

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL POP</b>		<b>POP-SQ-15-004</b>	
			Página: 01/02	
			Revisão: 16	Data: 03/04/2024
<b>TÍTULO: FEEDBACK E ACIONAMENTO DA OUVIDORIA</b>				
<b>Quem:</b> Setor responsável pela ocorrência e/ ou Ouvidoria				
<b>Quando:</b> Solicitado pelo paciente, pelos convênios, SES, ação judicial, DRS, assistência social.				
<b>Onde:</b> Ouvidoria				
<b>Condições Necessárias:</b> 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.				
<b>Descrição do Procedimento:</b>				
<p>1- Quando recebemos uma <b>Manifestação de pacientes</b>, 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 <b>classificação administrativo</b> o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até <b>8 dias</b>, para <b>classificação near miss</b> o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até <b>7 dias</b>, para <b>classificação sem dano</b> o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até <b>7 dias</b>, para <b>classificação dano leve</b> o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até <b>7 dias</b>, para <b>classificação dano moderado</b> o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até <b>5 dias</b>, para <b>classificação dano grave/catastrófico</b> o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até <b>3 dias – 72 horas</b>, para <b>classificação óbito</b> o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até <b>2 dias – 48 horas</b>. Em casos de <b>SOLICITAÇÕES</b> (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 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.</p> <p>3- Manifestações recebidas de órgãos públicos, convênios médicos, DRS serão descritas no formulário próprio da ouvidoria (<b>anexo I, pag 2</b>) e registradas no qualyteam como disposições iniciais para registro.</p> <p>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.</p> <p>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, <b>são de até 10 dias úteis</b>.</p> <p>6- As manifestações recebidas pelos convênios,</p> <p>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.</p>				
<b>Resultado Esperado:</b> 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.				
<b>Em caso de Anomalia:</b> Encaminhar o caso a Administração/Diretoria Clínica.				
<b>Elaborado:</b> Daniela	<b>Data:</b> 30/07/2009	<b>Aprovado:</b> Katia Campos	<b>Data:</b> 26/04/2018	
<b>Revisão nº</b>	<b>Data</b>	<b>Responsável/Alteração</b>	<b>Descrição da Alteração</b>	
14	30/03/2022	Renata Ferraz	incluído item 3	
15	31/03/2023	Elen Kobal	Revisão Geral	
16	03/04/2024	Elen Kobal	Item 1 – prazos para devolutiva de todos os setores	



**PROCEDIMENTO OPERACIONAL  
POP**

**POP-SQ-15-004**

Página: 02/02

Revisão: 16 | Data: 03/04/2024

**Anexo I**



Hospital Oftalmológico de Sorocaba  
[www.bos.org.br](http://www.bos.org.br)  
R. Nabek Shiroma, 210 - Jardim Emilia, Sorocaba - SP, 18031-060.  
T. (15) 3212-70-00

RNC nº :  
Data:

Ref. ao apontamento.:

Atenciosamente,

Renata Ferraz  
Ouvidoria / BOS  
[E-mail: ouvidoria@bos.org.br](mailto:ouvidoria@bos.org.br)  
[www.bos.org.br](http://www.bos.org.br)