



CENTRO HOSPITALAR
UNIVERSITÁRIO DE LISBOA
CENTRAL
GABINETE DO CIDADÃO

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES DO GABINETE DO CIDADÃO

2019

Monica Alexandra R Pereira
Maio 2019

*“O direito à proteção da saúde é um
direito fundamental, isto é, inerente e
inseparável da dignidade humana.
Portanto, a sua efetiva realização é
condição de cidadania.”*

*Serviço Nacional de Saúde
30 anos de Resistência, pág. 119
António Arnaut, 2009*

ÍNDICE

Acrónimos	4
Sumário Executivo	5
Notas introdutórias	8
1. Gabinete do Cidadão do CHULC	9
1.1. Atividade assistencial	11
2.Tratamento Estatístico	13
2.1. Total de processos e exposições	13
2.2. Reclamações	15
2.2.1. Reclamações por grupo profissional	15
2.2.2. Os 20 assuntos mais mencionados nas reclamações	17
2.2.3. Reclamações por serviço, nas Unidades do CHULC	18
2.3. Elogios	19
2.3.1. Elogios por grupo profissional	19
2.3.2. Elogios por Unidades Hospitalar	21
2.3.3. Elogios por tipificação	21
2.4. Caixas de Sugestões	22
2.4.1. Total de sugestões	23
2.4.2. Tipificação das sugestões	23
3. Média Tempos de resposta às exposições	24
4. Pedidos	25
5. Medidas de Melhoria Implementadas	27
Considerações Finais	29
Índice de Gráficos	3
Índice de Tabelas	3
Índice de quadros	3

Índice de Gráficos

Gráfico 1 –Total de processos tratados no ano de 2019	13
Gráfico 2: Total de Exposições registadas no CHULC	13
Gráfico 3: Total de exposições por Unidade Hospitalar	14
Gráfico 4 - % dos grupos profissionais visados nas reclamações.....	16
Gráfico 5: % dos grupos profissionais visados nos elogios.....	19
Gráfico 6: Evolução do total de sugestões apresentas pelos cidadãos	22
Gráfico 7: Tempo médio de resposta às exposições.....	24
Gráfico 8: Total de pedidos por Unidade Hospitalar	26

Índice de Tabelas

Tabela 1: Permilagem das reclamações na atividade assistencial	6
Tabela 2: Tipificação e variação 2018/2019 das exposições apresentadas	14
Tabela 3: Distribuição das exposições por Unidade Hospitalar visada	14
Tabela 4: Grupo profissional visado e variação 2018/2019	15
Tabela 5: Relação entre Unidade Hospitalar e grupo profissional visado nas reclamações..	16
Tabela 6: 20 temas mais mencionados nas reclamações	17
Tabela 7: Total de reclamações apresentadas nos serviços mais visados	18
Tabela 8: Grupos profissionais visados e respetiva variação 2018/2019	19
Tabela 9: Correlação entre Unidade Hospitalar e grupo profissional visado.....	20
Tabela 10: Serviços mais visados nos elogios.....	21
Tabela 11: Tipificação das áreas mais visadas nos elogios.....	21
Tabela 12 Áreas visadas nas sugestões	23
Tabela 13: Total de sugestões apresentadas, por Unidade Hospitalar e serviço visado	23
Tabela 14: Vias de entrada dos pedidos respondidos pelo Gabinete do Cidadão.....	25

Índice de Quadros

Quadro 1 Circuito das exposições no CHULC	10
--	----

Acrónimos

ACSS - Administração Central do Sistema de Saúde

CHULC - Centro Hospitalar Universitário de Lisboa Central

DGS – Direção-Geral de Saúde

ERS - Entidade Reguladora da Saúde

GC - Gabinete do Cidadão

GU - Gabinete do Utente

HCC - Hospital Curry Cabral

HDE - Hospital Dona Estefânia

HSAC - Hospital Santo António dos Capuchos

HSJ - Hospital de São José

HSM - Hospital Santa Marta

IGAS - Inspeção-Geral das Atividades em Saúde

MAC - Maternidade Dr. Alfredo da Costa

SGREC - Sistema de Gestão de Reclamações

SIM-Cidadão- Sistema de Informação e Monitorização das Exposições do Cidadão

SNS - Serviço Nacional de Saúde

RSLVT - Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo

TMCDT - Técnico de meios complementares de diagnóstico e terapêutico

Sumário Executivo

O Gabinete do Cidadão, enquanto instrumento de gestão e meio de defesa dos utentes dos Serviços de Saúde, tem como objetivo ser um espaço de mediação, diálogo e participação dos cidadãos enquanto agentes ativos e responsáveis, detentores de direitos e deveres. Este serviço tem também a função de tratar e encaminhar as exposições que visam o funcionamento dos serviços do CHULC.

