



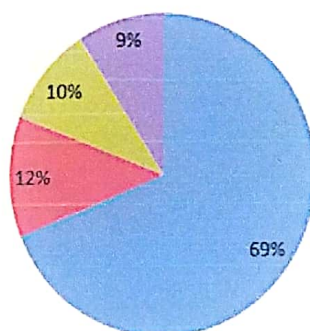
# Hospital Senhora Aparecida

RELATORIO OUVIDORIA 3º QUADRIMESTRE

ACOMPANHAMENTO QUADRIMESTRAL SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2021.

## RECEPCIONISTAS

■ Excelente ■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim



Avenida Guarim Caetano Fonseca, 146, CEP 35595-000 – LUZ - MG  
Fone: (37) 3421-8300  
CNPJ 22.216.477/0001-41

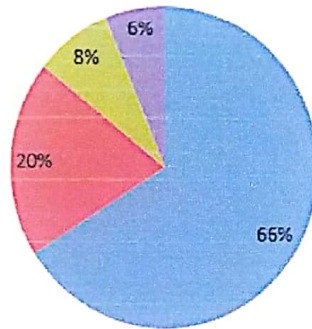


# Hospital Senhora Aparecida

RELATORIO OUVIDORIA 3º QUADRIMESTRE

## ENFERMEIRO TRIAGISTA

■ Excelente ■ Muito Bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim



Avenida Guarim Caetano Fonseca, 146, CEP 35595-000 – LUZ - MG  
Fone: (37) 3421-8300  
CNPJ 22.216.477/0001 – 41

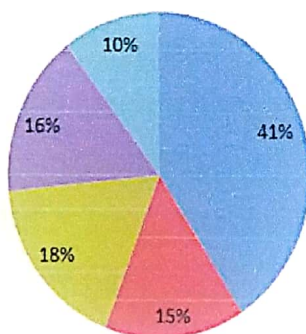


# Hospital Senhora Aparecida

RELATORIO OUVIDORIA 3º QUADRIMESTRE

## TEMPO DE ESPERA ATENDIMENTO MÉDICO

■ Excelente ■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim



Avenida Guarim Caetano Fonseca, 146, CEP 35595-000 – LUZ - MG  
Fone: (37) 3421-8300  
CNPJ 22.216.477/0001 – 41

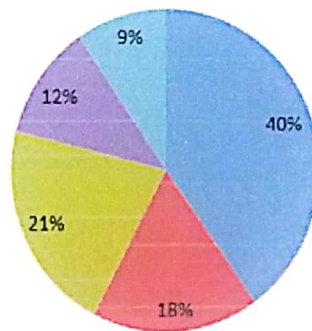


# Hospital Senhora Aparecida

RELATORIO OUVIDORIA 3º QUADRIMESTRE

## ATENDIMENTO MÉDICO

■ Excelente ■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim



Avenida Guarim Caetano Fonseca, 146, CEP 35595-000 – LUZ - MG  
Fone: (37) 3421-8300  
CNPJ 22.216.477/0001 – 41

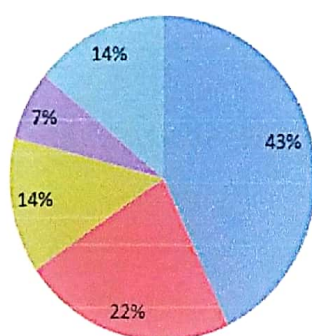


# Hospital Senhora Aparecida

RELATORIO OUVIDORIA 3º QUADRIMESTRE

## TEMPO DE ESPERA DA MEDICAÇÃO

■ Excelente ■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim



Avenida Guarim Caetano Fonseca, 146, CEP 35595-000 – LUZ - MG  
Fone: (37) 3421-8300  
CNPJ 22.216.477/0001-41

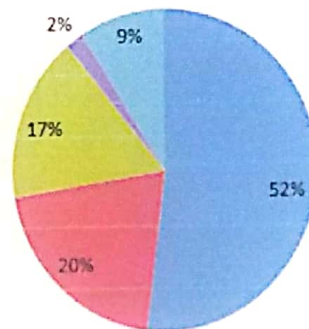


# Hospital Senhora Aparecida

RELATORIO OUVIDORIA 3º QUADRIMESTRE

## TÉCNICO DE ENFERMAGEM QUE APLICOU A MEDICAÇÃO

■ Excelente ■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim



Avenida Guarim Caetano Fonseca, 146, CEP 35595-000 – LUZ - MG  
Fone: (37) 3421-8300  
CNPJ 22.216.477/ 0001 – 41

