


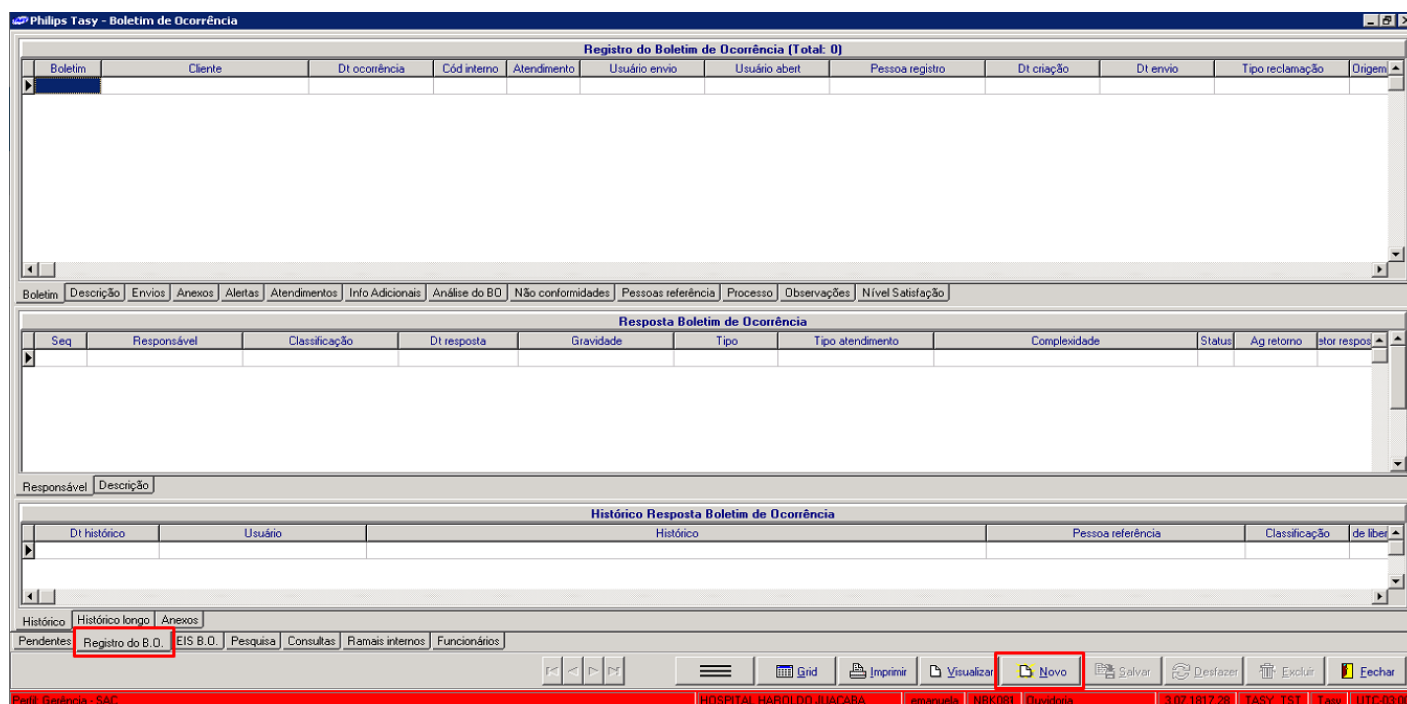
Novo Boletim de Ocorrência - Gerência do SAC



Abra o sistema Tasy e click no botão  para abrir a função Boletim de Ocorrência através do perfil disponibilizado para você.

Registro de BO

Com a função aberta vá para a aba **Registro de B.O.** e click no botão **Novo** para iniciar o registro de um boletim de ocorrência (BO).



Philips Tasy - Boletim de Ocorrência

Registro do Boletim de Ocorrência (Total: 0)

Boletim	Cliente	Dt ocorrência	Cód interno	Atendimento	Usuário envio	Usuário abert	Pessoa registro	Dt criação	Dt envio	Tipo reclamação	Origem
---------	---------	---------------	-------------	-------------	---------------	---------------	-----------------	------------	----------	-----------------	--------

Boletim | Descrição | Envios | Anexos | Alertas | Atendimentos | Info Adicionais | Análise do BO | Não conformidades | Pessoas referência | Processo | Observações | Nível Satisfação

Resposta Boletim de Ocorrência

Seq	Responsável	Classificação	Dt resposta	Gravidade	Tipo	Tipo atendimento	Complexidade	Status	Ag retorno	stor respos
-----	-------------	---------------	-------------	-----------	------	------------------	--------------	--------	------------	-------------

