

OUVIDORIA HMV – AGOSTO/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	245	1910	1744
Informações dadas ao paciente e familiares	453	1703	1743
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	241	1902	1748
Tempo de espera para atendimento	744	6072	4854
Resolução dos problemas	655	5811	5231
Sensação de segurança em relação ao hospital	210	1918	1763
Educação e respeito (Tratamento)	611	5704	5384
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	203	1887	1808
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	207	1921	1771
Limpeza das roupas de cama	8	241	258
Qualidade das refeições servidas	9	240	253
O silêncio no ambiente do hospital	228	2019	1627
O fornecimento de medicamento durante internação	8	244	254
Total	3822	31572	28438

