

Título: SISTEMA DE OUVIDORIA ONLINE SES

Quem: SAU

Quando: Receber insatisfações, solicitações, elogios ou pedido de informação

Onde: SAU

Condições Necessárias: Informação, reclamação, solicitação ou elogio recebidos por escrito do paciente, responsável ou anônimo no formulário, por e-mail, pessoalmente ou atendimento telefônico.

Descrição do Procedimento:

1- Quando recebemos uma **MANIFESTAÇÃO, SOLICITAÇÃO, ELOGIO** ou pedido de **INFORMAÇÃO** de nossos pacientes e acompanhantes, via pesquisa de opinião, telefone, pessoalmente ou e-mail, referente aos serviços prestados, o SAU registra essa ocorrência no sistema de ouvidoria SES online, através do link http://www.ouvidorses.saude.sp.gov.br/app_Login/, acessando com login e senha, fazendo o cadastro dos dados do paciente, manifestação e área envolvida.

2-O protocolo é enviado através do sistema SES, para o responsável do setor que está devidamente cadastrado no sistema. O mesmo recebe através do e-mail um link com login e senha para acesso ao protocolo.

3- O gestor tem até 15 dias para a finalização do caso no sistema SES e retorno ao paciente.

4- O prazo para fechamento do protocolo no sistema SES é de 20 dias e se houver necessidade, a ouvidoria realiza novo contato.

5- A unidade Lucy Montoro de Sorocaba, estabeleceu que as respostas, deverão ser enviadas em até 48 horas úteis.

Resultado Esperado: Que todas as manifestações/solicitações/elogios e informações sejam registradas adequadamente no sistema e o paciente receba a resposta no prazo estipulado.

Em caso de Anomalia: Encaminhar o caso à gerência

Elaborado: Douglas Henrique de Almeida José	Data: 12/11/2018	Aprovado: Silmara Cristina de Souza Fernandes	Data: 12/11/2018
Revisão nº	Data	Responsável/Alteração	Descrição da Alteração
00	12/11/2018	Douglas Henrique de Almeida José	Criação
01	08/05/2020	Francine Aparecida Francisco da Silva	Alteração no prazo de resposta.