

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL POP		POP-SQ-15-004	
			Página: 01/02	
			Revisão: 18	Data: 10/02/2026
TÍTULO: FEEDBACK E ACIONAMENTO DA OUVIDORIA				
Quem: Setor responsável pela ocorrência e/ ou Ouvidoria				
Quando: Solicitado pelo paciente, pelos convênios, SES, ação judicial, DRS, assistência social.				
Onde: Ouvidoria				
Condições Necessárias: Manifestações/Solicitações por escrito do paciente, ofícios, e-mails sendo essas feitas através de formulário físico, por e-mail, pessoalmente, redes sociais, pesquisas de opiniões, ou atendimento telefônico.				
Descrição do Procedimento: 1- Quando recebemos uma Manifestação de pacientes, via pesquisa de opinião, telefone, pessoalmente, e-mail ou redes sociais, a ouvidoria registra essa ocorrência no Qualyteam e manda por e-mail aos coordenadores responsáveis dos processos, para os casos envolvendo convênio/particular e SUS a área responsável tem o prazo para resposta conforme a classificação do evento na segurança do paciente, para classificação administrativo o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até 8 dias, para classificação near miss o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até 7 dias, para classificação sem dano o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até 7 dias, para classificação dano leve o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até 7 dias, para classificação dano moderado o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até 5 dias, para classificação dano grave/catastrófico o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até 3 dias – 72 horas, para classificação óbito o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até 2 dias – 48 horas. Em casos de SOLICITAÇÕES (como agendamento) a ouvidoria encaminha via e-mail para devolutiva da área responsável para que a mesma dê a devolutiva ao paciente e ou à ouvidoria para que a mesma dê a devolutiva ao paciente solicitante. 2- As reclamações de conduta médica são registradas no sistema Qualyteam e também no SES (para SUS) para que o gestor da área apure as informações e, caso necessário, agende uma consulta com a gestão clínica ou orientadora (a) para esclarecimentos médico, podendo essa ser realizada por escrito e enviado via e-mail ao paciente. 3- Manifestações recebidas de órgãos públicos, convênios médicos, DRS serão descritas no formulário próprio da ouvidoria (anexo I, pag 2) e registradas no qualyteam como disposições iniciais para registro. 4- Para acionar a ouvidoria, primeiro deve-se ouvir a reclamação do paciente, tenta ajudar, coleta os dados do paciente, encaminhar ao coordenador ou líder da área, onde o mesmo aciona a ouvidoria em casos em que o mesmo não consiga a resolução da solicitação/reclamação do paciente. 5- Todos os pedidos de reembolso devem ser registrados no Qualyteam para ser analisado juntos aos processos envolvidos, ouvidoria e departamento jurídico, após essa análise paciente recebe a devolutiva, o prazo de devolutiva para essas solicitações, <u>são de até 10 dias úteis.</u> 6- As manifestações recebidas pelos convênios, 7- Todas as reclamações que seguem os padrões definidos acima são monitoradas e documentadas, através de planilhas de controle, Qualyteam, SES e e-mails pela Ouvidoria. 8- Para acionamento da ouvidoria, deve-se seguir fluxo conforme descrito no documento <u>FL-SQ-15-0004</u>				
Resultado Esperado: Que todos os clientes recebam o retorno esperado, mostrando o interesse do Hospital em receber e responder a opinião de seus pacientes e acompanhantes, resolvendo assim as ocorrências.				
Em caso de Anomalia: Encaminhar o caso a Administração/Diretoria Clínica.				
Elaborado: Daniela	Data: 30/07/2009	Aprovado: Katia Campos	Data: 26/04/2018	
Revisão nº	Data	Responsável/Alteração	Descrição da Alteração	
17	04/02/2025	Elen Kobal	Inclusão do item 8 – acionamento da ouvidoria	
18	10/02/2026	Elen Kobal	Sem alterações	

