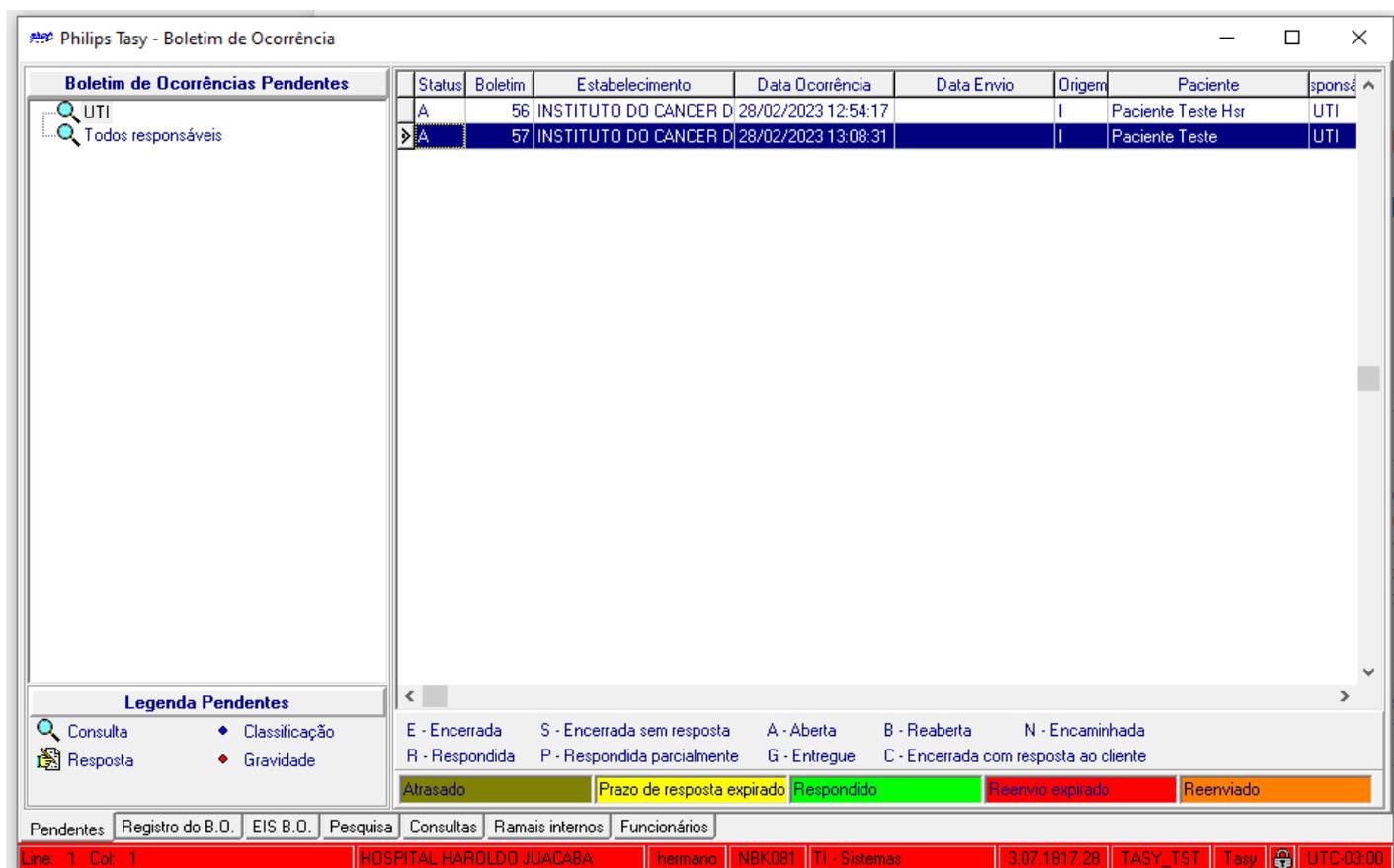


Respondendo Boletim de Ocorrência - Responsáveis



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

Com a função aberta vá para a aba **Pendentes**. O Tasy deve apresentar para você uma lista com todas os Boletins pendentes de resposta, conforme imagem abaixo.



