

# Iniciaremos em instantes



## Sobre mim:

Natália – Coordenadora de Gestão de Rede da Unimed Resende

Sou graduada em Redes de Computadores e pós graduada em PRÁTICAS DE GESTÃO EM COOPERATIVAS DE SAÚDE pela faculdade Unimed.

Atuo na saúde desde 2013 na área de Gestão da Qualidade e atualmente desde 2021 estou à frente do setor de Gestão de Rede.

# DIMENSÃO 5 – EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

# 5 – EXPERIENCIA DO PACIENTE

A dimensão 5 busca avaliar as interações dos pacientes com o sistema de saúde, incluindo os profissionais com foco na melhoria da qualidade dos cuidados de saúde.



# 5 – EXPERIENCIA DO PACIENTE

5 – manejo da dor

5 – compartilhamento  
do cuidado

5 – manifestação do  
paciente/família

5 – satisfação do cliente



# 5 – EXPERIENCIA DO PACIENTE

## MANIFESTAÇÃO DO PACIENTE\FAMÍLIA

### CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Devem estar visíveis (site), de fácil acesso e informados aos clientes:

- Caixas disponíveis na recepção
- Instagram
- Email



# 5 – EXPERIENCIA DO PACIENTE

## • MANIFESTAÇÃO DO PACIENTE\FAMÍLIA

### ANALISAR AS MANIFESTAÇÕES E PROMOVER MELHORIAS

- Receber as manifestações, categorizar (reclamação, sugestão, informação e etc...) analisar e promover ações de melhoria frente as manifestações realizadas.
- No caso de elogios sempre realizar a divulgação internamente

# 5 – EXPERIENCIA DO PACIENTE

## MANIFESTAÇÃO DO PACIENTE\FAMÍLIA

- RETROALIMENTAÇÃO QUANTO AS MANIFESTAÇÕES REALIZADAS

Retornar ao paciente a reclamação, sugestão dúvida com o que foi feito quando recebida essa reclamação.

# 5 – EXPERIENCIA DO PACIENTE

## MANIFESTAÇÃO DO PACIENTE\FAMÍLIA

- 5.1 Todas as reclamações de cliente sobre produtos/serviços devem ser tratadas.
- 5.2 Após ser coletada a reclamação, será necessário demonstrar ao cliente o recebimento da mesma. Caso não possa ser realizada pessoalmente, uma ligação telefônica ou e-mail é suficiente.
- 5.3 Deverá ser feita a avaliação se a reclamação procede, seu impacto e qual é a melhor pessoa para tratá-la.

# 5 – EXPERIENCIA DO PACIENTE

## MANIFESTAÇÃO DO PACIENTE\FAMÍLIA

- Possui documento descrito referente ao processo de manifestação do paciente/família, contemplando: os meios de comunicação com o serviço, acompanhamento, avaliação e classificação por criticidade das manifestações bem como os prazos definidos para análise das manifestações e de retorno ao paciente/família.

# 5 – EXPERIENCIA DO PACIENTE

## MANIFESTAÇÃO DO PACIENTE\FAMÍLIA

- 5.4 Resolver o mais breve possível, ou fazer mais investigações da reclamação e então tomar uma decisão sobre o que fazer com ela e agir prontamente.
- 5.5 Informar ao cliente sobre o que se pretende fazer com relação a reclamação e avaliar a resposta do cliente.
- 5.6 Quando tudo que era possível já tiver sido feito para resolver a reclamação, informar ao cliente e registrar o resultado. Caso a resolução da reclamação ainda não satisfaça o cliente, explicar a decisão e oferecer outras possíveis ações alternativas.

# 5 – EXPERIENCIA DO PACIENTE

## MANIFESTAÇÃO DO PACIENTE\FAMÍLIA

- Modelo de pop e formulário



# GESTÃO DA REDE CREDENCIADA

- NATÁLIA MACHADO – COORDENADORA DE GESTÃO DE REDE
- JOÉLIA HIPÓLITO – ANALISTA DE REDE

*redecredenciada@unimedresende.coop.br*