
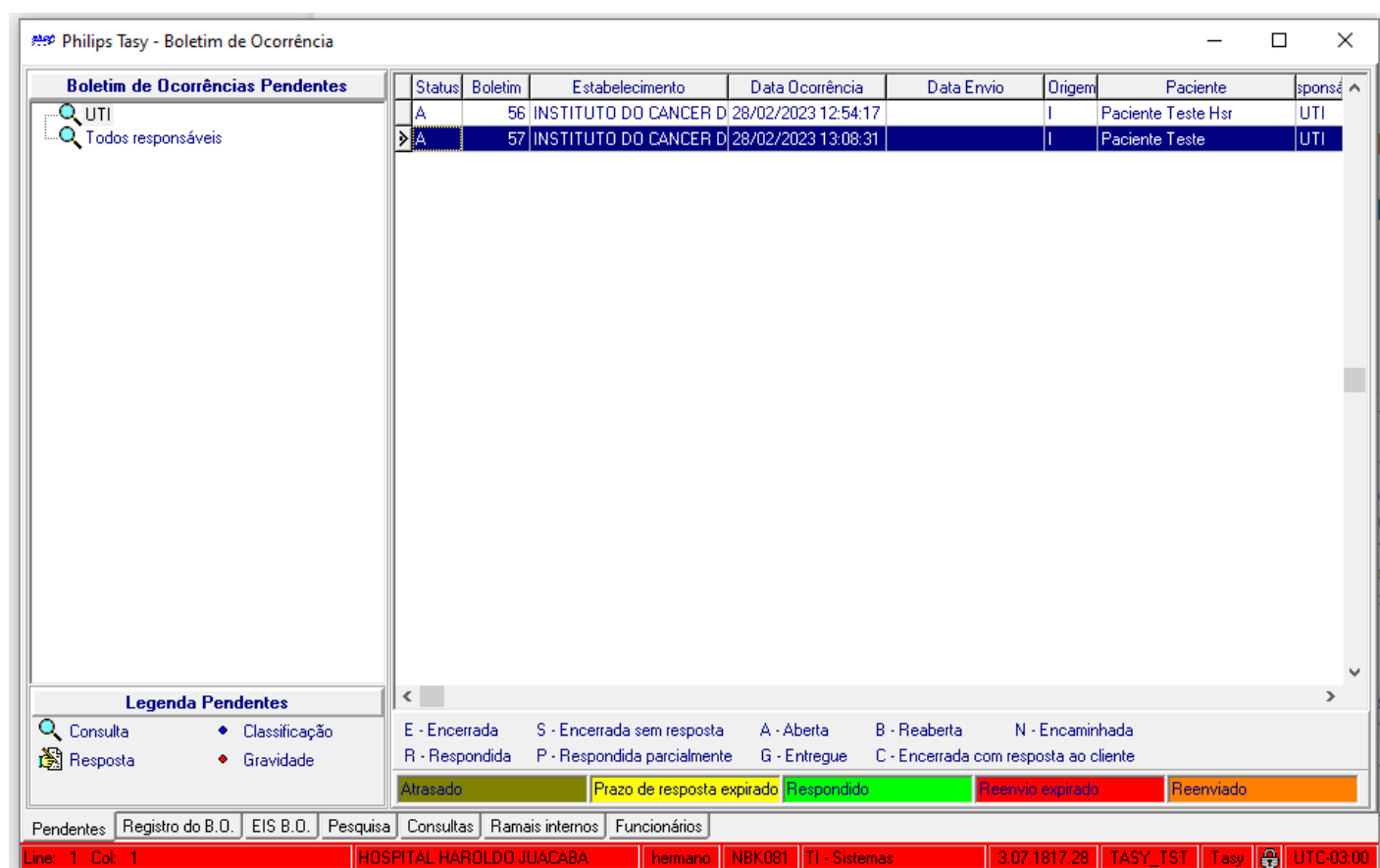


# Respondendo Boletim de Ocorrência - Responsáveis



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

**Status**

- 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

**Indicadores de Status**

- Atrasado
- Prazo de resposta expirado
- Respondido
- Reenvio expirado
- Reenviado

