

## 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>

