

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2019

OUVIDORIA

A ouvidoria é a intermediária entre o paciente e a Instituição, visa solucionar e aprimorar os serviços prestados pelo Centro de Reabilitação Lucy Montoro Sorocaba. Dentre suas atribuições possui o recebimento de manifestações, elogios, reclamações e sugestões.

Quando a instituição recebe alguma manifestação através de algum paciente e/ou acompanhante, o Sistema de Atendimento ao Usuário – SAU registra essa ocorrência no Sistema de ouvidoria SES online. O protocolo é enviado para o responsável do setor que está devidamente cadastrado no Sistema, seja ele o Gestor administrativo ou a Diretora técnica. Ambos têm um prazo de 15 dias para finalizar o processo.

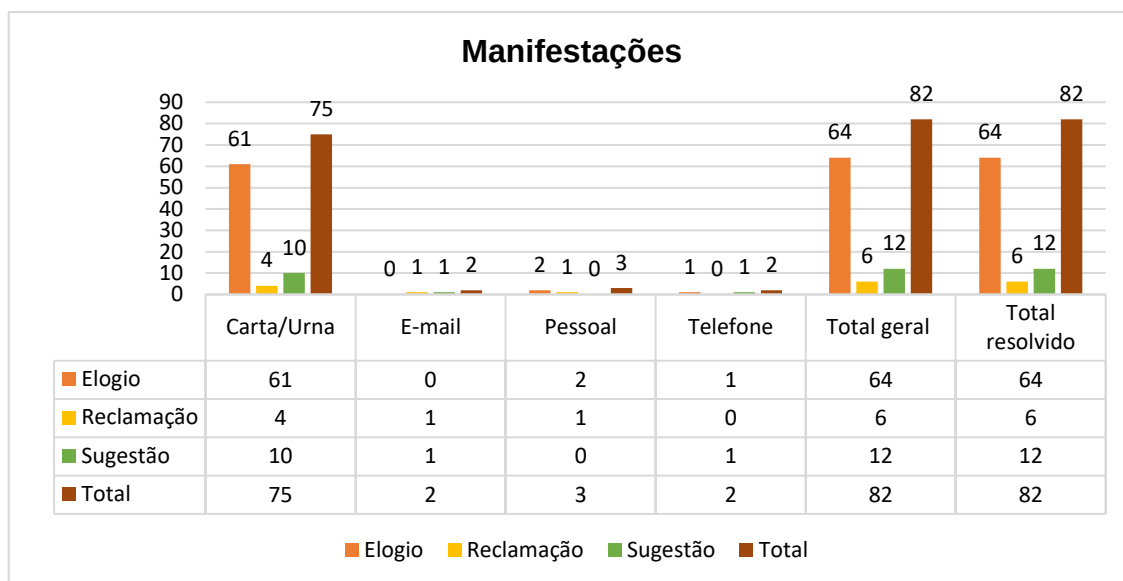
Além das manifestações realizadas diretamente pelos pacientes e/ou acompanhantes, a Unidade de Reabilitação passou a realizar pesquisas de opinião modalidade retorno pós alta, modalidade ambulatorial, bem como modalidade alta. Os mesmos são elaborados pelos pacientes através de folhetos, posteriormente registrados no Sistema ouvidor/SES-SP. Ademais, a devolutiva ao paciente ocorre em até 48 horas úteis visando a satisfação do paciente.

1. TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES

O presente relatório apresenta dados quantitativos e qualitativos do Sistema Ouvidor, referente as manifestações recebidas no exercício de 2019. Ao todo foram recebidas neste período um total de 82 manifestações, das quais 100% foram solucionadas e respondidas aos pacientes.

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Quanto aos tipos das manifestações, os elogios são a maioria, perfazendo um total de 64, seguidas das sugestões 12, e reclamações 6.



3. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM HORAS)