Para cumprimento da sua missão, o GC do CHULC contou, em 2019, com três elementos administrativos, uma técnica superior e uma coordenadora.

É de referir que os dois elementos técnicos foram substituídos, o que se refletiu na dinâmica das atividades desenvolvidas.

Apesar dos constrangimentos materiais e humanos considera-se que foram asseguradas as atividades inerentes ao funcionamento do GC, optando-se sempre por uma perspetiva proactiva, com incremento do binómio superior interesse do utente/prestação de um serviço de qualidade, com o foco na prossecução do interesse público e nos princípios da prestação de contas e transparência (*Accountability*).

Os desafios colocados à EQUIPA do GC foram sendo diariamente superados, em virtude do profissionalismo e enérgico envolvimento coletivo.

No que concerne aos resultados estatísticos apurados, tendo por base a atividade realizada no decurso de 2019, evidencia-se o seguinte:

- No total, foram registados 3.156 processos;
- Foram registadas 2.861 exposições: 2.401 reclamações, 16 sugestões e 444 elogios;
- Foram rececionados e respondidos 295 pedidos de informação;
- Em 2019 verificou-se um aumento do número de reclamações apresentadas pelos cidadãos (idêntico à tendência do ano de transato);
- Os cidadãos apresentaram mais 45 reclamações (+ 1.6%);
- O número de sugestões e elogios diminuíram em 1.2% (- 32 elogios e - 3 sugestões);

- Entre 2018 e 2019, houve um aumento de 0.4% de exposições efetuadas.
- Tendo por base as 2401 reclamações de que o CHULC foi alvo, em 2019, em cinco das suas principais áreas de atividade assistencial, este valor deverá relativizar-se em função da atividade realizada. Foi determinado o peso das reclamações no total destas áreas, concluindo-se que a taxa de reclamações (permilagem) foi, no cômputo geral das seis unidades hospitalares:

	Unidade da actividade contabilizada	Total da actividade assistencial	Total Reclamações	‰
Episódios de Consultas	Nº de consultas	708 744	857	1,21
Sessões de Hospital de Dia	Nº de Sessões de HD	41 818	2	0,05
Doentes em Internamento	Nº de doentes internados	47 985	160	3,33
Episódios de Urgência	Nº de episódios de Urgência	221 613	676	3,05
Episódios Cirúrgicos	Nº de cirurgias (Convencional, Ambulatório, Urgente)	38 558	3	0,08
Outras áreas	---	---	703	---

Tabela 1 Permilagem das reclamações na atividade assistencial

- Das 2.861 exposições registadas, foram resolvidas/respondidas 1.355 exposições. Esta baixa taxa de resolução (47%) deve-se ao diminuto número de técnicos superiores e ausência de Coordenação durante 6 meses;
- No que se refere à tipologia das reclamações, a situação manteve-se idêntica à registada no ano anterior. Os dados globais referenciam duas tipologias:
 - *Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito* que mais reclamações motivou (1.026 do total);
 - *Tempo de Espera para a atendimento médico não programada (superior a 1 hora) e respostas em tempo útil/razoável* (507 reclamações).
- De igual modo, à semelhança do verificado no passado, o alvo do maior número de reclamações, efetuadas por utentes/acompanhantes foi:
 - Serviço de Urgência do HSJ - 503 reclamações;
 - Serviço de Urgência do HDE - 109 reclamações;
 - Consulta de Oftalmologia - 86 reclamações.

