OUVIDORIA HMV – DEZEMBRO/2022

PROCESSO:		ÁREA:
Indicadores da Ouvidoria		Hospital Mestre Vitalino
INDICADOR:	**Fonte**	**FÓRMULA:**
Avaliação qualitativa de usuários	Planilha Interna (Pesquisa)	∑ de pesquisas no ambulatório e internação.

Ítem avaliado	Regular	Bom	Ótimo
Limpeza em geral	49	1723	3133
Informações dadas ao paciente e familiares	41	1644	3236
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	21	1673	3228
Tempo de espera para atendimento	116	5351	9290
Resolução dos problemas	45	5304	9424
Sensação de segurança em relação ao hospital	16	1769	3140
Educação e respeito (Tratamento)	43	5118	9617
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	11	1653	3256
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	12	1661	3249
Limpeza das roupas de cama	8	202	382
Qualidade das refeições servidas	22	224	336
O silêncio no ambiente do hospital	37	1729	3153
O fornecimento de medicamento durante internação	5	218	369
Total	**426**	**28269**	**51813**