

OUVIDORIA HMV – DEZEMBRO/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	25	1879	2757
Informações dadas ao paciente e familiares	25	1703	2933
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	25	1676	2960
Tempo de espera para atendimento	75	5286	8622
Resolução dos problemas	75	4981	8927
Sensação de segurança em relação ao hospital	25	1732	2904
Educação e respeito (Tratamento)	75	4980	8928
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	25	1736	2900
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	25	1809	2827
Limpeza das roupas de cama	3	126	254
Qualidade das refeições servidas	3	126	254
O silêncio no ambiente do hospital	25	1888	2748
O fornecimento de medicamento durante internação	3	126	254
Total	409	28048	47268

