

| OUVIDORIA HMV – OUTUBRO/2022                          |                             |                          |                                             |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
| 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                                      | 330                         | 1870                     | 2535                                        |
| Informações dadas ao paciente e familiares            | 276                         | 1746                     | 2701                                        |
| Indicações de localização (Placas e Cartazes)         | 257                         | 1741                     | 2734                                        |
| Tempo de espera para atendimento                      | 1009                        | 5289                     | 7850                                        |
| Resolução dos problemas                               | 748                         | 5162                     | 8270                                        |
| Sensação de segurança em relação ao hospital          | 246                         | 1788                     | 2691                                        |
| Educação e respeito (Tratamento)                      | 649                         | 5190                     | 8345                                        |
| Interesse dos médicos em ouvir o paciente             | 235                         | 1780                     | 2711                                        |
| As explicações do médico sobre o tratamento realizado | 287                         | 1800                     | 2637                                        |
| Limpeza das roupas de cama                            | 6                           | 270                      | 287                                         |
| Qualidade das refeições servidas                      | 40                          | 228                      | 273                                         |
| O silêncio no ambiente do hospital                    | 447                         | 1751                     | 2504                                        |
| O fornecimento de medicamento durante internação      | 3                           | 239                      | 320                                         |
| Total                                                 | 4533                        | 28854                    | 43858                                       |

Avaliação qualitativa de usuários

| Item avaliado                                         | Regular | Bom  | Ótimo |
|-------------------------------------------------------|---------|------|-------|
| Limpeza em geral                                      | 330     | 1870 | 2535  |
| Informações dadas ao paciente e familiares            | 276     | 1746 | 2701  |
| Indicações de localização (Placas e Cartazes)         | 257     | 1741 | 2734  |
| Tempo de espera para atendimento                      | 1009    | 5289 | 7850  |
| Resolução dos problemas                               | 748     | 5162 | 8270  |
| Sensação de segurança em relação ao hospital          | 246     | 1788 | 2691  |
| Educação e respeito (Tratamento)                      | 649     | 5190 | 8345  |
| Interesse dos médicos em ouvir o paciente             | 235     | 1780 | 2711  |
| As explicações do médico sobre o tratamento realizado | 287     | 1800 | 2637  |
| Limpeza das roupas de cama                            | 6       | 270  | 287   |
| Qualidade das refeições servidas                      | 40      | 228  | 273   |
| O silêncio no ambiente do hospital                    | 447     | 1751 | 2504  |
| O fornecimento de medicamento durante internação      | 3       | 239  | 320   |