

PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÕES INTERNAS

Pessoa de contato para reclamações: Erik Mühlbrandt

1. Propósito do Procedimento de Reclamações

A empresa disponibiliza um procedimento interno de reclamações para oferecer aos profissionais de saúde e a outros destinatários a possibilidade de apresentar queixas, indicações ou reclamações em um procedimento estruturado, justo e transparente. O objetivo é esclarecer os fatos de maneira oportuna, resolver possíveis irregularidades e garantir a melhoria contínua da qualidade.

2. Âmbito de aplicação

O procedimento de reclamações aplica-se a todos os profissionais de enfermagem, assim como a outras pessoas que tenham relação profissional ou de formação com a empresa.

3. Apresentação de Reclamações

As Reclamações podem ser apresentadas sem formalidades:

- Por escrito através de e-mail para complaint@carenapi.com ou por carta, ou
- De maneira verbal a uma pessoa de contato designada.

A seu pedido, a reclamação pode ser tratada de maneira confidencial.

4. Gestão de Reclamações

Após o recebimento de uma reclamação, realiza-se o seguinte:

1. Confirmação de recebimento da reclamação,
2. Revisão objetiva do assunto apresentado,
3. Coordenação interna com as áreas relevantes, se necessário, e
4. Documentação do procedimento.

O procedimento é projetado para ser acessível, compreensível e transparente para as pessoas que apresentam reclamações.

5. **Medidas Corretivas**

Se a revisão indicar a necessidade de ação, serão tomadas as medidas corretivas apropriadas. Estas podem ser de natureza organizacional, comunicacional ou estrutural. A pessoa que apresenta a reclamação será informada sobre o resultado e, na medida do possível, sobre as medidas iniciadas.

6. **Marco temporal**

O período de processamento de cada reclamação recebida é de no máximo três semanas a partir do recebimento da reclamação.

7. **Informações para o pessoal de enfermagem**

Informa-se aos profissionais de enfermagem que existe um procedimento interno de reclamações e como ele pode ser utilizado. As informações são fornecidas por meio de formatos de comunicação adequados (por exemplo, documentos de integração, diretrizes internas ou site).

8. **Proteção de denunciantes**

Aplicam-se, conseqüentemente, as disposições da Lei de Proteção a Denunciantes (HinSchG). As pessoas que apresentarem indícios ou denúncias no âmbito deste procedimento não devem sofrer qualquer prejuízo por isso.

9. **Entrada em vigor**

Este procedimento interno de reclamações entra em vigor com sua publicação interna e faz parte das diretrizes internas de qualidade e organização.