

Cotidiano

Hospital Universitário obtém 94% de índice de satisfação no último mês

Avaliação aborda as principais áreas do hospital, desde o atendimento na recepção até a alta médica

ASC/UEM - Fabio Carlucci
🕒 30/01/23 às 19h52



Foto: reprodução/UEM

O Hospital Universitário Regional de Maringá (HUM) obteve índice geral de satisfação de 94% entre os seus pacientes, no último mês, segundo relatório apresentado pela Ouvidoria. A pesquisa leva em conta as manifestações dos pacientes que saem de alta das internações. No total foram 986 respostas ao questionário que avalia 18 quesitos, com cinco alternativas de resposta (não sei, ruim, regular, bom e ótimo).

Este questionário é enviado diariamente aos pacientes, disponibilizado por meio de um link, assim não exige que o manifestante venha até o local, podendo efetuar sua manifestação a qualquer tempo. Os quesitos abordam as principais áreas do hospital, desde o atendimento na recepção, passando pela infraestrutura, alimentação, higiene, orientação e assistência multiprofissional.

Durante todo o mês a equipe da Ouvidoria colhe as manifestações dos usuários dos serviços do HUM e alimenta planilhas e relatórios com o fim de estreitar as necessidades dos pacientes com as dos servidores e demais trabalhadores da instituição. Desta forma, são elaborados quatro relatórios: quadrimestral; bimestral e dois mensais, que possuem dados para apresentar informações às autoridades públicas e à equipe diretiva do HUM.

A Ouvidoria é um verdadeiro instrumento de gestão e tem como objetivo fazer a análise diária das demandas dos usuários do sistema institucional, buscando promover sugestões de melhoria no atendimento em todos os seus aspectos e passos, desde o acolhimento até a alta médica, devendo, inclusive, promover ações e discussões a nível institucional para garantir as metas.

Assim, uma vez que os dados das manifestações foram tratados, analisados e relatados, passa-se a discutir com a equipe diretiva e superintendência sobre as necessidades, os pontos negativos e positivos do atendimento até a resolução final das demandas dos usuários dos serviços do hospital.

A Ouvidoria do HUM está à disposição dos pacientes primordialmente por meio do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias ([Sigo](#)) mantido pela Controladoria Geral do Estado do Paraná. Além disso, também é possível o atendimento pessoalmente, por e-mail (ouvidoria-hum@uem.br) e por telefone (44) 3011-9084 (whatsapp).



Franquia:

Maringá PR

[Seja um franqueado](#)

[Fale Conosco](#)

[Expediente](#)

[Política de Dados](#)

Franqueado:

SPOT COMUNICACAO DIGITAL LTDA

37.794.547/0001-16

Editor responsável:

Diniz Neto

contato@mga.hojemais.com.br

