

OUVIDORIA HMV – JANEIRO/2023

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	241	1707	2711
Informações dadas ao paciente e familiares	443	1516	2703
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	237	1760	2665
Tempo de espera para atendimento	755	5646	7557
Resolução dos problemas	642	5487	7847
Sensação de segurança em relação ao hospital	206	1937	2514
Educação e respeito (Tratamento)	592	5309	8088
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	194	1958	2511
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	197	1979	2488
Limpeza das roupas de cama	0	265	353
Qualidade das refeições servidas	0	264	354
O silêncio no ambiente do hospital	219	1976	2442
O fornecimento de medicamento durante internação	0	266	350
Total	3726	30070	42583