Status	Boletim	Estabelecimento	Data Ocorrência	Data Envio	Origem	Paciente	responsável
A	56	INSTITUTO DO CANCER D	28/02/2023 12:54:17		I	Paciente Teste Hsr	UTI
A	57	INSTITUTO DO CANCER D	28/02/2023 13:08:31		I	Paciente Teste	UTI

Legenda Pendentes

- Consulta
- Resposta
- Classificação
- Gravidade

E - Encerrada S - Encerrada sem resposta A - Aberta B - Reaberta N - Encaminhada
R - Respondida P - Respondida parcialmente G - Entregue C - Encerrada com resposta ao cliente

Atrasado Prazo de resposta expirado Respondido Reenvio expirado Reenviado

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

Line: 1 Col: 1 HOSPITAL HAROLDO JUACABA hermano NBK081 TI - Sistemas 3.07.1817.28 TASY_TST Tasy UTC-03:00

Para responder o BO, utilize **duplo click do mouse** sobre o boletim que você deseja responder. O Tasy vai abrir o boletim de ocorrência na pasta **Registro do B.O.**

Philips Tasy - Boletim de Ocorrência

Registro do Boletim de Ocorrência (Total: 2)

Boletim: 57 Dt ocorrência: 28/02/2023 13:08:31 Código interno: Atendimento: N° Prontuário: 4342800

Pessoa física: 343716 Paciente Teste Forma envio: Usuário envio: Usuário aberto: hermano

Pessoa jurídica: Pessoa ref: Prestador PLS: Cód convênio: Reclamação: Forma registro: Estado ânimo: Dt liberação: Dt satisfação:

Pessoa registro: Dt criação: 28/02/2023 Dt envio: Categoria: Origem: Interna Tipo atend: Aguarda retorno

Convênio: Grau satisfação: Estabelecimento: INSTITUTO DO CANCER DO Setor ref: SAC processo:

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

Resposta Boletim de Ocorrência

Seq: 16

Responsável: UTI Dt resposta: 28/02/2023 13:10:23 Dt encerramento: Tipo: Usuário resposta: hermano

Classificação: Denúncia Gravidade: Alta Setor resposta: Fidelização: Clínica: Classif. técnica: Tipo:

Tipo atendimento: Internado Especialidade: 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: Classificação: Histórico: Pessoa referência: Resp:

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

Line: 1 Col: 1 HOSPITAL HAROLDO JUACABA hermano NBK081 TI - Sistemas 3.07.1817.28 TASY_TST Tasy UTC-03:00

Antes de enviar um histórico de resposta para o setor Ouvidoria, é importante você verificar os detalhes do BO. Aqui vamos detalhar alguns campos importantes:

- Nos campos **Assunto** e **Descrição** você terá o detalhamento simples do relato da ocorrência feita.

Philips Tasy - Boletim de Ocorrência

Registro do Boletim de Ocorrência (Total: 2)

Estabelecimento: INSTITUTO DO CANCER DO
 Tipo atend:
 Aguarda retorno Estado ânimo:
 Setor ref:
 Dt liberação:
 SAC processo:
 Dt. satisfação:
 Assunto: Boletim treinamento
 Descrição: BO treinamento
 Cartão ident:

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

Resposta Boletim de Ocorrência

Seq: 16
 Responsável: UTI
 Dt resposta: 28/02/2023 13:10:23
 Dt encerramento:
 Classificação: Denúncia
 Tipo:
 Gravidade: Alta
 Setor resposta:
 Usuário resposta: hermano
 Tipo atendimento: Internado
 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:
 Classificação:
 Histórico:
 Pessoa referência:
 Resp:

Histórico | Histórico longo | Anexos

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

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

Perfil: SAC | HOSPITAL HAROLDO JUACABA | hermano | NBK081 | TI - Sistemas | 3.07.1817.28 | TASY_TST | Tasy | UTC-03:00

- Na aba **Descrição**, localizada na parte superior da função, você terá um detalhamento maior do que ocorreu.

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 Nível S

Resposta Boletim de Ocorrência

Seq	Responsável	Classificação	Dt resposta	Gravidade	Tipo	Tipo atendimento
14	UTI	Solicitação	22/02/2023 17:47:53	Média		Atendimento Ambulatorial

Responsável Descrição

Histórico Resposta Boletim de Ocorrência

Dt histórico	Usuário	Histórico
27/02/2023 15:38:41	Hermano Anderson Uchoa	kjhllkh
27/02/2023 15:26:16	Hermano Anderson Uchoa	teste

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

Line: 1 Col: 1 HOSPITAL HAROLDO JUACABA hermano NBK081 TI - Sistemas 3.07.1817.28 TASY_TST Tasy UTC-03:00

- No painel central da função, onde temos o título **Descrição responsável**, também temos uma aba chamada **Descrição** que você poderá ver a descrição feita para o responsável.

