

OUVIDORIA HMV – FEVEREIRO/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	94	1454	2608
Informações dadas ao paciente e familiares	45	1329	2781
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	45	1298	2814
Tempo de espera para atendimento	282	3977	8174
Resolução dos problemas	150	3835	8481
Sensação de segurança em relação ao hospital	42	1347	2762
Educação e respeito (Tratamento)	50	3929	8486
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	33	1365	2755
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	89	1383	2679
Limpeza das roupas de cama	5	252	352
Qualidade das refeições servidas	10	249	345
O silêncio no ambiente do hospital	215	1322	2599
O fornecimento de medicamento durante internação	6	252	352
Total	1066	21992	45188

