicações do médico sobre a doença do paciente e tratamento que foi realizado	219	120	11	2			352
10	As explicações dos Enfermeiros	228	113	10	1			352
13	O silêncio no ambiente do hospital?	211	117	20	4			352
	Total de Pontos	3748	1970	226	33	7		5984
	Porcentagem	62,64%	32,93%	3,77%	0,55%	0,11%	0,00%	100,00%



SISTEMA DE INFORMAÇÃO

OUVIDORIA - REGISTRO MENSAL DO MÊS DE DEZEMBRO 2023

Pesquisa de Satisfação do Usuário Ambulatorial

Nº		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem Resposta	Total
1.	Limpeza e conforto da recepção, quarto, banheiro, corredores, etc..	209	87	5				301
2.	As Informações que foram dadas ao paciente ou a seus familiares	212	83	4	2			301
3.	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital (placas e cartazes)	218	79	4				301
4.	O TEMPO QUE DEMOROU PARA O PACIENTE SER ATENDIDO:	639						
4.1	Pelos Médicos	188	81	25	6	1		301
4.2	Pelos Enfermeiros	81	18	4			198	301
4.3	Pelos os Funcionários da Administração	221	74	5	1			301
5.	A BOA VONTADE E DISPOSIÇÃO DAS PESSOAS EM AJUDAR A RESOLVER PROBLEMAS:							
5.1	Para os Médicos	220	70	8	3			301
5.2	Para os Enfermeiros	84	15	4			198	301
5.3	Para os Funcionários da Administração	226	71	4				301
6.	sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	225	73	3				301
7.	A EDUCAÇÃO E O RESPEITO COM QUE VOCÊ FOI TRATADO:							
7.1	Pelos Médicos	221	77	3				301
7.2	Pelos Enfermeiros	86	15	2			198	301
7.3	Pelos Funcionários da Administração	224	75	2				301
8.	O interesse do médico em ouvir queixas e exames físicos que foi realizado	199	94	6	2			301
9.	As explicações do médico sobre a doença do paciente e tratamento que foi realizado	211	84	4	2			301
10	As explicações dos Enfermeiros	89	13	1			198	301
13	O silencio no ambiente do hospital?	226	68	5	2			301
	Total de Pontos	3140	1077	89	18	1	792	5.117
	Percentagem	61,37%	21,05%	1,74%	0,36%	0,01%	15,47%	100,00%