

OUVIDORIA HMV – MAIO/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	163	1796	2450
Informações dadas ao paciente e familiares	45	1640	2718
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	30	1612	2759
Tempo de espera para atendimento	286	4925	7980
Resolução dos problemas	88	4638	8487
Sensação de segurança em relação ao hospital	23	1632	2747
Educação e respeito (Tratamento)	55	4689	8487
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	21	1734	2650
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	28	1775	2597
Limpeza das roupas de cama	8	299	314
Qualidade das refeições servidas	9	298	309
O silêncio no ambiente do hospital	151	1837	2408
O fornecimento de medicamento durante internação	8	302	310
Total	915	27177	44216

