

## OUVIDORIA HMV – OUTUBRO/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	119	1763	3310
Informações dadas ao paciente e familiares	119	1490	3583
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	119	1452	3621
Tempo de espera para atendimento	357	4654	10565
Resolução dos problemas	357	4138	11081
Sensação de segurança em relação ao hospital	119	1463	3610
Educação e respeito (Tratamento)	357	4149	11070
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	119	1562	3511
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	119	1613	3460
Limpeza das roupas de cama	109	459	172
Qualidade das refeições servidas	109	459	172
O silêncio no ambiente do hospital	119	1799	3274
O fornecimento de medicamento durante internação	109	459	172
<b>Total</b>	<b>2231</b>	<b>25460</b>	<b>57601</b>

