

 <p>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago da Universidade Federal de Santa Catarina</p>	<p>Procedimento Operacional Padrão (POP) <u>DIREÇÃO GERAL</u></p>	<p>POP nº 02 – DG/HU</p>	
	<p>Recebimento de Reclamações/Solicitações/Elogios</p>	<p>Versão: 02</p>	<p>Próxima Revisão:</p>
<p>Elaborado por: Sandra Regina da Costa</p>		<p>Data da Criação: 18/10/2013</p>	
<p>Revisado por: Sandra Regina da Costa</p>		<p>Data de Revisão: 04/02/2017</p>	
<p>Aprovado por: Jaciete Maria Pinto Felipe</p>		<p>Data de Aprovação: 04/07/2014</p>	
<p>Local de guarda do documento: Arquivo Secretaria</p>			
<p>Responsável pelo POP e pela atualização: Jaciete Maria Pinto Felipe</p>			
<p>Objetivo: Receber reclamações/solicitações/elogios de pacientes e familiares</p>			
<p>Setor: Direção Geral</p>		<p>Agente(s): Recepcionista, SAAD e Diretores</p>	

ETAPAS DO PROCEDIMENTO: Página 01/02

1. A recepcionista atenderá os pacientes/usuários ou acompanhantes que desejam fazer **reclamações/solicitações/elogios**;
2. O paciente/usuário ou acompanhante deve preencher o Formulário de Reclamação/Solicitações/Elogios, que será fornecido pela Recepcionista. A pedido do mesmo, a recepcionista pode auxiliá-lo no registro;
3. Após o seu preenchimento, a recepcionista deve protocolar o documento. Será gerado um número sequencial para este documento, que deverá ser escrito no alto, à direita do mesmo;
4. A recepcionista fará uma cópia do documento e colocará o carimbo de recebido na original e na cópia, informando a data e hora do recebimento e assinar;
5. A recepcionista deve entregar ao paciente a cópia, informando o seu número de protocolo;
6. A original do documento deve ser colocada na caixa de “ENTRADA” das reclamações/solicitações/elogios (na mesa das servidoras Jaciete/Sandra);
7. As servidoras Jaciete e Sandra, irão protocolar no livro, tirar uma cópia, encaminhar a original para a Diretoria ligada à reclamação/solicitação/elogio, com a data do encaminhamento;
8. As Diretorias devem realizar os encaminhamentos necessários e de posse da manifestação dos envolvidos, dar ciência, e encaminhar à Secretaria de Apoio Administrativo às Diretorias (SAAD).
9. A SAAD encaminha para os setores responsáveis; aguardamos resposta e após informarmos ao reclamante.

 <p>Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago da Universidade Federal de Santa Catarina</p>	<p>Procedimento Operacional Padrão (POP) <u>DIREÇÃO GERAL</u></p>	<p>POP nº 02 – DG/HU</p>	
	<p>Recebimento de Reclamações/Solicitações/Elogios</p>	<p>Versão: 02</p>	<p>Próxima Revisão:</p>
<p>Elaborado por: Sandra Regina da Costa</p>		<p>Data da Criação: 18/10/2013</p>	
<p>Revisado por: Sandra Regina da Costa</p>		<p>Data de Revisão: 04/02/2017</p>	
<p>Aprovado por: Jaciete Maria Pinto Felipe</p>		<p>Data de Aprovação: 04/07/2014</p>	
<p>Local de guarda do documento: Arquivo Secretaria</p>			
<p>Responsável pelo POP e pela atualização: Jaciete Maria Pinto Felipe</p>			
<p>Objetivo: Receber reclamações/solicitações/elogios de pacientes e familiares</p>			
<p>Setor: Direção Geral</p>		<p>Agente(s): Recepcionista, SAAD e Diretores</p>	

ETAPAS DO PROCEDIMENTO: Página 02/02

10. Após ciência da Direção Geral, a SAAD deve dar a resposta ao paciente/usuário ou acompanhante através do telefone ou e-mail informado no documento; registrar no documento, a data e horário do contato e com quem falou;
11. A pedido do paciente/usuário ou acompanhante, pode ser disponibilizado uma cópia do documento com os encaminhamentos e manifestações internas;
12. Arquivar a reclamação na pasta em ordem numérica;
13. Sempre que o documento não retornar dos Serviços num prazo superior a 10 dias, ligar para a chefia imediata do Serviço cobrando a manifestação.