Philips Tasy - Boletim de Ocorrência

Registro do Boletim de Ocorrência (Total: 4)

Boletim: 57 Dt ocorrência: 28/02/2023 13:08:31 Código interno: Atendimento: N° Prontuário: 4342800

Pessoa física: 343716 Paciente Teste Forma envio: Usuário envio: Usuário aberto: hermano

Pessoa jurídica: Dt criação: 28/02/2023 Dt envio: Cód convênio: Reclamação: Forma registro: Estado ânimo: Dt liberação: Dt satisfação:

Convênio: Categoria: Origem: Interna

Grau satisfação: Estabelecimento: INSTITUTO DO CANCER DO Tipo atend: Aguarda retorno

SAC processado

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

Descrição responsável

Descrição para o responsável aqui.....

Responsável Descrição

Histórico Resposta Boletim de Ocorrência

Dt histórico	Usuário	Histórico

Histórico Histórico longo Anexos

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

Imprimir Visualizar Novo Salvar Desfazer Excluir Fechar

Perfil SAC HOSPITAL HAROLD DO JUACABA hermano NBK081 TI - Sistemas 3.07.1817.28 TASY_TST Tasy UTC-03:00

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

Finalmente, para inserir um novo histórico de resposta, vá para o painel que fica na parte inferior da função, onde tem o título **Histórico Resposta Boletim de Ocorrência** e click no botão **Novo** para inserir um novo histórico.

Philips Tasy - Boletim de Ocorrência

Registro do Boletim de Ocorrência (Total: 2)

Boletim: 57 Dt ocorrência: 28/02/2023 13:08:31 Código interno: Atendimento: N° Prontuário: 4342800

Pessoa física: 343716 Paciente Teste Forma envio: Usuário envio: Usuário abert: hermano

Pessoa jurídica: Pessoa ref: Prestador PLS: Cód convênio: Reclamação: Forma registro: Estado ânimo: Dt liberação: Dt satisfação:

Pessoa registro: Dt criação: 28/02/2023 Dt envio: Categoria: Origem: Interna

Convênio: Grau satisfação: Estabelecimento: INSTITUTO DO CANCER DO Tipo atend: Aguarda retorno

SAC processo: Setor ref: Aguarda retorno

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

Resposta Boletim de Ocorrência

Seq: 16 Responsável: UTI Dt resposta: 28/02/2023 13:10:23 Dt encerramento: Tipo: Gravidade: Alta Setor resposta: Usuário resposta: hermano

Tipo atendimento: Internado Fidelização: Clínica: Especialidade: Classif. técnica: Tipo: Complexidade: Status ocorrência: Aberta Encerrada / Atendida Encaminhada

Responsável Descrição

Histórico Resposta Boletim de Ocorrência

Dt histórico: Classificação: Histórico: Pessoa referência: Resp:

Histórico Histórico longo Anexos

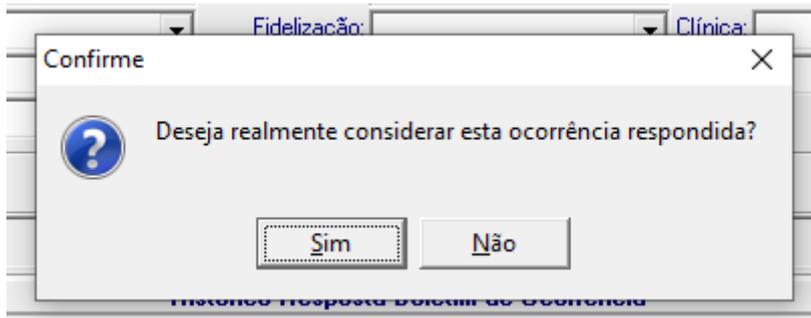
Pendentes Registro do B.O. EIS B.O. Pesquisa Consultas Ramais internos Funcionários