**Barra de Informações**

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

Line: 1 Col: 1 | HOSPITAL HAROLDQ 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:	
Pessoa física:	343716	Paciente teste		Nº Prontuário:	4342800	Forma envio:	
Pessoa jurídica:				Usuário envio:		Usuário aberto:	hermano
Pessoa ref:				Cód convênio:		Reclamação:	
Prestador PLS:				Forma registro:		Estado ânimo:	
Pessoa registro:		Dt criação:	28/02/2023	Dt envio:		Dt liberação:	
Convênio:		Categoria:				Dt satisfação:	
Grau satisfação:		Origem:	Interna				
Estabelecimento:	INSTITUTO DO CANCER DO	Tipo atend:		<input type="checkbox"/> Aguarda retorno			
Sector 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

Classificação: Denúncia

Gravidade: Alta

Tipo atendimento: Internado

Especialidade:

Complexidade:

Dt resposta: 28/02/2023 13:10:23

Dt encerramento:

Tipo:

Sector resposta:

Fidelização:

Classif. técnica:

Usuário resposta: hermano

Clínica:

Tipo:

Status ocorrência

☒ Aberta

☐ Respondida

☐ Respondida parcialmente

☐ Encerrada / Atendida

☐ Encerrada sem resposta

☐ Reaberta

☐ Encaminhada

☐ Encerrada com resposta ao cliente

☐ Entregue

☐ Aguarda retorno

Responsável | Descrição

### Histórico Resposta Boletim de Ocorrência

Dt histórico:

Histórico:

Classificação:

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 Cartão ident:   
 Descrição: BO treinamento

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

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	kjhikjh
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 HAROLD O 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:

Pessoa ref: Categoria: Origem: Interna Tipo atend: Aguarda retorno

Prestador PLS: Convênio: Grau satisfação: Estabelecimento: INSTITUTO DO CANCER DO Setor ref: SAC processar

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

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

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:	
Pessoa física:	343716	Paciente teste:		Nº Prontuário:	4342800	Forma envio:	
Pessoa jurídica:				Usuário envio:		Usuário aberto:	hermano
Pessoa ref:				Cód convênio:		Reclamação:	
Prestador PLS:				Forma registro:		Estado ânimo:	
Pessoa registro:		Dt criação:	28/02/2023	Dt envio:		Dt liberação:	
Convênio:		Categoria:				Dt satisfação:	
Grau satisfação:		Origem:	Interna				
Estabelecimento:	INSTITUTO DO CANCER DO	Tipo atend:		<input type="checkbox"/> Aguarda retorno			
Sector ref:							

SAC processo:

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:

Classificação: Denúncia | Tipo:

Gravidade: Alta | Setor resposta:

Tipo atendimento: Internado | Fidelização:

Especialidade:

Complexidade:

Classif. técnica:

Tipo:

Status ocorrência  
☒ Aberta  
☐ Encerrada / Atendida  
☐ Encaminhada

Responsável | Descrição

### Histórico Resposta Boletim de Ocorrência

Dt histórico:

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 HAROLD DO 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.

Complexidade:

Status ocorrência  
☒ Aberta  
☐ Encerrada / Atendida  
☐ Encaminhada

Responsável Descrição

**Histórico Resposta Boletim de Ocorrência**

Dt histórico: 28/02/2023 14:13:36 Classificação:

Histórico:

Pessoa referência: Resp: 373306 Hermano Anderson Uchoa

Histórico Histórico longo Anexos

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

Informe no campo **Histórico** a sua resposta e classifique a sua resposta informando o campo **Classificação**.

**Histórico Resposta Boletim de Ocorrência**

Dt histórico: 28/02/2023 14:13:36 Classificação:

Histórico: Informe aqui a sua resposta...

