

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL POP		POP-SQ-15-004	
			Página: 01/01	
			Revisão: 12	Data: 01/07/2021
TÍTULO: FEEDBACK E ACIONAMENTO DA OUVIDORIA				
Quem: Setor responsável pela ocorrência e/ ou Ouvidoria				
Quando: Solicitado pelo paciente ou quando necessário				
Onde: Ouvidoria				
Condições Necessárias: Manifestações/Solicitações por escrito do paciente, sendo essas feitas através de formulário físico, por e-mail, pessoalmente, redes sociais, pesquisas de opiniões, ou atendimento telefônico.				
Descrição do Procedimento:				
<p>1- Quando recebemos uma INSATISFAÇÃO com algum de nossos serviços, via pesquisa de opinião, telefone, pessoalmente, e-mail ou redes sociais, a ouvidoria registra essa ocorrência no Qalyteam e manda por e-mail aos coordenadores responsáveis dos processos, para os casos envolvendo convênio/particular e a área responsável tem o prazo de 5 dias úteis para dar o retorno para a ouvidoria onde a mesma realizará a devolutiva ao paciente no prazo de 7 dias úteis. Para insatisfações envolvendo SUS, o registro é realizado no Qalyteam, e-mail e obrigatoriamente será enviada pelo sistema de ouvidoria SES, para a análise do ocorrido e retorno à ouvidoria em até 7 dias úteis e a ouvidoria dar a devolutiva ao paciente De acordo com decreto nº 60.399 de 29 de abril de 2014 Cap. IV seção III artigo 20 - O prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos, prorrogado por mais 10 (dez) dias mediante justificativa. 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.</p> <p>2- As reclamações de conduta médica são registradas no sistema Qalyteam e também no SES (para SUS) para que o gestor da área apure as informações e, caso necessário, agende uma consulta com a Direção clínica ou orientadora (a) para esclarecimentos médico, podendo essa ser realizada por escrito e enviado via e-mail ao paciente.</p> <p>3- 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.</p> <p>4- Todos os pedidos de reembolso devem ser registrados no Qalyteam 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, são de até 10 dias úteis.</p> <p>5- Todas as reclamações que seguem os padrões definidos acima são monitoradas e documentadas, através de planilhas de controle, Qalyteam, SES e e-mails pela Ouvidoria.</p>				
Resultado Esperado: Que todos os clientes recebam o retorno esperado, mostrando o interesse do Hospital em receber 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	
10	06/01/2020	Renata Ferraz Tobias	Prazo resposta/ Inclusão fluxo acionamento ouvidoria	
11	05/01/2021	Renata Ferraz Tobias	Excluído item 6 o de envio dos kits para pacientes do convênio/particular não satisfeitos com o atendimento.	
12	01/07/2021	Renata Ferraz Tobias	Documento revisado, incluído decreto ouvidoria estadual	