

Manual do Serviço de Atendimento ao Usuário – Ouvidoria

MARÍLIA

2020

Associação Beneficente Hospital Universitário

Manual do Serviço de Atendimento ao Usuário – Ouvidoria

Manual do Serviço de Atendimento ao Usuário – Ouvidoria da Associação Beneficente Hospital Universitário, CNPJ 095284360001/22, Instituição Filantrópica situada da Rua Dr. Próspero Cecílio Coimbra, nº 80, Cidade Universitária, CEP 17525-160, Marília, SP, telefone (14) 2105-4500, site: www.abhu.com.br

MARÍLIA

2020

Sumário

Introdução	04
Objetivos	04
Responsáveis	04
Conteúdo	04
Horários de trabalho/atendimento	08
Descrição do Funcionamento	08
Interlocação com Demais Serviços	09
POPs do Serviço	09
Considerações	09
Aprovações	10

Manual do Serviço de Atendimento ao Usuário – Ouvidoria

1-Introdução.

Compete ao Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU/Ouvidoria prestar o atendimento aos usuários, familiares e acompanhantes que buscam o setor no intuito de registrar suas solicitações, reclamações, sugestões ou elogios, bem como solicitar intervenção do setor responsável em determinadas intercorrências em seu atendimento, seja elas administrativas, assistenciais ou médicas. Compete a este setor o controle de itens perdidos e achados e também a Pesquisa de Satisfação Pós-Alta e de Leito, das quais são gerados indicadores para a melhoria contínua dos setores do hospital.

2-Objetivo

Este manual tem a pretensão de normatizar o Serviço de Atendimento ao Usuário – Ouvidoria e as atividades desenvolvidas pelo setor no apoio às necessidades dos colaboradores e clientes.

3-Responsáveis

As atividades do SAU - Ouvidoria serão desenvolvidas pelos seguintes profissionais: Auxiliares Administrativos e Recepcionistas. Todos estarão sob a gestão da Assessoria da Superintendência. As responsabilidades destes agentes são:

Receber as demandas de diferentes meios de comunicação ou pessoalmente; registrá-la e buscar meios através do contato com os gestores de todas as áreas, buscando solucionar de forma satisfatória a demanda. Desenvolver as pesquisas do setor, a fim de gerar indicadores de melhorias contínuas para todo o hospital. Atender as solicitações de cópias de documentos internos, como exames e cópias de prontuários médicos. Receber, armazenar e controlar itens achados e perdidos para posterior devolução ao proprietário. Intermediar situações de conflitos entre o interesse do paciente-cliente e instituição. Estimular os setores a prestar um atendimento humanizado e eficiente.

4-Conteúdo

O manual do Serviço de Atendimento ao Usuário – Ouvidoria e Qualidade contém informações gerais do surgimento do setor, das atividades desenvolvidas, rotinas e a descrição de processos de atendimento prestado por este setor.

Antes de mais nada, é necessário entendermos sua importância e suas definições, pois muitos nem mesmo entendem sua função dentro da instituição. Iniciaremos com o significado do nome do setor e a descrição do público atendido.

Definição 01:

Segundo o Dicionário Informal digital no site: www.dicionarioinformal.com.br/sac/, SAC recebe o seguinte significado:

“Serviço de Atendimento ao Cliente.

Muito utilizado por empresas, para manter um relacionamento mais estreito com o cliente. Também pode ser definida como Serviço de Atendimento ao Consumidor.”

Ainda segundo outras interpretações abertas sobre este serviço, temos segundo o site www.idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/sac-ou-ouvidoria:

“SAC

*O SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) é onde o consumidor estabelece contato com o fornecedor ou fabricante do produto ou **serviço adquirido**. Por este canal ele pode fazer reclamações, pedir informações e cancelar o que foi contratado, como um serviço de telefonia, por exemplo. O serviço serve também para solucionar os problemas dos clientes, trabalhando de acordo com padrões de atendimento e soluções predefinidos pelas empresas.*

OUVIDORIA

A ouvidoria normalmente é uma instância acima do SAC. Ela tem uma atuação estratégica em situações excepcionais e em ações preventivas e corretivas.

Em geral, esse canal só é acionado se a demanda não for resolvida pelo SAC. É um segundo passo, portanto, para tentar solucionar o problema com a empresa.

Outra diferença é que a ouvidoria tem um horário de atendimento mais limitado. Enquanto em alguns serviços o SAC deve estar disponível 24 horas, todos os dias, a ouvidoria desses mesmos setores só funciona de segunda a sexta-feira, em horário comercial. O prazo de resposta dado pela ouvidoria também costuma ser maior, de cerca de 15 dias.”

Partindo do ponto de vista que este setor atende pessoas (na maior parte do tempo fragilizada ou com a necessidade de atendimento de urgência e emergência), e somos uma instituição de assistência à saúde (hospital), se faz necessário também conhecer as definições do público por nós atendido.