Novo Salvar Desfazer Excluir Fechar

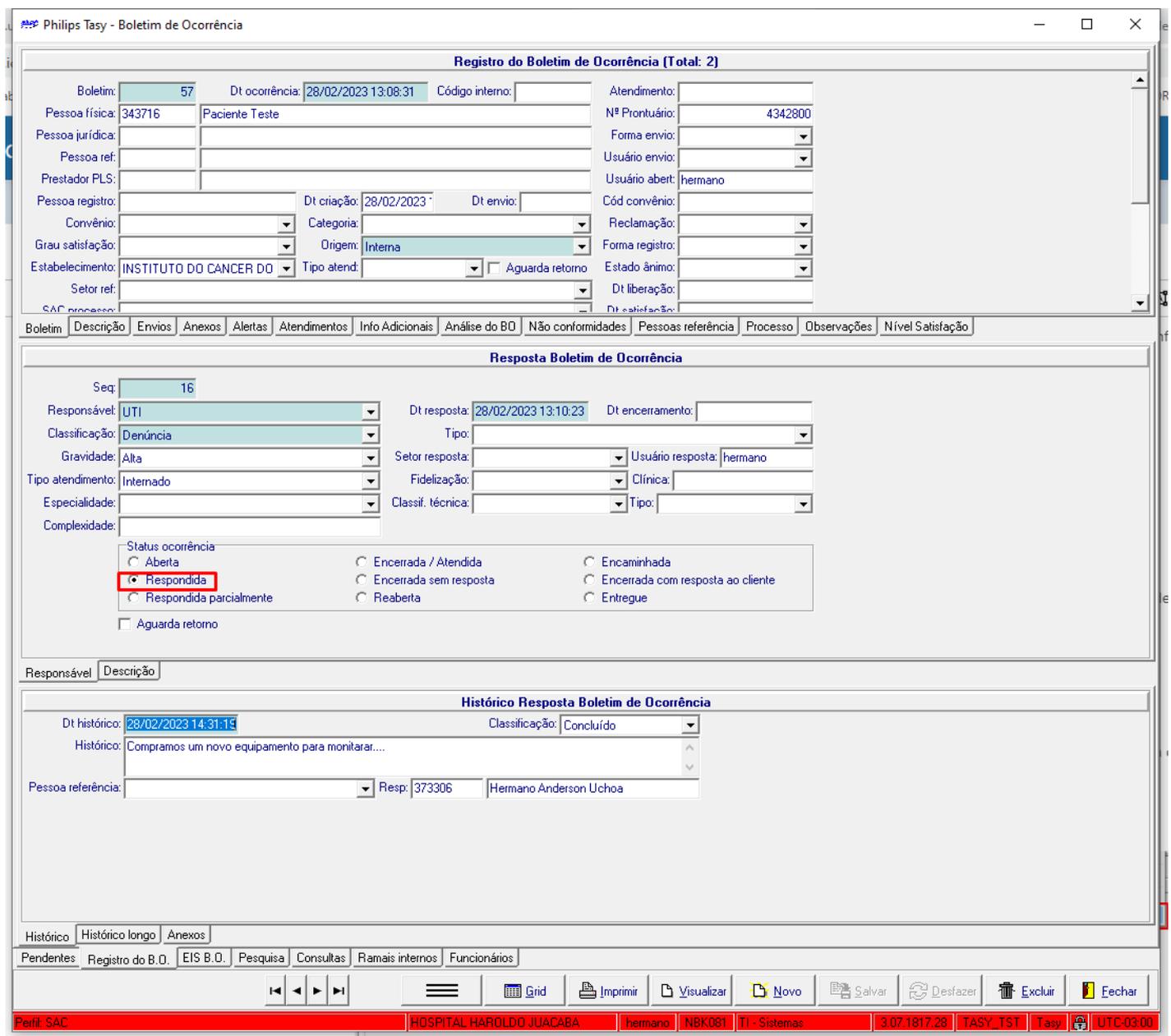
Perfil: SAC HOSPITAL HAROLDLO JUACABA hermano NBK081 TI - Sistemas 3.07.1817.28 TASY_TST Tasy UTC-03:00

O Tasy deve gerar um novo histórico para o BO selecionado, observe que os campos **Dt histórico** e **Resp** serão preenchidos automaticamente com **a data atual** e com **seu código** de cadastro no sistema respectivamente.

No momento de salvar o histórico, o Tasy pode perguntar se você realmente confirma que a ocorrência está respondida. Conforme imagem abaixo.



Caso o seu histórico seja de fato uma resposta final para a ocorrência, então click em **Sim**. Dessa forma, o sistema vai considerar a ocorrência como respondida por você!

