

OUVIDORIA HMV – SETEMBRO/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	395	1658	1977
Informações dadas ao paciente e familiares	241	1510	2247
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	230	1484	2291
Tempo de espera para atendimento	87	4521	6565
Resolução dos problemas	691	4224	7083
Sensação de segurança em relação ao hospital	221	1494	2284
Educação e respeito (Tratamento)	648	4298	7076
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	215	1605	2182
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	226	1641	2128
Limpeza das roupas de cama	5	315	254
Qualidade das refeições servidas	10	312	247
O silêncio no ambiente do hospital	349	1701	1941
O fornecimento de medicamento durante internação	6	315	254
Total	3324	25078	36529