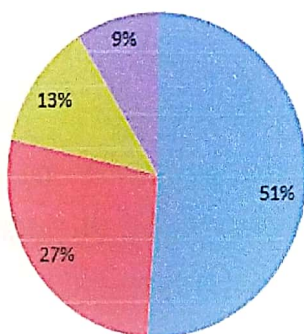


# Hospital Senhora Aparecida

RELATORIO OUVIDORIA 3º QUADRIMESTRE

## COMO FOI O ATENDIMENTO DO PRONTO SOCORRO

■ Excelente ■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim



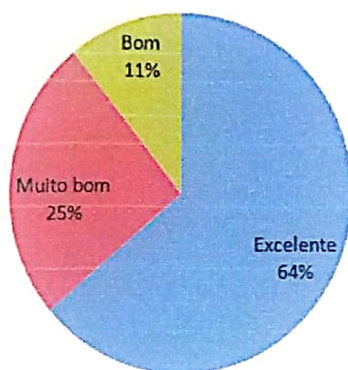
Avenida Guarim Caetano Fonseca, 146, CEP 35595-000 – LUZ - MG  
Fone: (37) 3421-8300  
CNPJ 22.216.477/ 0001 – 41



# Hospital Senhora Aparecida

RELATORIO OUVIDORIA 3º QUADRIMESTRE

## COMO FOI O ATENDIMENTO NA INTERNAÇÃO



Avenida Guarim Caetano Fonseca, 146, CEP 35595-000 – LUZ - MG  
Fone: (37) 3421-8300  
CNPJ 22.216.477/0001 – 41

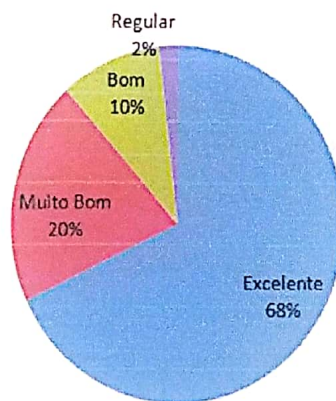




# Hospital Senhora Aparecida

RELATORIO OUVIDORIA 3º QUADRIMESTRE

## COMO FOI O ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM



Avenida Guarim Caetano Fonseca, 146, CEP 35595-000 – LUZ - MG  
Fone: (37) 3421-8300  
CNPJ 22.216.477/ 0001 – 41

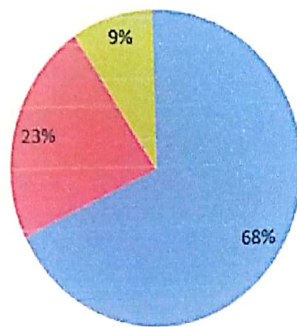


# Hospital Senhora Aparecida

RELATORIO OUVIDORIA 3º QUADRIMESTRE

## COMO FOI A ASSISTÊNCIA MÉDICA

■ Excelente ■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim



Avenida Guarim Caetano Fonseca, 146, CEP 35595-000 – LUZ - MG  
Fone: (37) 3421-8300  
CNPJ 22.216.477/0001-41

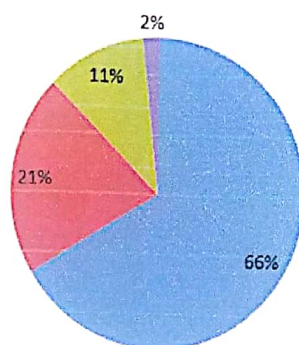


# Hospital Senhora Aparecida

RELATORIO OUVIDORIA 3º QUADRIMESTRE

## COMO FOI O SERVIÇO PRESTADO DA ROUPARIA

■ Excelente ■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim



Avenida Guarim Caetano Fonseca, 146, CEP 35595-000 – LUZ - MG  
Fone: (37) 3421-8300  
CNPJ 22.216.477/0001 – 41

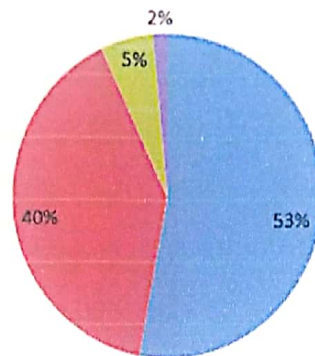


# Hospital Senhora Aparecida

RELATORIO OUVIDORIA 3º QUADRIMESTRE

## COMO FOI O SERVIÇO PRESTADO DA ALIMENTAÇÃO

■ Excelente ■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim



Avenida Guarim Caetano Fonseca, 146, CEP 35595-000 – LUZ - MG  
Fone: (37) 3421-8300  
CNPJ 22.216.477/0001 – 41

