

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 |

