

## OUVIDORIA HMV – NOVEMBRO/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	15	2311	2383
Informações dadas ao paciente e familiares	15	2238	2456
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	15	2000	2694
Tempo de espera para atendimento	45	6298	7784
Resolução dos problemas	45	5782	8300
Sensação de segurança em relação ao hospital	15	2011	2683
Educação e respeito (Tratamento)	45	5793	8289
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	15	2110	2584
Explicações do médico sobre o tratamento realizado	15	2161	2533
Limpeza das roupas de cama	2	210	325
Qualidade das refeições servidas	2	210	325
O silêncio no ambiente do hospital	15	2347	2347
O fornecimento de medicamento durante internação	2	210	325
<b>Total</b>	<b>246</b>	<b>33681</b>	<b>43028</b>

