

OUVIDORIA HMV – SETEMBRO/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	8	1408	1113
Informações dadas ao paciente e familiares	8	1411	1110
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	8	412	1109
Tempo de espera para atendimento	24	4230	3333
Resolução dos problemas	24	4218	3345
Sensação de segurança em relação ao hospital	8	1408	1113
Educação e respeito (Tratamento)	24	4221	3342
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	8	1408	1113
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	8	1408	1113
Limpeza das roupas de cama	8	124	304
Qualidade das refeições servidas	8	124	304
O silêncio no ambiente do hospital	8	1409	1112
O fornecimento de medicamento durante internação	8	124	304
Total	152	21905	18715