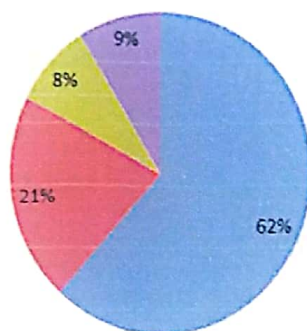


# Hospital Senhora Aparecida

RELATORIO OUVIDORIA 3º QUADRIMESTRE

## COMO FOI A LIMPEZA DO AMBIENTE

■ Excelente ■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim



Avenida Guarim Caetano Fonseca, 146, CEP 35595-000 – LUZ - MG  
Fone: (37) 3421-8300  
CNPJ 22.216.477/0001 – 41

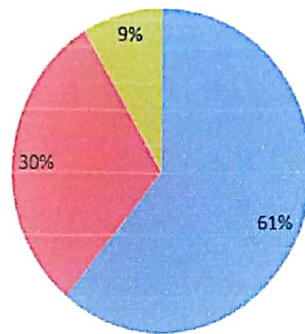


# Hospital Senhora Aparecida

RELATORIO OUVIDORIA 3º QUADRIMESTRE

## COMO FOI O ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE IMAGEM

■ Excelente ■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim



Avenida Guarim Caetano Fonseca, 146, CEP 35595-000 – LUZ - MG  
Fone: (37) 3421-8300  
CNPJ 22.216.477/0001-41

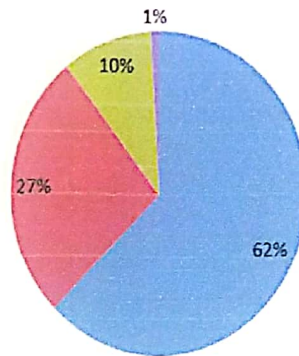


# Hospital Senhora Aparecida

RELATORIO OUVIDORIA 3º QUADRIMESTRE

## COMO FOI O ATENDIMENTO DA FISIOTERAPIA

■ Excelente ■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim



Avenida Guarim Caetano Fonseca, 146, CEP 35595-000 – LUZ - MG  
Fone: (37) 3421-8300  
CNPJ 22.216.477/0001-41

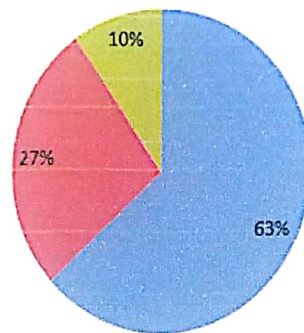


# Hospital Senhora Aparecida

RELATORIO OUVIDORIA 3º QUADRIMESTRE

## COMO ESTA O ATENDIMENTO DO LABORATÓRIO

■ Excelente ■ Muito Bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim



Avenida Guarim Caetano Fonseca, 146, CEP 35595-000 – LUZ - MG  
Fone: (37) 3421-8300  
CNPJ 22.216.477/ 0001 – 41



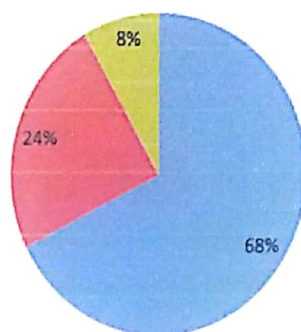


# Hospital Senhora Aparecida

RELATORIO OUVIDORIA 3º QUADRIMESTRE

## COMO VOCÊ SE SENTE COM O ATENDIMENTO PRESTADO PELO HOSPITAL

■ Excelente ■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim



Avenida Guarim Caetano Fonseca, 146, CEP 35595-000 – LUZ - MG  
Fone: (37) 3421-8300  
CNPJ 22.216.477/0001-41



# Hospital Senhora Aparecida

RELATORIO OUVIDORIA 3º QUADRIMESTRE

## Elogios

- Continue sempre ótimos profissionais.
- Estão todos de parabéns! Feliz Natal!
- Atendimento profissionais muito bom. são educados, atendimento ótimo!
- Agradeço a toda a equipe pelo carinho, vocês cuidam com amor.
- Estão todos de parabéns, todos nos receberam com muito carinho, as enfermeiras são as melhores em especial Bethi
- Achei muito bom o atendimento.
- Parabéns Deus abençoe a todos.
- Todos estão de parabéns! Todos estão de parabéns!
- Ótimo, agradeço a todos!
- Obrigado a todos!
- Quero agradecer muito pela atenção prestada, o carinho de todos, peço a Deus que abençoe e proteja cada um da equipe, todos são uns anjos.
- Ola foi muito ótimo, amei todos, muito obrigado a todos vocês foram maximo.
- Muito obrigado Deus abençoe a todos vocês.
- Parabéns a todos equipe médica e principalmente as enfermeiras elo carinho e atenção prestados.
- Agradeço muito para mim esta bacana.
- O que vocês nos dão é uma gratidão a Deus: Deus abençoe vocês.
- Muito obrigada por tudo;
- Que Deus abençoe todos vocês, médicos, enfermagem, fisioterapia, meninas da limpeza, muito obrigado por tudo e carinho. Deus abençoe a todos;
- O Dom de cada pessoa é a manifestação divina. Obrigada por cuidar com carinho do grande amor da minha vida

