

Monitoramento da manifestação do cliente: avaliação de reclamações e sugestões

V1.01 - Novembro de 2012

Sumário:

Sigla
 Nome
 Conceituação
 Domínio
 Relevância
 Importância
 Estágio do Ciclo de Vida
 Método de Cálculo
 Definição de Termos utilizados no Indicador:
 Interpretação
 Periodicidade de Envio dos Dados
 Público-alvo
 Usos
 Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações
 Meta
 Fontes dos Dados
 Ações Esperadas para Causar Impacto no Indicador
 Limitações e Vieses
 Referências

Sigla	E-CPA-02
Nome	Monitoramento da manifestação do cliente
Conceituação	<p>Verificar o funcionamento de estruturas organizacionais que permitam o monitoramento e a avaliação das manifestações dos clientes dos serviços hospitalares, incluindo reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informações. Tais manifestações deverão ser registradas por meio de canais de comunicação presenciais (Ouvidoria ou Serviço de Atendimento ao Cliente Presencial), à distância (Serviço de Atendimento ao Cliente, acessado por telefone ou correio) ou eletrônicos (e-mail, formulário eletrônico), disponibilizados pela organização.</p> <p>Ações de melhoria deverão ser desencadeadas a partir de reclamações e sugestões relacionadas à qualidade e segurança dos pacientes internados ou atendidos nos serviços de urgência/emergência.</p>
Domínio	Centralidade no paciente
Relevância	Essencial
Importância	<p>Monitorar e avaliar de forma eficaz as manifestações dos clientes constitui um aspecto de extremo valor para o fortalecimento da qualidade da gestão e da atenção prestada pelos hospitais. A importância em especial das reclamações e sugestões advém de sua forte correlação com o grau de satisfação dos clientes. Atualmente, há uma maior tendência de os clientes dos serviços hospitalares quando insatisfeitos demonstrarem o seu desagrado.</p> <p>O foco deste indicador são as reclamações e sugestões relacionadas à qualidade e segurança dos pacientes internados ou atendidos pelos serviços de urgência/emergência, particularmente questões relacionadas aos direitos do paciente, gerenciamento clínico do paciente, cuidado ao paciente, controle de infecção, uso de medicamentos, entre outras.</p>
Estágio do Ciclo de Vida	E.2

Método de Cálculo	<ul style="list-style-type: none">Existência de ações de melhoria desencadeadas a partir de reclamações ou sugestões dos pacientes no trimestre.
Definição de Termos utilizados no Indicador: a) Numerador b) Denominador	Definições: <ol style="list-style-type: none">Registro de reclamações e sugestões: registro escrito de queixas recebidas de forma presencial, por telefone, ou por mensagem em meio eletrônico.Rotinas de tratamento de reclamações e sugestões: forma sistematizada e que siga definição organizacional de tratamento de reclamações e sugestões.Evidências de ações de melhoria: atas de reuniões que tratem de reclamações e sugestões, ciclos de melhoria registrados, exemplos com provas.
Interpretação	Quanto maior o número de ações de melhoria desenvolvidas a partir de queixas e sugestões, maior o envolvimento da instituição com a centralidade do cuidado no paciente.
Periodicidade de Envio dos Dados	Mensal
Público-alvo	Pacientes de todas as idades, internados ou atendidos pelos serviços de urgência/emergência, seus familiares e acompanhantes.

Usos	<ul style="list-style-type: none"> • Criar na organização um propósito constante de monitorar as necessidades, expectativas e preferências dos usuários, como componente essencial da qualidade dos cuidados de saúde. • Contribuir para a gestão eficaz das reclamações dos usuários de modo a convertê-las em importante ferramenta de avaliação da qualidade dos serviços oferecidos. • Identificar áreas de falhas nos serviços oferecidos e pontos de descontentamento dos usuários. • Identificar oportunidades de melhoria por meio de sugestões oriundas dos clientes.
Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações	O número total de reclamações ou sugestões não é usado para comparação na literatura, tampouco o número de ações de melhoria. No entanto, estes aspectos são avaliados durante as visitas de acreditação, por exemplo.
Meta	Número crescente de ações de melhoria relacionadas a reclamações ou sugestões de pacientes.
Fontes dos Dados	<p>Registro de reclamações e sugestões por meio de formulários disponibilizados pela organização para preenchimento presencial ou em portal do hospital na Internet; mensagens recebidas por meio eletrônico; telefonemas recebidos pelo Serviço de Atendimento ao Cliente ou serviço equivalente.</p> <p>Ações de melhoria.</p>
Ações Esperadas para Causar Impacto no Indicador	<p>Análise das reclamações e sugestões pelas áreas envolvidas e desenvolvimento de planos de ação.</p> <p>Monitoramento das reclamações e sugestões: número, áreas envolvidas, tipologia.</p> <p>Monitoramento das ações de melhoria: número de ações em desenvolvimento, número de ações concluídas.</p>
Limitações e Vieses	<p>As manifestações dependem dos clientes, e, portanto, seu número varia segundo as características dos mesmos.</p> <p>Muitas reclamações não têm relação direta com a qualidade do cuidado propriamente dito, revelando muitas vezes aspectos outros.</p> <p>A depender do número de reclamações e de sua natureza, não é possível desenvolver planos de ação para todas elas.</p> <p>Para que os dados sejam válidos é essencial a existência e funcionamento efetivo de Ouvidoria ou Serviço de Atendimento ao Cliente no hospital, com atendimento presencial e de fácil acesso, que tenha rotinas bem estabelecidas para registro das reclamações e sugestões</p>

Referências

1. **ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS.** Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos. NBR ISO 9001, 2008.
2. CROSBY, P.B. **Quality is free – The art of making quality certain.** Nova York: A Mentor Book, 1980. 270p.