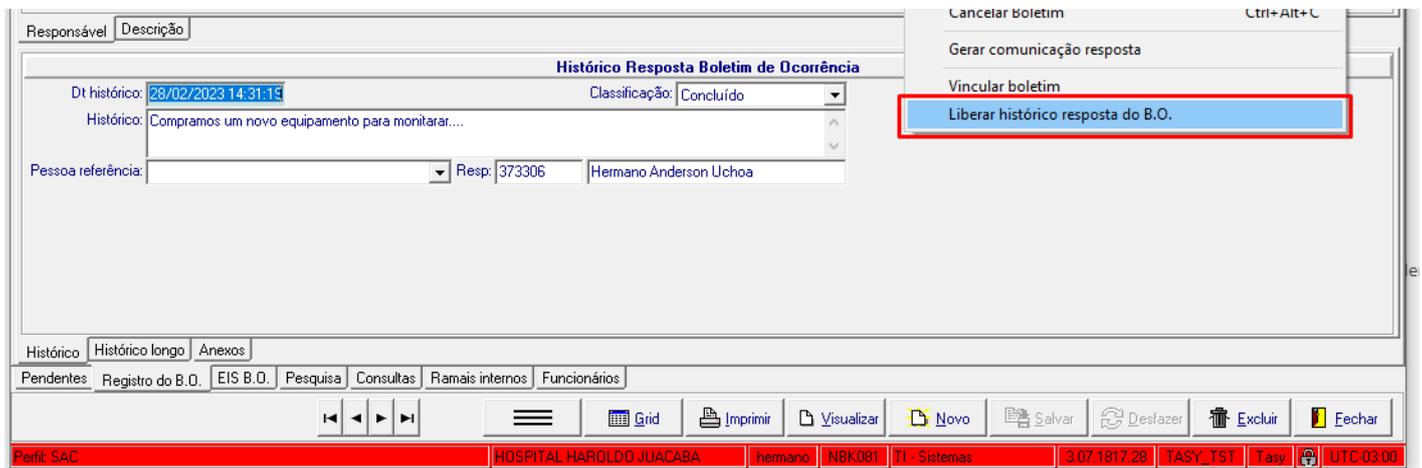


Note na imagem acima como vai ficar o **Status da ocorrência** caso você confirme que realmente

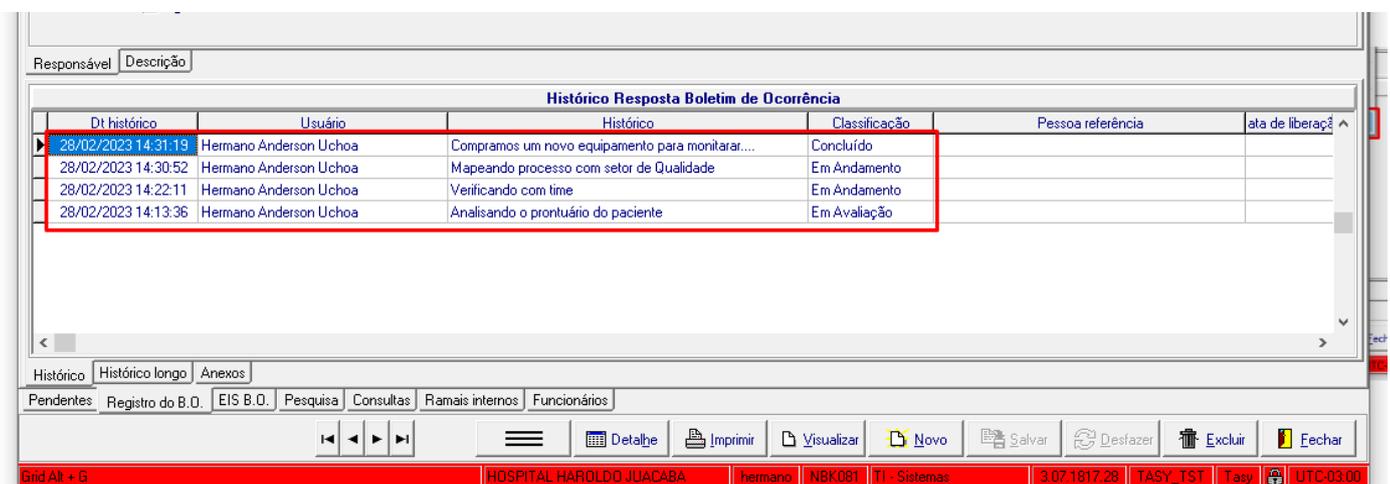
considera a ocorrência como respondida.

É importante que você sempre libere os históricos após a conclusão da digitação do mesmo. Isso é necessário, pois somente após liberado que seu histórico ficará disponível para os demais envolvidos na análise do BO e para não haver alterações após a sua digitação.

Para liberar o histórico, você deve utilizar a opção **Liberar histórico resposta do B.O.** no botão direito do mouse.



Você pode inserir vários históricos para documentar toda a tratativa realizada na ocorrência até chegar em uma resposta final.



Revision #4

Created 28 February 2023 11:16:51 by Hermano Uchoa

Updated 28 February 2023 18:08:20 by Hermano Uchoa