Pessoa referência: Resp: 373306 Hermano Anderson Uchoa

Aguardando  
 Concluído  
 Em Andamento  
 Em Avaliação

No campo Histórico você tem uma limitação de **4000 caracteres** para detalhamento de seu histórico. Caso não seja suficiente, utilize a aba **Histórico Longo** para elaborar um texto maior.

Responsável Descrição

Meu histórico mais detalhados aqui...

Histórico Histórico longo Anexos

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

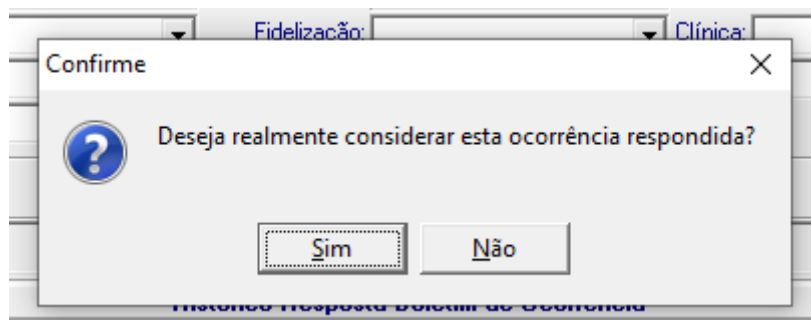
Imprimir Visualizar Novo Salvar Desfazer Excluir Fechar

Line: 1 Col: 38 HOSPITAL HAROLDO JUACABA hermano NBK081 TI - Sistemas 3.07.1817.28 TASY\_TST Tasy UTC-03:00

Observe que na aba **Histórico Longo** você tem opções de formatação de texto. Utilize conforme desejar.

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

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!

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:	
Pessoa física:	343716	Paciente teste		Nº Prontuário:	4342800	Forma envio:	
Pessoa jurídica:				Usuário envio:		Usuário aberto:	hermano
Pessoa ref:				Cód convênio:		Reclamação:	
Prestador PLS:				Forma registro:		Estado ânimo:	
Pessoa registro:		Dt criação:	28/02/2023	Dt envio:		Dt liberação:	
Convênio:		Categoria:				Dt satisfação:	
Grau satisfação:		Origem:	Interna				
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 Satisfação

**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
- ☒ **Respondida**
- ☐ Respondida parcialmente
- ☐ Encerrada / Atendida
- ☐ Encerrada sem resposta
- ☐ Reaberta
- ☐ Encaminhada
- ☐ Encerrada com resposta ao cliente
- ☐ Entregue

☐ Aguarda retorno

Responsável | Descrição

**Histórico Resposta Boletim de Ocorrência**

Dt histórico: 28/02/2023 14:31:15 | Classificação: Concluído

Histórico: Compramos um novo equipamento para monitorar....

Pessoa referência: | Resp: 373306 | Hermano Anderson Uchoa

Histórico | Histórico longo | Anexos

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

Perfíl SAC | HOSPITAL HAROLDO JUACABA | hermano | NBK081 | TI - Sistemas | 3.07.1817.28 | TASY\_TST | Tasy | UTC-03:00

