



Nosso compromisso de tratar e lidar com as queixas

Embora, a equipe que cuida de você faça todo o possível para garantir que seja tratado adequadamente e dentro do tempo esperado, deve-se reconhecer que, ocasionalmente, as coisas podem acontecer fora do previsto ou planejado.

Acreditamos sinceramente que, quando há motivo para queixas, é importante reconhecê-la, corrigir as coisas rapidamente e aprender com os erros. Investigaremos suas preocupações, junto aos profissionais que estão diretamente relacionados com os cuidados em questão e proporemos ações para solucioná-las o mais breve possível.

A DaVita está empenhada em garantir que qualquer pessoa ou organização que utilize os serviços prestados direta ou indiretamente pelas suas operações tenha o direito de apresentar uma queixa e de ter as suas preocupações e problemas tratados de forma a garantir o acesso com equidade, justiça, responsabilidade e transparência. Estas informações indicam o que fazer se, por qualquer motivo, você desejar se queixar sobre os seus cuidados e tratamento em qualquer uma das Unidades da DaVita Tratamento Renal Brasil.

Nosso Compromisso

Se você fizer uma queixa à DaVita, pode esperar que nós vamos:

- Tratar você com respeito;
- Dizer o que esperar enquanto sua queixa está sendo analisada;
- Conduzir o processo de queixa de forma justa e aberta;
- Esclarecer as razões pelas quais foram tomadas as decisões;
- Proteger sua privacidade.



Fazendo a queixa

Uma pessoa que deseja fazer uma queixa pode fazê-la por escrito ou verbalmente para:

- O Chefe da equipe Médica, Chefe da Enfermagem ou Equipe Multidisciplinar da sua Unidade (Psicóloga, Assistente Social, Nutricionista, ou outro profissional desta equipe conforme sua unidade), a menos que você esteja fazendo uma queixa sobre essas pessoas;
- O Líder Operacional da clínica;
- Você pode colocar sua queixa na caixa de sugestão, disponível em sua Unidade.
- Você pode também utilizar o nosso site:
<https://www.davita.com.br/fale-conosco/> ou e-mail:
experienciadopaciente@davita.com

A quem devo inicialmente fazer a queixa

Na medida do possível, você deve falar com alguém que esteja próximo da causa da sua insatisfação, como por exemplo, a equipe multidisciplinar (Psicóloga, Assistente Social, Nutricionista, ou outro profissional desta equipe conforme sua unidade).

Em muitos casos, o problema deve ser resolvido imediatamente.

Queixas para DaVita Tratamento Renal Brasil

Você pode desejar fazer uma queixa a alguém que não esteja diretamente envolvido em seus cuidados. As queixas podem ser feitas, por escrito ou eletronicamente, usando os seguintes meios de contato.

Caixa de Sugestão para fazer uma queixa eletronicamente, você pode usar os links a seguir:

Site: <https://www.davita.com.br/fale-conosco/>

E-mail: experienciadopaciente@davita.com

É útil fornecer seus dados de contato, incluindo seu número de telefone, para que possamos responder, caso você queira retorno. Também é útil fornecer outros detalhes, como nome do paciente e data de nascimento, pois isso ajudará na investigação. Se desejar permanecer anônimo, respeitaremos seu desejo.

Quem pode fazer uma queixa?

Qualquer pessoa que tenha ou esteja recebendo atendimento em uma Unidade da DaVita.

Se o paciente desejar, um parente, ou responsável legal pode se queixar em seu nome. No entanto, exigiremos a permissão do paciente (consentimento) para fornecer informações a essas outras partes. Se o paciente faleceu, é criança ou não consegue fazer a queixa por incapacidade física ou falta de capacidade, a queixa pode ser feita por um representante, neste caso deve ser solicitada prova formal.