- O mesmo padrão também se manteve, no que se refere ao grupo profissional, sobre o qual recaiu o maior número de reclamações:
 - - Médicos - 1230 reclamações (56%), embora, se deva assinalar que também foram o alvo do maior número de elogios (310 elogios);
 - - Dirigentes (enquanto representantes das estruturas organizacionais) - 334 de reclamações (15%);
 - - Assistentes técnicos (269 reclamações);
 - - Enfermeiros (206 reclamações).
- No que diz respeito aos elogios, os grupos que se destacam:
 - - Médicos - 310 elogios;
 - - Enfermeiros 247 elogios;
 - - Assistentes técnicos - 115 elogios.
- Durante o ano de 2019 foi registado um tempo médio de resposta às exposições de 57 dias, menos 89 dias que no ano transato.

O GC mantém uma política de proximidade com as diferentes áreas clínicas, não clínicas e de gestão, num pressuposto de colaboração entre serviços para que sejam cumpridos os procedimentos e prazos de resposta legalmente previsto e se implementem medidas de melhoria atempadas.

É ainda de realçar que, nas auditorias aos Centros de Referência existentes no CHULC, o GC foi confrontado com a necessidade de recolha de dados estatísticos referentes a estes Centros.

Para tal, o GC, juntamente com o Gabinete de Qualidade e Segurança e o serviço de informática, estão a delinear uma estratégia para que no próximo ano civil seja possível apresentar informação estatística relativa às exposições nesta área.

Neste momento, e para minimizar esta lacuna, no pedido de audição aos diretores de serviço, é solicitado que, caso a exposição seja relativa a um doente acompanhado num dos 17 Centro de Referência, essa informação seja disponibilizada.

Notas introdutórias

Pretende-se com este relatório transmitir de modo organizado e sistematizado a atividade do Gabinete do Cidadão do Centro Hospitalar Universitário de Lisboa Central, EPE, durante o ano de 2019.

Para concretização deste objetivo foi efetuada uma análise quantitativa baseada nos dados obtidos a partir da Base de Dados utilizada no GC. Para o registo da restante atividade assistencial desenvolvida, foi criada em outubro de 2019, uma base de dados em EXCEL onde são registados os atendimentos efetuados, as reuniões/grupos de trabalho em que o GC participou e as auditorias/inspeções/fiscalizações onde o Gabinete do Cidadão deu o seu contributo.

Foi também solicitada a colaboração de Área de Gestão de Sistemas e Tecnologias de Informação para melhorar a Base de Dados existente. O objetivo foi automatizar algumas das fases do processo e acrescentar campos de registo das diligências efetuadas no decurso do tratamento das exposições.

Paralelamente, e tendo por base os estatutos aprovados pelo Decreto-Lei nº 126/2014, de 22 de agosto, a ERS passou a ter a competência de apreciar as queixas e reclamações dos utentes do Serviço Nacional de Saúde, bem como de monitorizar o trabalho desenvolvido pelos GC, relativamente ao tratamento das exposições.

Esta monitorização baseia-se na informação introduzida na plataforma eletrónica Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), que é da inteira responsabilidade da ERS.

Importa também referir que o SGREC apenas permite ao GC introduzir exposições, não sendo possível obter informação estatística ou indicadores de produção.

Apesar deste trabalho adicional, moroso e burocrático, o GC do CHULC trabalha diariamente na persecução da sua missão. As exposições são encaradas como uma oportunidade de melhoria ou como forma de motivação para todos os profissionais, uma vez que os utentes também demonstram o seu agradecimento, louvor e reconhecimento pelo trabalho desenvolvido.

No ano em análise e de acordo com a decisão do Conselho de Administração, de maio de 2016, continuou a ser publicado, na *Newsletter* do CHULC, um elogio/agradecimento por semana. Esta divulgação deve-se ao trabalho em parceria entre o GC e o Gabinete de Comunicação e Imagem.

1. Gabinete do Cidadão do CHULC

Tendo por base regulamento interno do CHULC, no artigo 56º, o GC é considerado um Gabinete de Apoio Técnico, com funções de apoio e consultadoria ao Conselho de Administração, pois desempenha um papel importante na partilha e disponibilização de informação estratégica para os órgãos da tomada de decisão.

