



Ata da Grupo de Estudo SAC e Ouvidoria na Área da Saúde (Ano 2023)

Data: 26/07/2023

Horário: 10h00 às 11h30 (online)

Elaborado por: Geovanna Silva (IBHE)

Revisado por: Beatriz Cullen - IBHE

Participantes Presentes:

A.C. Camargo	Carla Barros	Grupo Pardini	Ellen Oliveira	Sabin	Camila Coelho
Cyrela	Carla Costa	Grupo Pardini	Janete Santos	IBHE	Beatriz Cullen
Cyrela	Maicler Gama	H. Albert Einstein	Alessandra Santos	IBHE	Geovanna Silva

Programa:

- Continuação das discussões sobre o tema: **Gestão e operacionalização dos planos de ação com foco nas melhorias provenientes da Ouvidoria** - quem ainda não se apresentou

- A discussão será feita com cada participante durante as reuniões

Coordenação – **Beatriz Cullen** (Diretora do IBHE)

✓ Beatriz iniciou a reunião agradecendo a presença de todos e falou sobre os próximos eventos do IBHE em Agosto.

Nota*:** tivemos uma falha na gravação desta reunião e para colocarmos o resumo do que foi discutido, pedimos aos participantes para nos ajudar com seu conteúdo e comentários tratados no dia.

Esta Ata não está completa com toda discussão que tivemos, só conseguimos a fala da Carla (A.C. Camargo). Pedimos desculpas.

✓ Carla (A.C. Camargo) falou sobre como são tratados os planos de ação no hospital, são feitos alguns encontros onde são discutidos estes planos. A área de Experiência do Paciente promove mensalmente, uma reunião com todos os gerentes, o SAC e a Ouvidoria também participam e são apresentados os resultados de NPS; pesquisa de satisfação e os dados de SAC e da Ouvidoria, são duas áreas separadas. Os gestores informam se estão em andamento os planos de ação para as principais demandas de insatisfação do paciente.

✓ Carla (A.C. Camargo) contou que na sua rotina, quando trata a manifestação, o Gestor responsável pela questão sabe que tem que informá-la da necessidade de haver um plano de melhoria. Caso não informe e a análise mostrar esta necessidade, é questionado e indicado o motivo da necessidade de ter. Esse caso se aplica a situações mais simples como, por exemplo, uma paciente que fazia um tratamento no hospital abriu uma reclamação pelo Reclame Aqui. Ela agendou uma consulta em uma das unidades, tendo como referência, a Unidade Antônio Prudente, que é 800 metros de distância uma da outra. A

paciente quando agendou pelo Call Center, perguntou se ficava próximo e a atendente respondeu que sim, porém a paciente teve muita dificuldade de chegar, são 800 m de uma ladeira para subir na Unidade correta e ela tem problema nos joelhos. Neste caso foi pedido o plano de ação para ver o que foi feito pelo Call Center e então passaram a fornecer um mapa das unidades colocando distância para as consultas, estações de metrô mais próximas, quanto entre uma unidade e outra. Deixou de ser mais uma informação subjetiva.

- ✓ Carla (A.C.Camargo) contou que para ações mais complexas a Ouvidoria trata em reunião quinzenal com a Diretoria, chamada de Comissão de Ouvidoria. Os casos mais críticos são conduzidos, os planos de ação são reavaliados. Também possui a Área de Compliance, canal de conduta, que atende paciente, colaborador, fornecedor, médico, qualquer stakeholder, desde que o tema esteja ligado a algum descumprimento de questão do Código de Ética. Esse canal também discute com as áreas e com a Diretoria os planos de ação e de melhorias.
- ✓ Beatriz (IBHE) finalizou a reunião dizendo que no próximo encontro continuaremos com o tema em discussão, contando com a participação das empresas: **Dasa, Danone, Porto Seguro, H. Einstein, H. São Camilo, H. Oswaldo Cruz e Care Plus.**

Próxima reunião: 30/Ago

Horário: 10H00 às 11h30