

## OUVIDORIA HMV – ABRIL/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	196	1840	2520
Informações dadas ao paciente e familiares	147	1715	2693
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	147	1684	2726
Tempo de espera para atendimento	588	5135	7910
Resolução dos problemas	456	4993	8217
Sensação de segurança em relação ao hospital	144	1733	2674
Educação e respeito (Tratamento)	356	5087	8222
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	135	1751	2667
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	191	1769	2591
Limpeza das roupas de cama	7	315	264
Qualidade das refeições servidas	12	312	257
O silêncio no ambiente do hospital	317	1708	2511
O fornecimento de medicamento durante internação	8	315	264
<b>Total</b>	<b>2704</b>	<b>28357</b>	<b>43516</b>