Este GC tem por atribuições assegurar a informação aos utentes sobre o funcionamento e a melhor utilização dos serviços, divulgar os deveres e direitos dos utentes; Proceder à receção centralizada, registo e tratamento das exposições que visam o CHULC; Potenciar a análise e tratamento das reclamações como indicador de monitorização das boas práticas assistenciais e de gestão; Incentivar as equipas e prestadores de cuidados, a acolher e resolver disfunções causadoras de reclamações (apresentação de medidas de melhoria/corretivas), apoiando e facilitando o acesso dos utentes.

Estrategicamente localizado junto do edifício do Conselho de Administração, num local de fácil acesso e sem barreiras arquitetónicas, no Chalé dos Pêssegos, o Gabinete do Cidadão dispõe de duas salas de trabalho e uma sala de atendimento, partilhada com o Serviço Social e a Área de Gestão de Doentes.

A sua missão é dar voz aos utentes e cidadãos enquanto agentes ativos e responsáveis detentores de direitos e deveres, numa lógica de mediação e diálogo num enquadramento institucional.

Internamente, o GC deste Centro Hospitalar implementou um circuito de análise e tratamento das exposições, tal como previsto no Procedimento Multisectorial – COM 101, que regula o processo de tratamento das exposições dos Utentes /Famílias.

Este procedimento multisectorial encontra-se em fase de revisão, pelo que se prevê a sua alteração e aprovação no decurso do ano de 2020.



Quadro 1: Circuito das exposições no CHULC

Este processo de tipificação das exposições é realizado pelas assistentes sociais do GC através do método de análise de conteúdo da exposição, sendo as mesmas classificadas consoante a sua tipologia, o motivo do descontentamento, o grupo profissional referido e o serviço visado. As exposições são introduzidas no sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) da Entidade Reguladora da Saúde. Como este aplicativo informático não permite a recolha de dados estatísticos, o GC tem uma base de dados paralela de registo das exposições e pedidos. É com base na informação registada diariamente nessa base de dados, que se torna possível a recolha e tratamento dos dados estatísticos aqui se apresentam.

1. 1 Atividade Assistencial

O GC tem como objetivo promover o exercício dos direitos e deveres dos cidadãos, no âmbito do acesso e utilização do SNS e, assegurar a mediação de forma padronizada e descentralizada, com vista à melhoria contínua da qualidade dos serviços e cuidados de saúde prestados.

No cumprimento destes objetivos assumiram particular relevância as atividades a seguir descritas:

- Atendimento personalizado aos cidadãos que se dirigem ao GC, com o objetivo de serem esclarecidos sobre os seus direitos/ deveres e sobre procedimentos/ funcionamento dos serviços que integram o CHULC;
- Análise e tratamento das exposições e pedidos;
- Participação em reuniões dos grupos de trabalho para implementação de medidas na área da Humanização Hospitalar e da Carta de Participação Pública em Saúde;
- Integração da Comissão de Qualidade e Segurança do CHULC;
- Participação em grupos de trabalho para a revisão de procedimentos internos do CHULC;
- Participação em Reuniões com o CA, para discussão de casos e apresentação de melhorias corretivas;
- Articulação com a academia para partilha e reflexão sobre as funções dos GC;
- Participação em auditorias, inspeções e/ou fiscalizações aos Centros de Referência e à atividade assistencial das Unidades Hospitalares que compõe o CHULC;
- Partilha de dados estatísticos, relativos às exposições apresentadas, com a comunidade hospitalar.

Perante a necessidade de agilizar e potenciar o circuito/procedimentos do GC, no final do ano de 2019, apresentou-se uma proposta de reformulação do procedimento Multisectorial COM 101 (Tratamento das exposições). A proposta apresentada pretende simplificar o circuito de troca de informação e dar cumprimento aos novos prazos de resposta legalmente previstos.

Esta proposta encontra-se em discussão pelo grupo de trabalho criado para o efeito.

O volume de trabalho e as frequentes solicitações dos utentes para o atendimento personalizado, leva a constatar que as instalações disponíveis são manifestamente pequenas e insuficientes face às atividades desenvolvidas e às melhorias que se pretendem implementar.

Também a base de dados utilizada no GC sofreu melhorias, nomeadamente, a criação de folha de rosto digital.

