	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 17/08/2020
		Ult. Revisão: 07/05/2024
		Vencimento: 07/05/2026
		Versão: 05
		Nº Páginas: 1/9
PROCEDIMENTO GERAL	ATENDIMENTO AO CLIENTE NA OUVIDORIA HPD-OUV-PG-01	

1. OBJETIVO

Padronizar o procedimento de atendimento ao cliente na Ouvidoria do Hospital Porto Dias (HPD).

2. RESPONSABILIDADES

2.1. COORDENADOR E ASSISTENTES DE ATENDIMENTO

Atuar como facilitadores do processo de comunicação organizacional, na otimização do fluxo de informações e na mediação de conflitos.

Cabe a ouvidoria receber as manifestações dos clientes, encaminhar aos gestores competentes e monitorá-las até uma resposta final e feedback.

2.2. GESTORES DOS PROCESSOS ASSISTENCIAIS E DE APOIO

Analisar as manifestações recebidas, dar feedback aos clientes, realizar as devidas tratativas e encaminhar a resposta final para a Ouvidoria.

3. PROCEDIMENTOS

3.1. FUNCIONAMENTO

A Ouvidoria é responsável por receber, registrar, analisar, instruir e encerrar as opiniões de clientes sobre os serviços prestados pelo HPD após tratativa do gestor.


3.2. OPINIÃO

Toda manifestação identificada como demanda encaminhada pelo cliente à Ouvidoria, podendo ser classificado como positiva ou negativa.

3.3. CATEGORIAS DAS OPINIÕES

As opiniões apresentadas à Ouvidoria são categorizadas de acordo com as informações descritas no comentário, podendo ser opiniões negativas ou positivas, conforme descrito abaixo:

Elaboração e Revisão: Raissa Gomes Coordenadora de Ouvidoria	Validação: Enf. ^a Rainá Carvalho Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora de Qualidade
---	--	---

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 17/08/2020
		Ult. Revisão: 07/05/2024
		Vencimento: 07/05/2026
		Versão: 05
		Nº Páginas: 2/9
PROCEDIMENTO GERAL	ATENDIMENTO AO CLIENTE NA OUVIDORIA HPD-OUV-PG-01	

3.3.1. Opinião Negativa

Esta opinião é categorizada de acordo com o descrito no comentário deixado pelo cliente, fazendo relação aos processos e serviços prestados na instituição. Consiste em questionamento gerado pela insatisfação com determinado serviço prestado, podendo conter requerimento de atendimento e que propõem novas práticas, experiências e ações que possam vir contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo HPD.


3.3.2. Opinião Positiva

Esta opinião é categorizada como elogio. É a manifestação que parabeniza e reconhece a qualidade dos serviços prestados ou ações realizadas pelo HPD.

3.4. STATUS DAS OPINIÕES

- Nenhum: a opinião ainda não foi encaminhada e o seu status ainda não foi alterado.
- Pendente setor: a opinião é encaminhada ao gestor responsável e ainda não foi respondida.
- Avaliação Ouvidoria: o gestor responsável já respondeu a opinião e alterou o status para que a resposta seja validada pela Ouvidoria.
- Referente a outro setor: o gestor responsável identifica que a opinião é referente a outro processo e sinaliza ao setor de Ouvidoria para que seja efetuada a alteração.
- Resolvido insatisfeito fora do prazo: a opinião é respondida pelo gestor fora do prazo e o cliente mostra-se insatisfeito após o feedback.
- Resolvido insatisfeito no prazo: a opinião é respondida pelo gestor no prazo e o cliente mostra-se insatisfeito após o feedback.

Elaboração e Revisão: Raissa Gomes Coordenadora de Ouvidoria	Validação: Enf. ^a Rainá Carvalho Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora de Qualidade
---	--	---

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 17/08/2020
		Ult. Revisão: 07/05/2024
		Vencimento: 07/05/2026
		Versão: 05
		Nº Páginas: 3/9
PROCEDIMENTO GERAL	ATENDIMENTO AO CLIENTE NA OUVIDORIA HPD-OUV-PG-01	

- Resolvido satisfeito fora do prazo: a opinião é respondida pelo gestor fora do prazo e o cliente mostra-se satisfeito após o feedback.
- Resolvido satisfeito no prazo: a opinião é respondida pelo gestor no prazo e o cliente mostra-se satisfeito após o feedback.
- Ausência de contato: o gestor realiza até três tentativas de contato com o cliente sem sucesso.

3.5. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE

Ao apresentar suas demandas à ouvidoria, o cliente pode expor ou omitir sua identificação, em vista disso as demandas serão classificadas em:

3.5.1. Identificada

Quando o manifestante informa seu nome, meio de contato ou qualquer outro dado que permita sua identificação e possibilidade de resposta.

3.5.2. Anônima

Quando o manifestante não informa, intencionalmente, seu nome, meio de contato e outros dados que o identifique.


Neste caso, as manifestações anônimas serão encaminhadas para conhecimento do gestor via e-mail e o manifestante não receberá feedback de sua manifestação.

