

OUVIDORIA HMV – NOVEMBRO/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	104	1551	1865
Informações dadas ao paciente e familiares	65	1449	2009
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	50	1415	2064
Tempo de espera para atendimento	353	4363	5803
Resolução dos problemas	163	4271	6142
Sensação de segurança em relação ao hospital	55	1495	1978
Educação e respeito (Tratamento)	59	4332	6183
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	45	1472	2008
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	95	1520	1909
Limpeza das roupas de cama	15	228	337
Qualidade das refeições servidas	73	229	252
O silêncio no ambiente do hospital	243	1500	1759
O fornecimento de medicamento durante internação	4	213	359
Total	1324	24038	32668