De salvaguardar que, em agosto de 2019, com a entrada da nova coordenadora foi efetuado um levantamento do número de processos pendentes e respetivas fases de tratamento.

Do levantamento efetuado identificou-se:

- a) 35 pastas pendentes de resposta do GC, com processos de 2017, 2018 e 2019, que ascenderá a cerca de 1600 processos.
- b) 683 processos pendentes de audição entre os anos de 2015 e 2018, dos quais

14 processos correspondentes ao ano de 2015

88 processos correspondentes ao ano de 2016

158 processos correspondentes ao ano de 2017

561 processos correspondentes ao ano de 2018

O tratamento destes processos requereu a definição de uma estratégia de recuperação dos processos em atraso, acordada com o Conselho de Administração. Esta recuperação será efetuada de forma gradual, não podendo ser descorados os processos que, entretanto, dão entrada no GC.

É ainda de referir que, com o encerramento destes processos, é expectável o aumento do número de respostas. De igual forma também será previsível que o tempo médio de resposta no ano de 2020 venha a aumentar.

També a base de dados utilizada no GC sofreu melhorias, nomeadamente, a criação de folha de rosto digital, campo para identificação de diligencias realizadas no tratamento das exposições.

2. Tratamento Estatístico

2.1. Total de Processos e exposições

Neste ponto do relatório de atividades serão apresentados alguns dados estatísticos relativos ao total de processos e exposições apresentadas, que visaram o CHULC, durante o ano de 2019. Por processo entende-se todo e qualquer documento que dá entrada no GC e após análise do seu conteúdo, dará origem à abertura de um processo que será classificado como exposição (reclamação, sugestão ou elogio) ou um pedido.

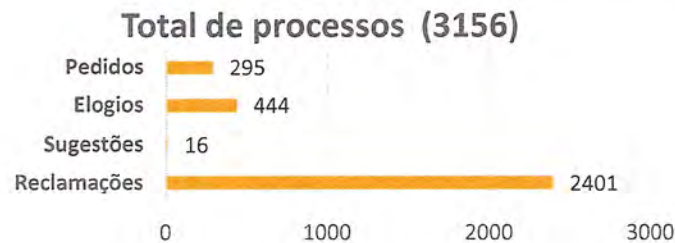


Gráfico 1 –Total de processos tratados no ano de 2019



Gráfico 2: Total de Exposições registadas no CHULC

No ano de 2019, o GC rececionou, registou e tratou **2.861 exposições**, sendo que 2.401 foram **reclamações (83,9%)**, 444 **elogios (15,5%)** e 16 **sugestões (0,6%)**.

Tipo de Exposição	2018	2019	▲ 2018/2019		
Reclamação	2356	2401	45	1,6%	↑
Sugestão	19	16	-3	-0,1%	↓
Elogios	476	444	-32	-1,1%	↓
Totais	2851	2861	10	0,4%	↑

Tabela 2: Tipificação e variação 2018/2019 das exposições apresentadas

Comparativamente ao ano de 2018, verifica-se um aumento de 0,4% de exposições (mais 10 exposições que no ano transato), para o qual contribuiu o aumento de 45 reclamações (1,6%) e a diminuição do número de elogios e sugestões.

No que concerne à distribuição das exposições recebidas, por Unidade Hospitalar, apresenta-se o gráfico seguinte:



Gráfico 3: Total de exposições por Unidade Hospitalar

Relativamente à tipificação das exposições por Unidade Hospitalar, verifica-se que o HSJ é a Unidade mais visada em todas as formas de exposição.

	HCC	HDE	HSAC	HSJ	HSM	MAC
Reclamação	352	407	293	1107	174	199
Elogio	81	58	78	179	32	92
Sugestão	1	3	3	5	-	4
Total de exposições	434	468	374	1291	206	295

Tabela 3: Distribuição das exposições por Unidade Hospitalar visada

Ao analisar a informação disponibilizada, constata-se que o total de exposições apresentadas por Unidade Hospitalar (3.068) é superior ao total de exposições apresentadas (2.861). Este diferencial deve-se ao facto de os expoentes poderem visar mais do que uma Unidade Hospitalar na mesma exposição, podendo até serem consideradas exposições de tipo mistas.