Avenida Guarim Caetano Fonseca, 146, CEP 35595-000 – LUZ - MG  
Fone: (37) 3421-8300  
CNPJ 22.216.477/0001 – 41



## Hospital Senhora Aparecida

RELATORIO OUVIDORIA 3º QUADRIMESTRE

que é meu pai,

- Muito Obrigado,
- Moro em Belo Horizonte e fiquei muito feliz pelo atendimento recebido pela minha mãe. Parabéns a toda a Equipe em Especial a Ariane (noite), Sonia, maria Monica, as quais presenciei. A Alegria e o Amor de vocês com os pacientes são contagiante Obrigdo por tudo,
- Sensacional,

Reclamação	Perfil	Setor responsável	Providencias	Status
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ter acompanhante para todos os paciente igual no São João de Deus.</li></ul>	Acompanhante	DIRETORIA ADMINISTRATIVA	Foi verificado o caso e orientado que devido a pandemia por Sars Cov 2 e suas variantes estão suspensos os acompanhantes com exceção de menores de 18, maiores de 60 e PNES.	Resolvido
<ul style="list-style-type: none"><li>• Esse médico Bruno é péssimo demora a atender demais, que falta de respeito com as pessoas.</li></ul>	Usuário	RT CLÍNICO	Foi avallado a situação onde foi visto que a demora estava correlacionada a intercorrência na Sala Vermelha e realizado explicação e pedido de desculpas.	Resolvido
<ul style="list-style-type: none"><li>• Esse Dr Bruno demora demais a atender gente, que inferno!</li></ul>	Responsável pelo Paciente	RT CLÍNICO	Foi avallado a situação onde foi visto que a demora estava correlacionada a intercorrência na Sala Vermelha e realizado	Resolvido

Avenida Guarim Caetano Fonseca, 146, CEP 35595-000 – LUZ - MG  
Fone: (37) 3421-8300  
CNPJ 22.216.477/0001 – 41



## Hospital Senhora Aparecida

### RELATORIO OUVIDORIA 3º QUADRIMESTRE

			explicação e pedido de desculpas.	
<ul style="list-style-type: none"><li>Tinha que ter mais de um médico pra ajudar assim não demoraria tanto para atender.</li></ul>	Usuário	Diretor Técnico / Diretor Administrativo	Em virtude da reclamação foi avaliado pelo serviço de qualidade e estipulado que durante toda a fase de pico da Covid 19 será colocado dois médicos para suprir a demanda.	Resolvido
<ul style="list-style-type: none"><li>Como o banco é de madeira e as vezes demora um pouco para ser atendido, acho conveniente acolhoar os bancos da recepção, pois assim o enfermo possa se sentir mais confortável ao esperar para ser atendido.</li></ul>	Usuário	Gerência Hospitalar	Foi vista a necessidade repassado para a Diretoria Executiva onde se obteve a resposta que estamos em reforma para o início de uma portaria mais confortável para a instituição.	Resolvido
<ul style="list-style-type: none"><li>Médico da madrugada nem olhou para a criança.</li></ul>	Usuário	Diretor Técnico	Foi repassado para a Diretoria para que oriente os médicos quanto a necessidade da Anamnese ser realizada de forma eficaz.	Resolvido
<ul style="list-style-type: none"><li>Pago para Isso? Horrível Fiquei 4 horas com meu filho com febre, não estou pedindo favor, da à impressão que to querendo favor.</li></ul>	Mãe do usuário	RT ENFERMAGEM/Diretori a Executiva / RT Médico	Foi orientado a paciente que no momento em que ocorreu o fato ainda não tínhamos dois médicos, a paciente estava sendo monitorizada pela enfermagem e o médico em Intercorrência grave na SV.	

Avenida Guarim Caetano Fonseca, 146, CEP 35595-000 – LUZ - MG  
Fone: (37) 3421-8300  
CNPJ 22.216.477/0001 – 41

*Tiago Oliveira Reginaldo*  
GERENTE  
HOSPITAL SENHORA APARECIDA  
LUZ - MG

*Maximo Lima Santos*  
CPF: 066.712.966 - 28  
DIRETOR EXECUTIVO