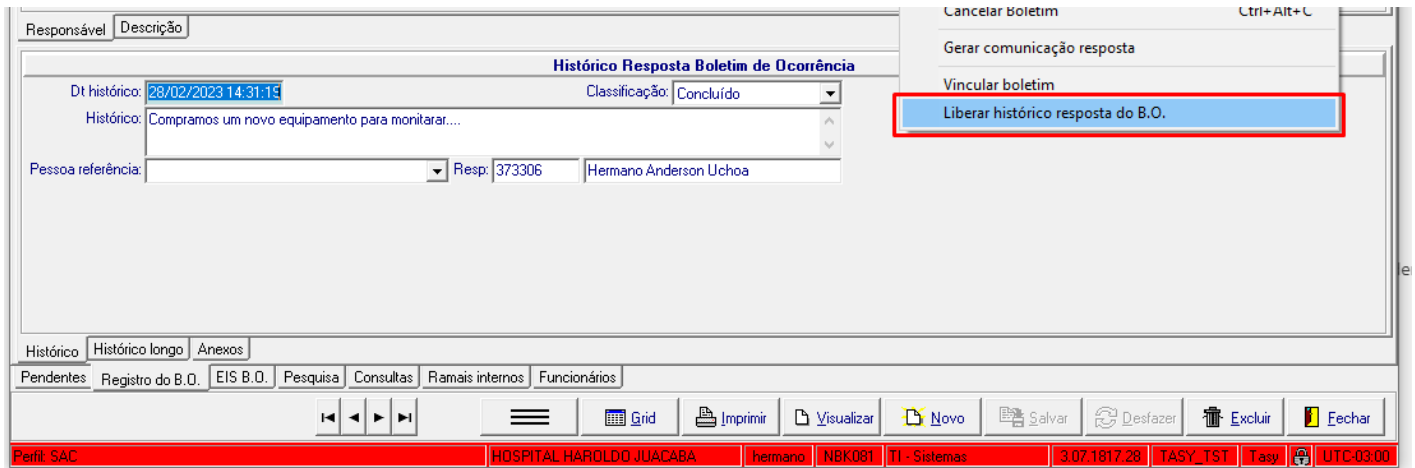
Note na imagem acima como vai ficar o **Status da ocorrência** caso você confirme que realmente



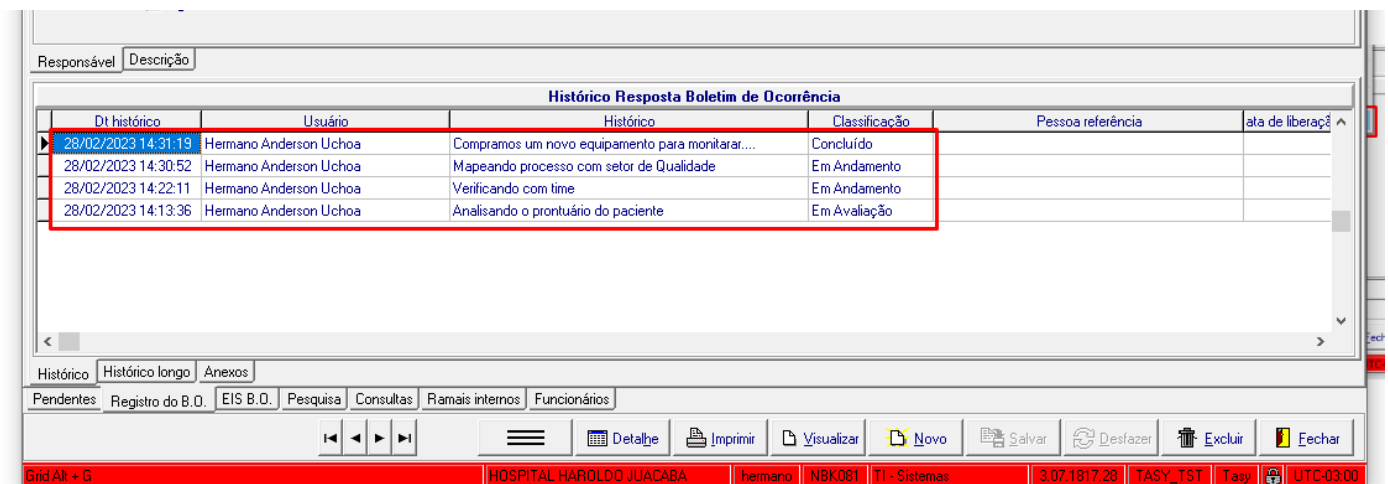
considera a ocorrência como respondida.

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