

## OUVIDORIA HMV – JULHO/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                                      | 441         | 1752         | 1537         |
| Informações dadas ao paciente e familiares            | 438         | 1755         | 1537         |
| Indicações de localização (Placas e Cartazes)         | 438         | 1756         | 1536         |
| Tempo de espera para atendimento                      | 1312        | 5262         | 4616         |
| Resolução dos problemas                               | 1318        | 5250         | 4622         |
| Sensação de segurança em relação ao hospital          | 441         | 1752         | 1537         |
| Educação e respeito (Tratamento)                      | 1313        | 5253         | 4624         |
| Interesse dos médicos em ouvir o paciente             | 436         | 1752         | 1542         |
| As explicações do médico sobre o tratamento realizado | 436         | 1752         | 16884        |
| Limpeza das roupas de cama                            | 18          | 224          | 156          |
| Qualidade das refeições servidas                      | 18          | 224          | 156          |
| O silêncio no ambiente do hospital                    | 441         | 1753         | 1536         |
| O fornecimento de medicamento durante internação      | 18          | 224          | 156          |
| <b>Total</b>  | <b>7068</b> | <b>28709</b> | <b>40439</b> |

