

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL POP		POP-SS-01	
			Página: 01/01	
			Revisão: 03	Data: 08/05/2019
Título: PESQUISA DE OPINIÃO MODALIDADE RETORNO PÓS ALTA				
Quem: SAU				
Quando: Mensal				
Onde: Unidade				
Condições Necessárias: Folheto da Pesquisa de Opinião				
Descrição do Procedimento: 1-Identificar os pacientes em seu primeiro retorno, após 2 meses de alta. Por meio de planilha compartilhada com a Coordenação de Horários. A amostra deve ser de no 5% do total de retorno pós alta no período. 2- Colocar alerta no Tasy, no prontuário de todos os pacientes que se encaixam no critério número 1. 3- Disponibilizar os impressos, junto com a relação de pacientes em amostragem, a recepção. 4- Coletar as pesquisas realizadas, diariamente 5- Registrar todos os dados apurados e separa-los. 6-As pesquisas preenchidas corretamente são registradas nos relatórios no Sistema Ouvidor/ SES-SP e encaminhadas aos responsáveis pelas áreas citadas pelo paciente para verificação, justificativa, resolução e devolutiva ao paciente. 7- A devolutiva deverá ocorrer em até 48 horas úteis.				
Resultado Esperado: Responder a todas as manifestações dentro do prazo, visando a satisfação do paciente.				
Em caso de Anomalia: 1-Tabular novamente os dados de modo que os resultados sejam confiáveis.				
Elaborado: Francine Aparecida Francisco da Silva	Data: 08/05/2020	Aprovado:	Data:	
Revisão nº	Data	Responsável/Alteração	Descrição da Alteração	
00	13/07/2018	Douglas Henrique de Almeida José	Criação	
01	12/11/2018	Douglas Henrique de Almeida José	Mudança no sistema em que as manifestações são registradas.	
02	06/05/2020	Francine Aparecida Francisco da Silva	Mudança no sistema de aplicar as pesquisas.	
03	08/05/2020	Francine Aparecida Francisco da Silva	Alteração no prazo de envio das respostas.	