Responsável | Descrição

Histórico Resposta Boletim de Ocorrência

Dt histórico	Usuário	Histórico	Pessoa referência	Classificação	de liber
--------------	---------	-----------	-------------------	---------------	----------

Histórico | Histórico longo | Anexos

Pendentes | **Registro do B.O.** | EIS B.O. | Pesquisa | Consultas | Ramais internos | Funcionários

Grid | Imprimir | Visualizar | **Novo** | Salvar | Desfazer | Excluir | Fechar

Perfil Gerência - SAC | HOSPITAL HAROLDO JUACABA | emanuela | NBR081 | Duvidoria | 3.07.1817.26 | TASY_TST | Tasy | UTC-03:00

O Tasy vai gerar para você um novo registro de BO, com um número de registro único que pode ser identificado pelo campo **Boletim**.

Philips Tasy - Boletim de Ocorrência

Registro do Boletim de Ocorrência [Total: 0]

Boletim: 55 Dt ocorrência: 22/02/2023 15:47:07 Código interno:

Pessoa física: Pessoa jurídica: Pessoa ref: Prestador PLS: Pessoa registro: Convênio: Grau satisfação: Estabelecimento: INSTITUTO DO CANCER DO Setor ref: SAC processo:

Atendimento: Nº Prontuário: Forma envio: Usuário envio: Usuário aberto: Emanuela Cód convênio: Reclamação: Forma registro: Estado ânimo: Dt liberação: Dispositivo:

Boletim Descrição Envios Anexos Alertas Atendimentos Info Adicionais Análise do BO Não conformidades Pessoas referência Processo Observações Nível Satisfação

Resposta Boletim de Ocorrência

Seq	Responsável	Classificação	Dt resposta	Gravidade	Tipo	Tipo atendimento	Complexidade	Status	Ag retorno	Setor respons

Responsável Descrição

Histórico Resposta Boletim de Ocorrência

Dt histórico	Usuário	Histórico	Pessoa referência	Classificação	de liber

Histórico Histórico longo Anexos

Pendentes Registro do B.O. EIS B.O. Pesquisa Consultas Ramais internos Funcionários

Grid Imprimir Visualizar Novo Salvar Desfazer Excluir Fechar

Perfil: Gerência - SAC HOSPITAL HAROLDO JUACABA emanuela NSK081 Dividoria 3.07.1817.26 TASY TSY Tasy UTC 03:00

Agora, insira no sistema as informações do BO, dentro da aba **Boletim**. Após informar todos os campos desejados, click no botão **Salvar** para guardar as informações. Vamos detalhar aqui os principais campos.

Os campos com cor de fundo **Azul** são de preenchimento **obrigatório**.

- Campo **Dt ocorrência**: informe da data do ocorrido.

Boletim: 55 Dt ocorrência: 18/02/2023 15:47:07 Código interno:

Pessoa física: Pessoa jurídica: Pessoa ref: Prestador PLS: Pessoa registro: Convênio: Grau satisfação: Estabelecimento: INSTITUTO DO CANCER DO Setor ref: SAC processo:

Dt criação: 22/02/2023 Dt envio: Categoria: Origem: Interna Tipo atend: Aguarda retorno

Boletim Descrição Envios Anexos Alertas Atendimentos Info Adicionais Análise do BO Não conformidades

- Campo **Atendimento**: informe o número de atendimento, para caso você precise vincular o BO com algum atendimento específico.

Registro do Boletim de Ocorrência (Total: 0)			
Boletim:	55	Dt ocorrência:	18/02/2023 15:47:07
Pessoa física:	343716	Paciente Teste	Atendimento:
Pessoa jurídica:			Nº Prontuário:
Pessoa ref:			Forma envio:
Prestador PLS:			Usuário envio:
Pessoa registro:		Dt criação:	22/02/2023
Convênio:	LIV SAÚDE	Categoria:	REDE LIV EXCLUSIVO LABORATÓRIO I
Grau satisfação:		Origem:	Interna
Estabelecimento:	INSTITUTO DO CANCER DO	Tipo atend:	
Setor ref:			Aguarda retorno
SAC processo:			Reclamação:
			Forma registro:
			Estado ânimo:
			Dt liberação:
			Dt satisfação:

Boletim Descrição Envios Anexos Alertas Atendimentos Info Adicionais Análise do BO Não conformidades Pessoas referência Processo Observações

Dica! Você pode realizar a consulta de atendimentos com duplo click sobre o campo. Vai abrir a tela para você pesquisar pelo nome do paciente ou número de atendimento.