3.6. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

O cliente tem à sua disposição os seguintes canais de comunicação com a Ouvidoria do HPD:

- Presencial ou por carta no seguinte endereço: Avenida Almirante Barroso, 1454 – Belém - Pará. CEP 66.093.020;

Elaboração e Revisão: Raissa Gomes Coordenadora de Ouvidoria	Validação: Enf. ^a Rainá Carvalho Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora de Qualidade
---	--	---

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 17/08/2020
		Ult. Revisão: 07/05/2024
		Vencimento: 07/05/2026
		Versão: 05
		Nº Páginas: 4/9
PROCEDIMENTO GERAL	ATENDIMENTO AO CLIENTE NA OUVIDORIA HPD-OUV-PG-01	

- Pesquisa de satisfação pós-alta: Que será encaminhada ao e-mail cadastrado no atendimento do paciente ou SMS para o número informado;
- Fale conosco: Através do formulário eletrônico para preenchimento da manifestação disponível no endereço eletrônico do Hospital Porto Dias (www.hpd.com.br);
- Telefone: 3084-3041, de segunda a sexta-feira, das 8:00 horas às 18:00 horas, e aos sábados de 7:00 horas às 11:00 horas
- E-mail: através do e-mail da Ouvidoria do Hospital: ouvidoria@hpd.com.br.


3.7. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE

3.7.1. Recebimento e Registro das Manifestações

Ao receber as manifestações por qualquer de seus canais, a Ouvidoria:

- Analisa a classificação da demanda apresentada e verifica se há necessidade de complementação ou confirmação de informações;
- Caso seja necessária a complementação e tendo o manifestante informado seus dados para contato, é solicitado que ele complemente sua demanda, incentivando-o, inclusive e se for o caso, pesquisar e adicionar novos dados, documentos e provas;
- Quando manifestação anônima, será encaminhada ao setor responsável para servir de orientação em análises oportunas;
- A Ouvidoria informa ao manifestante a tramitação da sua demanda, fornecendo o número do protocolo para seu acompanhamento pelo telefone da Ouvidoria;

Elaboração e Revisão: Raissa Gomes Coordenadora de Ouvidoria	Validação: Enf. ^a Rainá Carvalho Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora de Qualidade
---	--	---

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 17/08/2020
		Ult. Revisão: 07/05/2024
		Vencimento: 07/05/2026
		Versão: 05
		Nº Páginas: 5/9
PROCEDIMENTO GERAL	ATENDIMENTO AO CLIENTE NA OUVIDORIA HPD-OUV-PG-01	


- A conclusão da demanda será comunicada presencialmente ou por telefone do manifestante.

3.7.2. Análise das Manifestações

Após recebimento das opiniões, a Ouvidoria busca a solução das manifestações organizando, registrando e encaminhando às unidades competentes para análise e providências, através dos seguintes procedimentos:

- Opinião negativa - na qual há identificação do manifestante e preenchimento dos requisitos mínimos de aceitabilidade, ela será encaminhada aos responsáveis das áreas, a fim de analisar o relato, possibilidade de atendimento e feedback ao cliente;
- Opinião de elogio nominal - é encaminhada ao gestor da área para reporte ao profissional mencionado;
- Opinião negativa - com teor de denúncia e manifestação de reclamação anônima, serão encaminhadas à superintendência do Hospital, as diretorias responsáveis e ao responsável da área, que avaliará as informações encaminhadas, a documentação que houver (se houver) e decidirá pela instauração, ou não, de procedimento de auditoria para analisar o que foi apontado;
- Opinião mencionando serviços terceirizados - é encaminhada ao responsável do Serviço para conhecimento e providências, sendo informado ao cliente sobre o encaminhamento;
- Opiniões resolvidas pela Ouvidoria - a manifestação é encaminhada para o conhecimento do gestor;

Elaboração e Revisão: Raissa Gomes Coordenadora de Ouvidoria	Validação: Enf. ^a Rainá Carvalho Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora de Qualidade
---	--	---

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 17/08/2020
		Ult. Revisão: 07/05/2024
		Vencimento: 07/05/2026
		Versão: 05
		Nº Páginas: 6/9
PROCEDIMENTO GERAL	ATENDIMENTO AO CLIENTE NA OUVIDORIA HPD-OUV-PG-01	

- Opiniões com risco jurídico identificado - seja no que foi escrito ou verbalizado, a manifestação será encaminhada ao setor jurídico.

3.7.3. Resposta ao Manifestante

Caso a Ouvidoria possua alçada de decisão sobre a opinião exposta, realizar o tratamento adequado e finalizar com a resposta ao cliente.

As opiniões apresentadas à Ouvidoria poderão ser respondidas, preferencialmente, por meio de ligação telefônica ou presencialmente, pelo gestor responsável.

Respostas por escrito ou por e-mail são disponibilizadas quando solicitado pelo manifestante.

Após o recebimento da resposta do gestor, a ouvidoria:

- Analisa e verifica se atende o que foi solicitado, em caso positivo, altera o status da opinião;
- Caso a resposta não atenda ao que foi solicitado ou a atenda parcialmente, é pedido ao gestor esclarecimentos ou complementação da resposta, devendo a ouvidoria especificar os pontos que precisam ser esclarecidos.

