

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL POP		POP-SQ-15-004	
			Página: 01/02	
			Revisão: 17	Data: 04/02/2025
TÍTULO: FEEDBACK E ACIONAMENTO DA OUVIDORIA				
Quem: Setor responsável pela ocorrência e/ ou Ouvidoria				
Quando: Solicitado pelo paciente, pelos convênios, SES, ação judicial, DRS, assistência social.				
Onde: Ouvidoria				
Condições Necessárias: 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.				
Descrição do Procedimento:				
<p>1- Quando recebemos uma Manifestação de pacientes, via pesquisa de opinião, telefone, pessoalmente, e-mail ou redes sociais, a ouvidoria registra essa ocorrência no Qvalyteam 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 classificação administrativo o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até 8 dias, para classificação near miss o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até 7 dias, para classificação sem dano o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até 7 dias, para classificação dano leve o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até 7 dias, para classificação dano moderado o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até 5 dias, para classificação dano grave/catastrófico o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até 3 dias – 72 horas, para classificação óbito o prazo de devolutiva à ouvidoria é de até 2 dias – 48 horas. 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 Qvalyteam 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 (anexo I, pag 2) e registradas no qvalyteam 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 Qvalyteam 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>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, Qvalyteam, SES e e-mails pela Ouvidoria.</p> <p>8- Para acionamento da ouvidoria, deve-se seguir fluxo conforme descrito no documento <u>FL-SQ-15-0004</u></p>				
Resultado Esperado: 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.				
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	
16	03/04/2024	Elen Kobal	Item 1 – prazos para devolutiva de todos os setores	
17	04/02/2025	Elen Kobal	Inclusão do item 8 – acionamento da ouvidoria	



**PROCEDIMENTO OPERACIONAL
POP**

POP-SQ-15-004

Página: 02/02

Revisão: 17 | Data: 04/02/2025

Anexo I



Hospital Oftalmológico de Sorocaba
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