

## OUVIDORIA HMV – MARÇO/2023

<b>PROCESSO:</b>		<b>ÁREA:</b>
Indicadores da Ouvidoria		Hospital Mestre Vitalino
<b>INDICADOR:</b>	<b>Fonte</b>	<b>FÓRMULA:</b>
Avaliação qualitativa de usuários	Planilha Interna (Pesquisa)	Σ de pesquisas no ambulatório e internação.

Ítem avaliado	Regular	Bom	Ótimo
Limpeza em geral	137	1848	2658
Informações dadas ao paciente e familiares	50	1493	3120
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	21	1480	3164
Tempo de espera para atendimento	274	4541	9138
Resolução dos problemas	112	4443	9449
Sensação de segurança em relação ao hospital	40	1678	3008
Educação e respeito (Tratamento)	63	4509	9440
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	34	1709	2924
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	97	1689	2875
Limpeza das roupas de cama	8	241	407
Qualidade das refeições servidas	22	240	384
O silêncio no ambiente do hospital	246	1625	2756
O fornecimento de medicamento durante internação	5	244	407
<b>Total</b>	<b>1109</b>	<b>25740</b>	<b>49730</b>

