

OUVIDORIA HMV – AGOSTO/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	383	1661	1401
Informações dadas ao paciente e familiares	329	1537	1567
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	310	1532	1600
Tempo de espera para atendimento	1168	4662	4448
Resolução dos problemas	907	4535	4868
Sensação de segurança em relação ao hospital	299	1579	1557
Educação e respeito (Tratamento)	808	4563	4943
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	288	1571	1577
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	340	1591	1503
Limpeza das roupas de cama	6	100	292
Qualidade das refeições servidas	40	58	278
O silêncio no ambiente do hospital	500	1542	1370
O fornecimento de medicamento durante internação	3	69	325
Total	5381	25000	25729