Dica! Caso você informe o número de atendimento, os campos **Pessoa física, Nº Prontuário, Convênio, Categoria, Cód convênio e Origem** já serão preechidos automaticamente conforme dados desse atendimento informado.

- Campo **Pessoa física**: informe a pessoa que gerou o BO (Paciente). Observe que quando você informar o cadastro da pessoa o Tasy deve apresentar no número de prontuário automaticamente.

Registro do Boletim de Ocorrência (Total: 1)			
Boletim:	55	Dt ocorrência:	18/02/2023 15:47:07
Pessoa física:	343716	Paciente Teste	Atendimento:
Pessoa jurídica:			Nº Prontuário:
			Forma envio:

Dica! Você pode realizar a consulta com duplo click sobre o campo. Vai abrir a tela de Localizar Pessoas.

- Campo **Reclamação**: informe o tipo de reclamação relacionado com o BO.

Registro do Boletim de Ocorrência (Total: 0)			
Pessoa física:	343716	Paciente Teste	Nº Prontuário: 4342800
Pessoa jurídica:			Forma envio:
Pessoa ref:			Usuário envio:
Prestador PLS:			Usuário aberto: emmanuel
Pessoa registro:		Dt criação: 22/02/2023	Dt envio:
Convênio:	LIV SAÚDE	Categoria:	REDE LIV EXCLUSIVO LABORATÓRIO I
Grau satisfação:		Origem:	Interna
Estabelecimento:	INSTITUTO DO CANCER DO	Tipo atend:	<input type="checkbox"/> Aguarda retorno
Sector ref:			
SAC processo:			
Assunto:			
			Cód convênio: 9999999999
			Reclamação: Administrativo
			Forma registro: Administrativo
			Estado ânimo: Mal atendimento
			Segurança
			Dt liberação:
			Dt. satisfação:
			Cartão ident: 9999999999

Boletim	Descrição	Envios	Anexos	Alertas	Atendimentos	Info Adicionais	Análise do BO	Não conformidades	Pessoas referência	Processo	Observa
---------	-----------	--------	--------	---------	--------------	-----------------	---------------	-------------------	--------------------	----------	---------

- Campo **Forma de Registro**: informe como esse BO foi registrado.

Registro do Boletim de Ocorrência (Total: 0)			
Pessoa física:	343716	Paciente Teste	Nº Prontuário: 4342800
Pessoa jurídica:			Forma envio:
Pessoa ref:			Usuário envio:
Prestador PLS:			Usuário aberto: emmanuel
Pessoa registro:		Dt criação: 22/02/2023	Dt envio:
Convênio:	LIV SAÚDE	Categoria:	REDE LIV EXCLUSIVO LABORATÓRIO I
Grau satisfação:		Origem:	Interna
Estabelecimento:	INSTITUTO DO CANCER DO	Tipo atend:	<input type="checkbox"/> Aguarda retorno
Sector ref:			
SAC processo:			
Assunto:			
			Cód convênio: 9999999999
			Reclamação: Administrativo
			Forma registro: Telefone
			Estado ânimo: Caixa de Opinião
			Carta
			E-mail
			Ficha de Notificação
			Pesquisa de Satisfação Radioterapia Convênio
			Pessoalmente
			Redes Sociais
			Telefone

Boletim	Descrição	Envios	Anexos	Alertas	Atendimentos	Info Adicionais	Análise do BO	Não conformidades	Pessoa
---------	-----------	--------	--------	---------	--------------	-----------------	---------------	-------------------	--------

- Campo **Estado ânimo**: informe o estado de ânimo do paciente

Registro do Boletim de Ocorrência (Total: 0)			
Pessoa física:	343716	Paciente Teste	Nº Prontuário: 4342800
Pessoa jurídica:			Forma envio:
Pessoa ref:			Usuário envio:
Prestador PLS:			Usuário aberto: emmanuel
Pessoa registro:		Dt criação: 22/02/2023	Dt envio:
Convênio:	LIV SAÚDE	Categoria:	REDE LIV EXCLUSIVO LABORATÓRIO I
Grau satisfação:		Origem:	Interna
Estabelecimento:	INSTITUTO DO CANCER DO	Tipo atend:	<input type="checkbox"/> Aguarda retorno
Sector ref:			
SAC processo:			
Assunto:			
			Cód convênio: 9999999999
			Reclamação: Administrativo
			Forma registro: Telefone
			Estado ânimo: Irritada
			Dt liberação: Irritada
			Dt. satisfação: Tranquila
			Cartão ident: 9999999999

Boletim	Descrição	Envios	Anexos	Alertas	Atendimentos	Info Adicionais	Análise do BO	Não conformidades	Pessoas referência	Processo	Observa
---------	-----------	--------	--------	---------	--------------	-----------------	---------------	-------------------	--------------------	----------	---------

- Campo **Aguarda retorno**: marque esse campo quando a pessoa do BO (paciente) aguardar um retorno por parte do responsável. Identifica quais boletins o responsável deverá entrar para **enviar um retorno do BO ao paciente/pessoa do boletim**.

