

OUVIDORIA HMV – JANEIRO/2024

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	45	1734	2829
Informações dadas ao paciente e familiares	42	1734	2832
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	42	1733	2833
Tempo de espera para atendimento	124	5207	8493
Resolução dos problemas	130	5213	8481
Sensação de segurança em relação ao hospital	45	1734	2829
Educação e respeito (Tratamento)	125	5215	8484
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	40	1739	2829
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	40	1739	2829
Limpeza das roupas de cama	9	153	301
Qualidade das refeições servidas	9	153	301
O silêncio no ambiente do hospital	45	1733	2830
O fornecimento de medicamento durante internação	9	153	301
Total	705	28240	46172