As respostas podem ser fornecidas diretamente pelos gestores das áreas, por ligação ou presencialmente, por meio de reunião de acolhimento.


A opinião só terá seu status alterado após o contato com o cliente.

3.7.4. Prazo de Resposta

O gestor responsável tem o prazo de 2 (dois) dias úteis contados a partir do recebimento da opinião para responder ao cliente, podendo ser prorrogado por um prazo limite de 30 dias uteis, com justificativa.

4. GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Elaboração e Revisão: Raissa Gomes Coordenadora de Ouvidoria	Validação: Enf. ^a Rainá Carvalho Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora de Qualidade
---	--	---

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 17/08/2020
		Ult. Revisão: 07/05/2024
		Vencimento: 07/05/2026
		Versão: 05
		Nº Páginas: 7/9
PROCEDIMENTO GERAL	ATENDIMENTO AO CLIENTE NA OUVIDORIA HPD-OUV-PG-01	

4.1. AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

A avaliação de experiência do paciente é medida das seguintes formas:

- Pesquisa de satisfação pós alta e pesquisa de experiência;
- Demandas espontâneas registradas por outros meios de comunicação com a Ouvidoria.

4.2. TRATAMENTO DAS OPINIÕES

- Tratando-se de manifestação de opinião negativa sistêmica, de desrespeito ao código de ética e conduta hospitalar, relato de dano ao paciente e/ou relacionados à segurança no cuidado, as respostas poderão ser fornecidas por meio de reunião de experiência do paciente, onde os gestores dos processos envolvidos e um representante da Ouvidoria devem participar, além de um representante da diretoria, jurídico e/ou da qualidade, quando necessário.
- As manifestações mais frequentes são identificadas, encaminhadas aos gestores responsáveis para identificação de oportunidades, criação e implementação de melhorias.

5. REFERÊNCIAS


CDC - Código de Defesa do Consumidor, 2ª edição atualizada até setembro de 2017, Brasília.

CONTROLADORIA – GERAL DA UNIÃO. Manual da Ouvidoria Pública, 2015.

ANS - Manual de Ouvidoria da Saúde Suplementar, agosto de 2013. CDC - Código de Defesa do Consumidor, 2ª edição atualizada até setembro de 2017, Brasília.

6. ANEXOS

Elaboração e Revisão: Raissa Gomes Coordenadora de Ouvidoria	Validação: Enf. ^a Rainá Carvalho Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora de Qualidade
---	--	---


	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 17/08/2020
		Ult. Revisão: 07/05/2024
		Vencimento: 07/05/2026
		Versão: 05
		Nº Páginas: 8/9
PROCEDIMENTO GERAL	ATENDIMENTO AO CLIENTE NA OUVIDORIA HPD-OUV-PG-01	

Não se aplica.

7. QUADRO RECAPITULATIVO

Descrição da Revisão	Versão	Data
Emissão inicial	01	27/08/2020
<p>REVISÃO - Item 3.6 - Acrescentado pesquisa de satisfação e experiência pós alta como cal de comunicação.</p> <p>Item 3.7.3 - Acrescentado forma de resposta quando a Ouvidoria soluciona a demanda.</p> <p>Item 4 - Acrescentado itens de avaliação de experiência do paciente (4.1) e tratamento das manifestações (4.2).</p>	02	05/07/2021
<p>Item 3.1 - Alteração do título, mudando de manifestação para opinião.</p> <p>Item 3.2 - Alteração do título, mudando para opinião.</p> <p>Item 3.3 - Alterado para categorias das opiniões</p> <p>Item 3.3.1 - Alteração do título. Substituído por opinião negativa.</p> <p>Item 3.3.2 - Alteração do título. Substituído por opinião negativa.</p> <p>Item 3.4 - Alterada classificação das manifestações quanto a gravidade por status das opiniões.</p> <p>Item 3.7.3 - Alterado procedimento de resposta ao manifestante.</p>	03	25/10/2022

Elaboração e Revisão: Raissa Gomes Coordenadora de Ouvidoria	Validação: Enf. ^a Rainá Carvalho Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora de Qualidade
---	--	---

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 17/08/2020
		Ult. Revisão: 07/05/2024
		Vencimento: 07/05/2026
		Versão: 05
		Nº Páginas: 9/9
PROCEDIMENTO GERAL	ATENDIMENTO AO CLIENTE NA OUVIDORIA HPD-OUV-PG-01	

Item 3.7.4 - Alterado prazo de resposta.		
REVISÃO - Item 3.1 – Alteração no texto. Item - 3.7.2. Acrescentado informação sobre as demandas encaminhadas ao setor jurídico. Item 4.2 - Acrescento informações sobre o tratamento das opiniões.	04	29/04/2024
Item 4.2 - Atualizado informações sobre o tratamento das opiniões.	05	07/05/2024

Elaboração e Revisão: Raissa Gomes Coordenadora de Ouvidoria	Validação: Enf. ^a Rainá Carvalho Qualidade	Aprovação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora de Qualidade
---	--	---