2.2. Reclamações

3.2.1. Reclamações por grupo profissional

Das reclamações apresentadas no ano em análise, foram registadas 2.191 referências a diferentes grupos profissionais, das quais: 1.230 à classe médica, 269 a assistentes técnicos, 206 a enfermeiros, entre outras classes profissionais.

De referir que aumentaram as reclamações que visam os dirigentes (+ 105), os técnicos superiores (+ 20) e os assistentes técnicos (+ 21).

Grupo Profissional	2018	2019	▲ 2018/2019	
Médicos	1443	1230	-213	-8,8%
Dirigentes	229	334	105	4,4%
Assistente Técnico	248	269	21	0,9%
Enfermeiro	232	206	-26	-1,1%
Pessoal Concessionado	116	56	-60	-2,5%
Técnicos de MCDT	60	39	-21	-0,9%
Assistente Operacional	37	37	0	0,0%
Técnicos Superiores		20	20	0,8%
Total	2365	2191	-30	-1,2%

Tabela 4: Grupo profissional visado e variação 2018/2019

Em suma, em 2019, os grupos profissionais mais visados, nas reclamações, foram o pessoal médico e os dirigentes, com 56% e 15% respetivamente, sendo o grupo profissional menos visado o dos técnicos superiores (1%).

É tipificado como *Dirigente* sempre que uma exposição se refere a situações da responsabilidade de diretores de serviço, enfermeiros chefes, administradores hospitalares, orientações do Conselho de Administração e/ou orientações emanadas pela Tutela.

% Grupo Profissional visado nas Reclamações

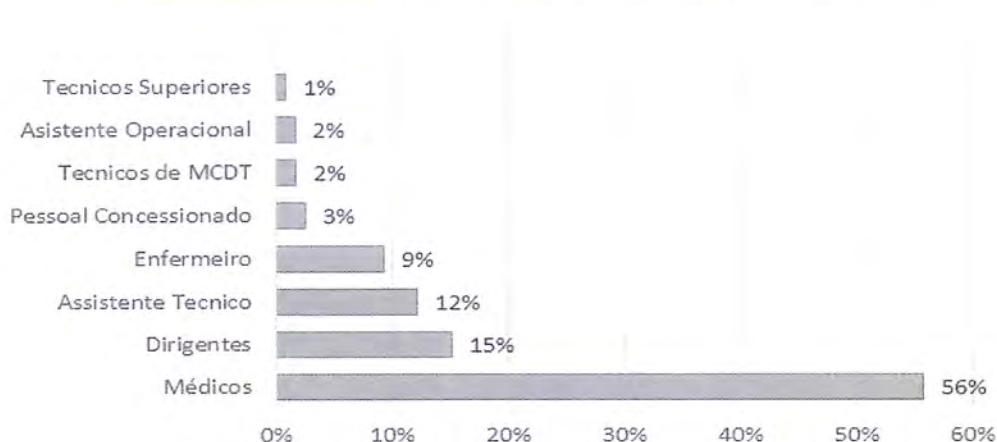


Gráfico 4: % dos grupos profissionais visados nas reclamações

Cruzando a informação relativa aos grupos profissionais visados e às Unidades Hospitalares do CHULC onde estes exercem as suas funções, verifica-se uma correlação entre o HSJ e os dois grupos profissionais com mais reclamações.

		Unidade Hospitalar					
		HCC	HDE	HSAC	HSJ	HSM	MAC
Grupo profissional	Médicos	139	192	115	597	79	108
	Dirigentes	44	59	41	130	42	18
	Assistentes Técnicos	44	31	59	93	16	26
	Técnico Superior	7	4	4	4		1
	TMCDT	10	15	8	4	1	1
	Enfermeiro	15	21	9	138	12	11
	Assistente Operacional	5	1	10	15	5	1
	Pessoal Concessionado	8	13	7	16	6	6

Tabela 5: Relação entre as Unidade Hospitalar do CHULC e os grupos profissionais visados nas reclamações

2.2.2. Os 20 temas mais mencionados nas reclamações

O quadro seguinte apresenta os 20 temas mais mencionados nas reclamações registadas no ano de 2019, comparativamente ao ano de 2018, e tendo em consideração a tipificação do SGREC:

