

HOSPITAL SANTA CRUZ
MANTENEDORA: APESC
PROPOSTA DE REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I
DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria do Hospital Santa Cruz é um elo de ligação entre seus públicos interno e externo e as instâncias administrativas do hospital, visando auxiliar a administração.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria do Hospital Santa Cruz:

I - assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria dos serviços oferecidos;

II - reunir informações sobre diversos aspectos do Hospital, com o fim de contribuir para a administração hospitalar;

III - imprimir um maior direcionamento às ações da administração no tocante ao atendimento prestado a sua clientela;

IV - conhecer e avaliar, através de um instrumento de pesquisa, a satisfação do paciente.

CAPÍTULO II
DO CARGO DE OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados a APESC, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Presidente da APESC.

Art. 4º O Ouvidor do Hospital Santa Cruz age de acordo com as seguintes prerrogativas:

I – facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;

II – atuar na prevenção e solução de conflitos;

III – procurar ser pró-ativo';

IV – conhecer os serviços que são prestados;

V – atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;

VI – agir com integridade, transparência e imparcialidade;

VII – atuar com agilidade e precisão;

VIII – resguardar o sigilo das informações; e

IX – promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

§ 1º A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

§ 2º Quando torna-se clara a necessidade de identificação do usuário do serviço, voluntária ou involuntariamente, o ouvidor deve dar ciência a ele da possibilidade de divulgação de seus dados, sendo reservado ao usuário o direito de escolher pelo encaminhamento normal ou não de sua solicitação.

Art. 5º O Ouvidor do Hospital Santa Cruz tem as seguintes atribuições:

I – receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade interna quanto da comunidade externa;

II – encaminhar às unidades envolvidas as solicitações que possam:

a) no caso de reclamações (queixas, manifestações de desagrado, protestos): explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

b) no caso de sugestões (idéias, propostas de mudanças): adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

c) no caso de consultas (solicitação de alguma referência, informação): responder às questões dos solicitantes; e

d) no caso de elogios (reconhecimento, demonstração de satisfação com o serviço prestado): conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;

III – transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de três dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;

IV – registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

V – acompanhar e/ou lembrar a realização de mudanças, quando estas fizerem parte da resposta fornecida pela unidade responsável;

VI – encaminhar, bimestralmente, a *Listagem das Solicitações à Ouvidoria*, não podendo constar os nomes dos usuários:

a) para o Presidente da APESC, para o Reitor da UNISC e para o Diretor Geral, a listagem completa; e

b) para as Coordenações, caso requeiram, a listagem das solicitações ligadas às respectivas Unidades;

VII – elaborar e divulgar relatórios bimestrais e relatório anual sobre o andamento da

Ouvidoria;

VIII – manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

IX – sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

X – retomar a sugestão, quando aceita pela unidade mas não realizada;

XI – planejar, executar e analisar pesquisas de satisfação – com pacientes ambulatoriais e internados no Hospital; e

XII – Divulgar os resultados das pesquisas, através de relatórios.

Art. 6º A Pesquisa de Satisfação tem como objetivo principal detectar situações que possam levar à insatisfação dos pacientes internados e/ou seus familiares para que, posteriormente, possam ser estudadas/aplicadas, pela Administração do hospital, ações que visem a melhoria dos serviços.

CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 7º O cargo de Ouvidor do Hospital Santa Cruz exige os seguintes requisitos:

I – ter curso superior completo;

II – possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;

III – ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa; e

IV – ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades;

V – ter capacidade para encaminhar os assuntos com integridade e imparcialidade.

CAPÍTULO V DO ATENDIMENTO

Art. 8º Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, de segundas a sextas-feiras, das 8 às 17h, ou ainda, através da caixinha de sugestões, do *e-mail*, ou do formulário *on-line*, que podem ser contatados a qualquer horário do dia.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 9º A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I – por pacientes internados ou ambulatoriais;
- II – por pessoas da comunidade;
- III – por funcionários;
- IV – por médicos;
- V – por familiares ou acompanhantes de pacientes.

CAPÍTULO VI DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 10º A Ouvidoria recebe:

- I – reclamações, em que o solicitante pode reclamar ou fazer críticas sobre quaisquer Unidades da Instituição e sobre serviços prestados pelo Hospital;
- II – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as Unidades, os serviços prestados e/ou as instalações do Hospital;
- III – consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações; e
- IV – elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários, médicos, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes no Hospital.

CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 11º São consideradas unidades do Hospital, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I – as instalações físicas do Hospital;
- II – os setores do Hospital e seus serviços;
- III – as empresas que atuam dentro do Hospital e seus serviços;
- IV – os funcionários;
- V – o Corpo Clínico;
- VI – a Administração do Hospital, quando a solicitação for dirigida a ela;

CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS

Art 12º Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

I – no caso de solicitações ligadas às instalações físicas, a Coordenação de Administração, Serviços e Hotelaria;

II – no caso de solicitações ligadas a Setores do Hospital e a seus serviços, o Coordenador ou Responsável pelo Setor;

III – no caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro do Hospital e a seus serviços, o proprietário ou responsável pelo estabelecimento;

IV – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário administrativo ou da área de enfermagem, o Coordenador ou o Responsável do Setor;

V – no caso de solicitações ligadas a procedimentos médicos, a Diretoria Técnica;

VI – no caso de solicitações ligadas a fluxos e questões médicas, a Diretoria Médica;

VII – no caso de solicitações ligadas às Coordenações, o Diretor Geral do Hospital;

VIII - no caso de solicitações ligadas à Direção Geral, Direção Médica ou Direção Técnica, o Presidente da APESC.

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender as questões ligadas à Ouvidoria.

§ 3º Quando procuradas, as unidades têm até dois dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 13º Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I – data do recebimento da demanda;

II – data da resposta;

III – nome do solicitante;

IV – endereço/telefone/*e-mail* do solicitante;

V – forma de contato mantido – pessoal, por telefone, através da caixa de sugestões, por formulário *on-line* ou por *e-mail*;

VI – proveniência da demanda - por pacientes internados; por pessoas da comunidade; por

funcionários; por médicos; por familiares ou acompanhantes de pacientes internados;

VII – tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

VIII – unidade envolvida;

IX – situação apresentada; e

X – resposta.

Art. 14º A documentação das solicitações pode ser acessada durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do solicitante.

Art. 15º O Diretor Geral do Hospital, o Reitor da UNISC e o Presidente da APESC recebem, bimestralmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada, a resposta apresentada ao solicitante e o acompanhamento da solicitação.

Art. 16º Os Coordenadores de Áreas, caso o requeiram, recebem a listagem das solicitações relacionadas às unidades ligadas às suas áreas, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada, a resposta dada ao solicitante e o acompanhamento da solicitação.

CAPÍTULO X DA DIVULGAÇÃO

Art. 17º A Ouvidoria divulga, bimestralmente, através de um relatório, disponibilizado no *link* da Ouvidoria, na página do Hospital, os dados gerais do serviço dos dois meses antecedentes.

Art. 18º A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

I – o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos dois meses;

II – o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;

III – o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;

IV – o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de *e-mail*, formulário *on-line*, caixa de sugestões, ou por telefone.

V – as categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – reclamações, sugestões, consultas e elogios -, relacionadas aos grupos de usuários; e

VI – as categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas.

CAPÍTULO XI
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 19º O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração, revogadas as disposições em contrário.

Regulamento aprovado em reunião do Conselho de Administração, realizada no dia 15.07.2005