O Cliente no Âmbito Hospitalar:

Segundo o site www.redehumanizasus.net, em sua definição de Cliente entende-se:

“Cliente” é a palavra usada para designar qualquer comprador de um bem ou serviço, incluindo quem confia sua saúde a um trabalhador da saúde. O termo incorpora a ideia de poder contratual e de contrato terapêutico efetuado. (...)Prefere-se usar o termo cliente, pois implica em capacidade contratual, poder de decisão e equilíbrio de direitos.

O Paciente:

Ainda segundo o site acima, entende-se como Paciente:

“(...)aquele que sofre, conceito reformulado historicamente para aquele que se submete, passivamente, sem criticar o tratamento recomendado(...)”

O Usuário:

Ainda segundo o mesmo site, entende-se como:

“**Usuário**, é aquele que usa, indica significado mais abrangente, capaz de envolver tanto o cliente como o acompanhante do cliente, o familiar do cliente, o trabalhador da instituição, o gerente da instituição e o gestor do sistema”.

Mediante as informações apresentadas, as pessoas que procuram os serviços de saúde independente da classe social ou econômica, conhecem seus direitos, deveres e poder de escolha, além dos canais de comunicação (redes sociais, internet, sites, mídias, órgãos de proteção ao consumidor e etc.).

Para compor a justificativa da importância deste setor, é válido lembrar o ditado muito utilizado no meio corporativo:

“Uma pessoa insatisfeita com determinado produto ou serviço, compartilha de sua insatisfação com, pelo menos, mais cinco pessoas de seu convívio, e estas cinco com outras cinco, e assim sucessivamente. Já uma pessoa satisfeita com determinado produto ou serviço, compartilha com no máximo uma pessoa, aquelas mais próximas, que por muitas vezes não leva a frente.”

Neste contexto, pode-se concluir que o setor é de suma importância para a manutenção de nossa carteira de clientes e a qualidade dos serviços prestados pelo HBU – Hospital Beneficente Unimar, passando a entender como “pessoa” (anteriormente citado) o **Cliente Usuário** que busca o setor para relatar suas críticas, solicitações, elogios e dirimir quaisquer que sejam suas diferenças.

Quanto ao nome do do setor, entendemos que SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário) – Ouvidoria é mais adequado para esta unidade de saúde, pois o paciente ou familiar, quando busca por este canal (setor) é para questionar a aplicação de seus direitos (capacidade contratual e equilíbrio de direitos). Desta forma, comunicamos aos funcionários da instituição a importância da assistência à saúde a todo paciente com igualdade, independente se paciente da rede SUS ou de planos médicos particulares, isto é, independente do extrato socioeconômico dos usuários.

Com o funcionamento do setor dentro deste novo formato, será vivenciada diariamente por todos da Instituição nossa missão, visão e valores, que são:

“Missão

Oferecer o melhor serviço em saúde, com respeito e cordialidade por meio de uma Gestão Autossustentável proporcionando campo de estágio para o contínuo desenvolvimento do ensino e da pesquisa.

Visão

Ser referência para Marília e Região na excelência hospitalar, com um atendimento humanizado e integral ao cliente, sempre valorizando nossos colaboradores.

Valores

Ética; participação comunitária; apoio; hospital universitário; parceria; projetos; ensino; pesquisa e assistência; prospecção de recursos; cidadania; desenvolvimento; internação; respeito; cordialidade; segurança; qualidade; compromisso; humanização; eficiência.

Objetivos Específicos do Setor:

O SAU - Ouvidoria é um canal, imparcial, designado para receber, analisar e encaminhar aos departamentos ou profissionais responsáveis as reclamações dos usuários, realizando a interface, a fim de GARANTIR SOLUÇÕES. O intuito é sempre a busca pela excelência no atendimento e serviços prestados, tendo como meta essencial contribuir com melhorias para instituição. Portanto, dinamizar e melhorar o atendimento ao usuário, acolhendo-o em momentos de conflitos e dúvidas, como a seguir:

- Otimizar o atendimento de solicitações e o registro de intercorrências, dando resposta em tempo hábil para o cliente.

- Estreitar as relações entre Hospital e cliente;
- Proporcionar aos gestores ampla visão das intercorrências registradas e a necessidades de alinhamento e treinamento da equipe;
- Desenvolver ações de caráter preventivo e corretivo;
- Solucionar problemas relacionados aos atendimentos e serviços oferecidos de forma inadequada.

PÚBLICO ALVO E DEMANDAS

Será atendido pelo SAU – Ouvidoria os seguintes públicos:

- Clientes Usuários
- Cliente Externo (Comunidade)
- Cliente Interno

E as demandas a serem administradas serão as seguintes:

- Reclamações
- Denúncias
- Elogios
- Sugestões
- Solicitações
- Informações (orientações gerais, perguntas mais frequentes...)

