

OUVIDORIA HMV - MAIO- 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	416	1422	1822
Informações dadas ao paciente e familiares	41	1398	2265
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	31	1359	2292
Tempo de espera para atendimento	325	4275	5829
Resolução dos problemas	139	4346	6465
Sensação de segurança em relação ao hospital	36	1729	2032
Educação e respeito (Tratamento)	90	4062	6917
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	79	1678	2091
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	109	1705	2022
Limpeza das roupas de cama	7	37	282
Qualidade das refeições servidas	32	159	236
O silêncio no ambiente do hospital	23	1419	1951
O fornecimento de medicamento durante internação	6	153	269
Total	1334	23742	34473