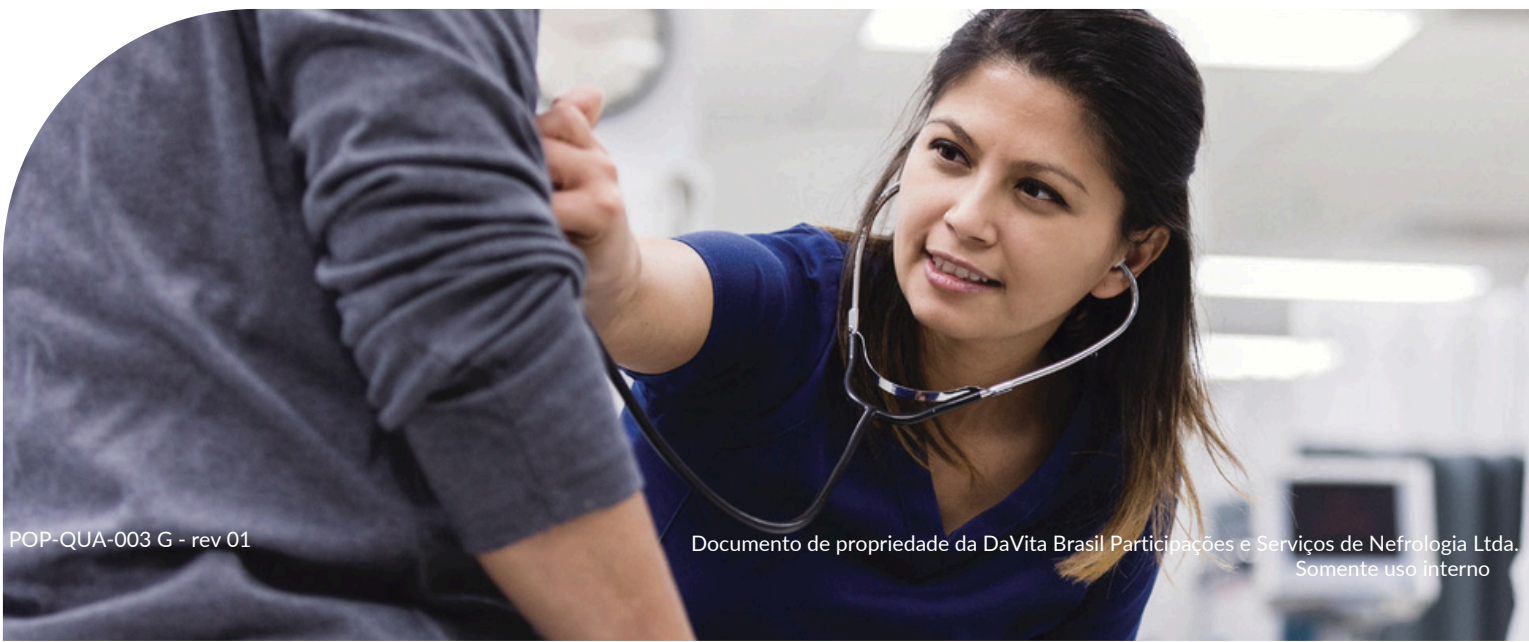
Quando devo fazer uma queixa?

É importante fazer a queixa o mais rápido possível após o evento. Normalmente, investigamos queixas nas condições abaixo:

- Feitas no máximo 06 meses após o evento;
- Feitas no prazo de 06 meses após você perceber que tem do que se queixar.

O que você pode esperar depois de fazer uma queixa por escrito?

Em caso de queixa por escrito (caixa de sugestão, site ou e-mail), caso se identifique, entraremos em contato com você dentro de 3 dias úteis, após o recebimento da sua queixa.



O que você pode esperar depois de fazer uma queixa verbal?

Em caso de queixa verbal, tentaremos obter o máximo de detalhes possível. E orientaremos sobre a abertura da ocorrência formal e por escrito.

Você será questionado se deseja uma resposta por escrito.

Que tipo de situação podemos investigar?

Responderemos a qualquer queixa feita sobre os serviços prestados em uma de nossas Unidades, desde que tenhamos o consentimento dos pacientes para fazê-la. Também responderemos a quaisquer decisões tomadas por nós de não fornecermos um serviço. Podemos não ser capazes de investigar a queixa se:

- For apenas sobre algum atendimento que você recebeu fora de nossas instalações ou serviços;
- Você é funcionário da DaVita e a questão levantada diz respeito ao seu contrato de trabalho;
- Sua queixa é sobre um assunto que já foi investigado e resolvido;
- Sua queixa envolve eventos que requerem investigação por um corpo disciplinar profissional;
- A denúncia é feita de forma anônima e não há informações suficientes para uma investigação adequada.

Cópia não controlada

Contato

Site: <https://www.davita.com.br/fale-conosco/>

E-mail: experienciadopaciente@davita.com