

OUVIDORIA HMV – JULHO/2022

PROCESSO:		ÁREA:
Indicadores da Ouvidoria		Hospital Mestre Vitalino
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	22	1358	2089
Informações dadas ao paciente e familiares	21	1274	2192
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	15	1289	2183
Tempo de espera para atendimento	86	4312	6060
Resolução dos problemas	34	4165	6252
Sensação de segurança em relação ao hospital	9	1416	2062
Educação e respeito (Tratamento)	25	4048	6388
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	8	1316	2163
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	8	1317	2162
Limpeza das roupas de cama	8	213	301
Qualidade das refeições servidas	0	212	302
O silêncio no ambiente do hospital	16	1349	2116
O fornecimento de medicamento durante internação	0	214	298
Total	252	22483	34568

