

OUVIDORIA HMV – JUNHO/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	317	1580	2659
Informações dadas ao paciente e familiares	313	1563	2679
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	322	1622	2609
Tempo de espera para atendimento	1232	4990	7531
Resolução dos problemas	1138	4808	7715
Sensação de segurança em relação ao hospital	336	1639	2559
Educação e respeito (Tratamento)	1150	4859	7638
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	346	1649	2557
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	11	1565	2421
Limpeza das roupas de cama	336	1658	2537
Qualidade das refeições servidas	40	228	278
O silêncio no ambiente do hospital	381	1410	2194
O fornecimento de medicamento durante internação	6	251	309
Total	5928	27822	43686