5-Horários de trabalho/atendimento

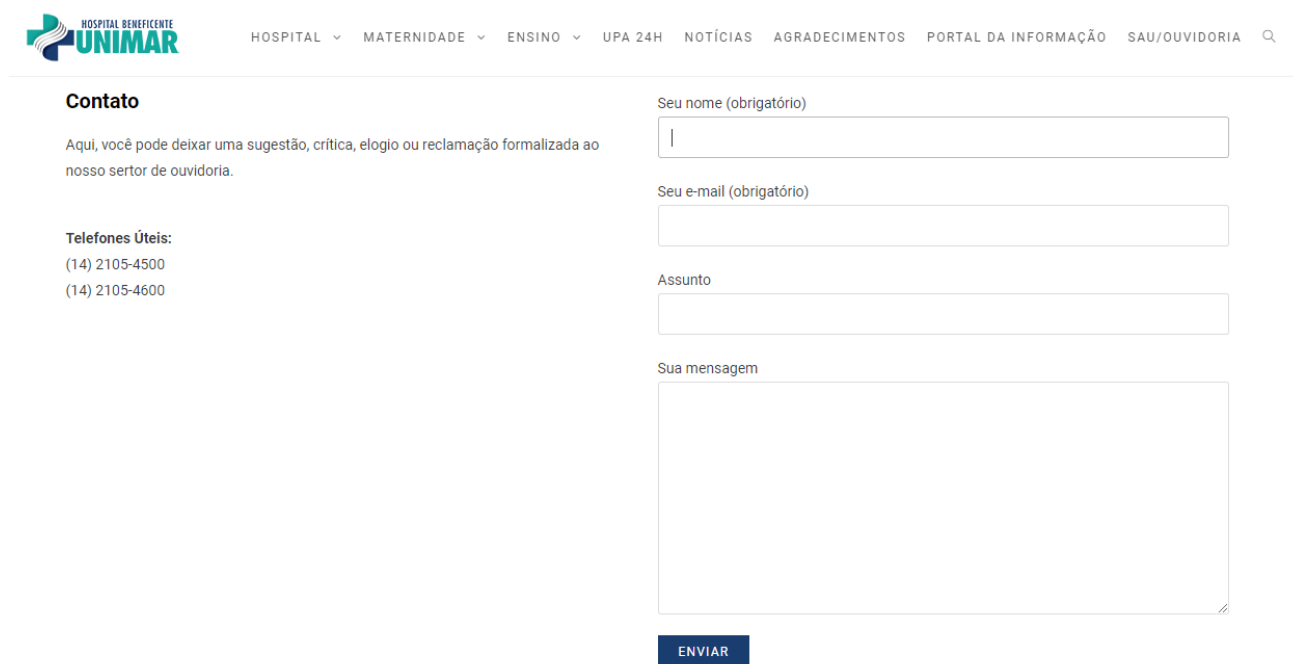
Para que o setor abranja os horários de maior movimento, terá seu funcionamento presencial das 08h00 às 18h00, e 24 horas para registro de reclamações, elogios e solicitações por meio do site, e-mail e Formulário de Atendimento localizado nas recepções de Internação e Pronto Atendimento.

6-Descrição do Funcionamento

Caso o cliente busque pelo setor de Ouvidoria, ele deverá ser orientado a se dirigir à **Recepção do Andar Térreo, Torre C.**

Todos os atendimentos serão registrados em sistemas informatizados ERP Ordem de Serviço - Ouvidoria, para melhor gestão de todas as demandas.

O atendimento do SAU – Ouvidoria ao público interno e externo se dará por meio do e-mail (sac@abhu.com.br), telefones já existentes (014) 2105-4633 e (014) 2105-4628 ou PABX (014) 2105-4500 e site da instituição www.abhu.com.br, através do formulário *Fale Conosco*:



The screenshot shows the 'Fale Conosco' contact form on the website. The form is titled 'Contato' and includes the following fields and text:

- Contato**
- Aqui, você pode deixar uma sugestão, crítica, elogio ou reclamação formalizada ao nosso setor de ouvidoria.
- Telefones Úteis:
 - (14) 2105-4500
 - (14) 2105-4600
- Seu nome (obrigatório):
- Seu e-mail (obrigatório):
- Assunto:
- Sua mensagem:
- ENVIAR

7-Interlocução com Demais Serviços

O SAU – Ouvidoria realizará as interlocuções com outros setores através de e-mail, ofício, sistema de registro de OS e telefone, de maneira direta e freqüente com todos os setores envolvidos no atendimento geral do paciente.

8-POPs do serviço

Os POPs do SAU – Ouvidoria estão disponíveis na Intranet, na aba POPs / Ouvidoria.

09-Considerações Finais

Entra em vigor esse Manual sob consenso da Diretora Superintendente e da Assessoria da Superintendência da instituição Associação Beneficente Hospital Universitário a partir de julho de 2016.

10-Aprovações:

Rosemeire Corrêa Santana
Assessoria da Superintendência

Márcia Mesquita Serva Reis
Diretoria Superintendente

DOCUMENTO ELABORADO POR:
<ul style="list-style-type: none">• David Augusto Nogueira da Silva
DOCUMENTO REVISADO POR:
<ul style="list-style-type: none">• Rosemeire Corrêa Santana• Marcia Mesquita Serva Reis
DATAS DAS REVISÕES:
<ul style="list-style-type: none">• 04/2017• 04/2019• 04/2020