Registro do Boletim de Ocorrência (To					
Pessoa física:	343716	Paciente Teste	Nº Prontuário:	4342800	
Pessoa jurídica:			Forma envio:		
Pessoa ref:			Usuário envio:		
Prestador PLS:			Usuário abert:	emanuela	
Pessoa registro:		Dt criação:	22/02/2023	Dt envio:	
Convênio:	LIV SAÚDE	Categoria:	REDE LIV EXCLUSIVO LABORATÓRIO I	Reclamação:	Admisnitrativo
Grau satisfação:		Origem:	Interna	Forma registro:	Telefone
Estabelecimento:	INSTITUTO DO CANCER DO	Tipo atend:	<input checked="" type="checkbox"/> Aguarda retorno	Estado ânimo:	Iritada
Setor ref:				Dt liberação:	
SAC processo:				Dt.satisfação:	
Assunto:				Cartão ident:	99999999999

Boletim Descrição Envios Anexos Alertas Atendimentos Info Adicionais Análise do BO Não conformidades Pessoas referência Processo Obs

- Campos **Assunto** e **Descrição**: Utilize o campo **Assunto** para um título breve da ocorrência e no campo **Descrição** escreve com mais detalhes o que ocorreu.

Philips Tasy - Boletim de Ocorrência

Registro do Boletim de Ocorrência (Tot	
Estabelecimento:	INSTITUTO DO CANCER DO
Setor ref:	
SAC processo:	
Assunto:	Tempo de espera para chamada de senha
Descrição:	Paciente relata que esperou 1h para ser chamada.....
Tipo atend:	<input checked="" type="checkbox"/> Aguarda retorno
Estado ânimo:	Iritada
Dt liberação:	
Dt.satisfação:	
Cartão ident:	99999999999

Boletim Descrição Envios Anexos Alertas Atendimentos Info Adicionais Análise do BO Não conformidades Pessoas referência Processo Obser

Resposta Boletim de Ocorrência

No campo Descrição você tem uma limitação de **4000 caracteres** para detalhamento do BO. Caso não seja suficiente, utilize a aba **Descrição** para elaborar um texto mais longo.

Philips Tasy - Boletim de Ocorrência

Descrição Longa do Boletim de Ocorrência

Aqui você pode detalhar a ocorrência **mais e mais....**

Boletim **Descrição** Envios Anexos Alertas Atendimentos Info Adicionais Análise do BO Não conformidades Pessoas referência Processo Observações

Observe que na aba **Descrição** você tem opções de formatação de texto. Utilize conforme

Lembre-se se sempre clicar no botão **Salvar** para guardar as informações no sistema.

Agora que já concluímos o registro do BO, temos que definir o(s) responsável(eis) por responder à ocorrência. É importante que agora você vá para o painel central da função, dentro da aba **Responsável**.

Click no botão **Novo** para inserir um responsável de resposta.

O Tasy deve gerar um novo registro de responsável para você informar os campos desejados, click no botão **Salvar** para guardar as informações. Vamos detalhar aqui os principais campos.

Philips Tasy - Boletim de Ocorrência

Registro do Boletim de Ocorrência (Total: 3)

Boletim: 55 Dt ocorrência: 18/02/2023 15:47:07 Código interno: Atendimento: 5937277
 Pessoa física: 343716 Paciente Teste Nº Prontuário: 4342800
 Pessoa jurídica: Forma envio:
 Pessoa ref: Usuário envio:
 Prestador PLS: Usuário aberto: emanuela
 Pessoa registro: Dt criação: 22/02/2023 Dt envio: Cód convênio: 99999999999
 Convênio: LIV SAÚDE Categoria: REDE LIV EXCLUSIVO LABORATÓRIO Reclamação: Administrativo
 Grau satisfação: Origem: Interna Forma registro: Telefone
 Estabelecimento: INSTITUTO DO CANCER DO Tipo atend: ☒ Aguarda retorno Estado ânimo: Imitada
 Setor ref: Dt liberação:
 SAC processo: Dt satisfação:

Boletim Descrição Envios Anexos Alertas Atendimentos Info Adicionais Análise do BO Não conformidades Pessoas referência Processo Observações Nível Satisfação

Resposta Boletim de Ocorrência

Seq: 14
 Responsável: UTI ← Dt resposta: 22/02/2023 17:47:53 Dt encerramento:
 Classificação: Solicitação ← Tipo:
 Gravidade: Média Setor resposta: Usuário resposta: emanuela
 Tipo atendimento: Atendimento Ambulatorial Fidelização: Clínica:
 Especialidade: Classif. técnica: Tipo:
 Complexidade:
 Status ocorrência
☒ Aberta ☐ Encerrada / Atendida ☐ Encaminhada
☐ Respondida ☐ Encerrada sem resposta ☐ Encerrada com resposta ao cliente
☐ Respondida parcialmente ☐ Reaberta ☐ Entregue
☐ Aguarda retorno

Responsável Descrição

Histórico Resposta Boletim de Ocorrência

Dt histórico	Usuário	Histórico	Pessoa referência

Histórico Histórico longo Anexos

Pendentes Registro do B.O. EIS B.O. Pesquisa Consultas Ramais internos Funcionários

Perfil: Gerência - SAC HOSPITAL HAROLDO JUACABA emanuela NBK081 Duvidoria 3.07.1817.28 TASY_TST Tasy UTC-03:00

- Campo **Responsável**: selecione a área responsável pelo BO.

Resposta Boletim de Ocorrência

Seq: 14
 Responsável: UTI ← Dt resposta: 22/02/2023 17:47:53 Dt encerramento:
 Classificação: OPERAÇÕES SUS - RECEP. HORMONIOTERAPIA Tipo:
 Gravidade: OPERAÇÕES SUS - RECEP. INTERNAÇÃO SUS resposta: Usuário resposta: emanuela
 Tipo atendimento: OPERAÇÕES SUS - RECEP. UIC fidelização: Clínica:
 Especialidade: PAE - ENFERMAGEM técnica: Tipo:
 Complexidade: PAE - MÉDICO
 PAE - RECEPÇÃO
 PAE - SALA DE GESSO
 POSTO ENFERMAGEM 1
 POSTO ENFERMAGEM 2
 POSTO ENFERMAGEM 3
 POSTO ENFERMAGEM 4
 QUIMIOTERAPIA SUS - ENFERMAGEM
 QUIMIOTERAPIA SUS - RECEPÇÃO
 QUIMIOTERAPIA SUS - SALA DE TRIAGEM
 RECEPÇÃO INTERNAÇÃO CONVÊNIO
 RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL
 SAME
 SERVIÇO SOCIAL
 UIC - ENFERMAGEM
 UTI

/ Atendida ☐ Encaminhada
 sem resposta ☐ Encerrada com resposta ao cliente
☐ Entregue

Histórico Resposta Boletim de Ocorrência

- Campo **Classificação**: informe a classificação do BO.

Resposta Boletim de Ocorrência

Seq:	14		
Responsável:	UTI	Dt resposta:	22/02/2023 17:47:53
Classificação:	Solicitação	Dt encerramento:	
Gravidade:	Denúncia	Tipo:	
Tipo atendimento:	Elogio	Setor resposta:	
Especialidade:	Solicitação	Fidelização:	
Complexidade:	Sugestão	Clínica:	
		Classif. técnica:	
		Tipo:	

Status ocorrência

<input checked="" type="radio"/> Aberta	<input type="radio"/> Encerrada / Atendida	<input type="radio"/> Encaminhada
<input type="radio"/> Respondida	<input type="radio"/> Encerrada sem resposta	<input type="radio"/> Encerrada com resposta ao cliente
<input type="radio"/> Respondida parcialmente	<input type="radio"/> Reaberta	<input type="radio"/> Entregue

☒ Aguarda retorno

Responsável	Descrição

Lembre-se de sempre clicar no botão **Salvar** para guardar as informações.

Os campos detalhados nesse manual são os principais, mas observe que temos outros campos que podem ser informados conforme necessidade do setor. Caso tenha dificuldades ou dúvidas quanto a utilização de outros campos, por favor abra uma Ordem de Serviço para TI/Sistemas.

Revision #1

Created 28 February 2023 11:00:55 by Hermano Uchôa

Updated 28 February 2023 11:01:44 by Hermano Uchôa