Tipificação das Reclamações (TOP 20)	2018	2019	▲ 2018/2019
Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correcção técnica, privacidade e respeito	425	1026	141,4%
Tempo de espera para atendimento médico clínico não programado (superior a 1h)	395	282	-28,6%
Resposta em tempo útil/razoável	252	225	-10,7%
Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	219	197	-10,0%
Qualidade da informação institucional disponibilizada	202	173	-14,4%
Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos	215	143	-33,5%
Tempo de espera para atendimento médico clínico programado (superior a 1h)	191	138	-27,7%
Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio	132	103	-22,0%
Qualidade da informação de saúde disponibilizada	113	74	-34,5%
Regras do SIGIC	45	66	46,7%
Confirmação prévia de agendamentos	62	59	-4,8%
Adequação das instalações	64	50	-21,9%
Acompanhamento durante a prestação de cuidados	27	44	63,0%
Atendimento telefónico	54	43	-20,4%
Dispensa de medicação/dispositivos de apoio	95	41	-56,8%
Qualidade técnica dos cuidados de	34	41	20,6%
Sistemas de triagem	33	38	15,2%
Taxas moderadoras	61	38	-37,7%
Direito de acesso ao processo clínico/informação	46	36	-21,7%
Cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT	30	33	10,0%

Tabela 6: 20 temas mais mencionados nas reclamações e respetiva variação

Ao analisar a informação aqui representada, verifica-se o aumento de exposições relativas ao *Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correcção técnica, privacidade e respeito* e às *regras de SIGIC*

Por sua vez, as questões associadas à *Dispensa de medicação/dispositivos de apoio* diminuiu 57,5%, bem como as reclamações relativas à *Qualidade da informação de saúde disponibilizada*

2.2.3. Reclamações por serviços, das Unidades Hospitalares do CHULC

No quadro seguinte apresentam-se os 21 serviços em que foram registados o maior número de reclamações no ano de 2019:

Unidade Hospitalar	Serviço	Total de Reclamações
HSJ	Serviço de Urgência	503
HDE	Serviço de Urgência	109
HSAC	Oftalmologia – Consulta	86
HSJ	Radiodiagnóstico/Imagiologia	68
MAC	Serviço de Urgência	58
HSJ	Área de Gestão de Doentes	47
HSJ	Área de Gestão Hoteleira	47
HCC	Ortopedia – Consulta	44
MAC	Ginecologia – Consulta	42
HSJ	Urologia – Consulta	40
HSJ	Neurocirurgia – Consulta	37
HCC	Patologia Clínica/ Laboratório Análises	34
HCC	Cirurgia Geral – Consulta	33
HCC	Farmácia	31
HDE	Pediatria Médica – Consulta	29
HDE	Radiodiagnóstico/Imagiologia	29
HSAC	Dermatologia – Consulta	29
HSJ	CPR – Consulta	28
HSAC	Neurologia – Consulta	27
HSJ	ORL – Consulta	27
HSM	Cardiologia – Consulta	27

Tabela 7: Total de reclamações apresentadas nos 21 serviços mais visados

2.3. Elogios

2.3.1. Elogios por grupo profissional

Os elogios registados no ano de 2019 incluíram 850 referências a diferentes grupos profissionais, nomeadamente, 310 à classe médica, 247 a enfermeiros e 115 a assistentes técnicos, entre outros.

Grupo Profissional	2018	2019	▲ 2018/2019	
Médicos	318	310	-8	-2,5%
Enfermeiro	263	247	-16	-6,1%
Assistente Técnico	117	115	-2	-1,7%
Assistente Operacional	115	107	-8	-7,0%
Técnico Superior	0	29	29	N/A
TMCDD	38	20	-18	-47,4%
Pessoal Concessionado	30	18	-12	-40,0%
Dirigentes	6	4	-2	-33,3%
Total	887	850	-37	-4,2%

Tabela 8: Grupos profissionais visados e respetiva variação 2018/2019

Analisando a tabela 8, identifica-se uma diminuição genérica dos elogios.

Apenas os técnicos superiores aumentaram o número de elogios (+29 elogios).

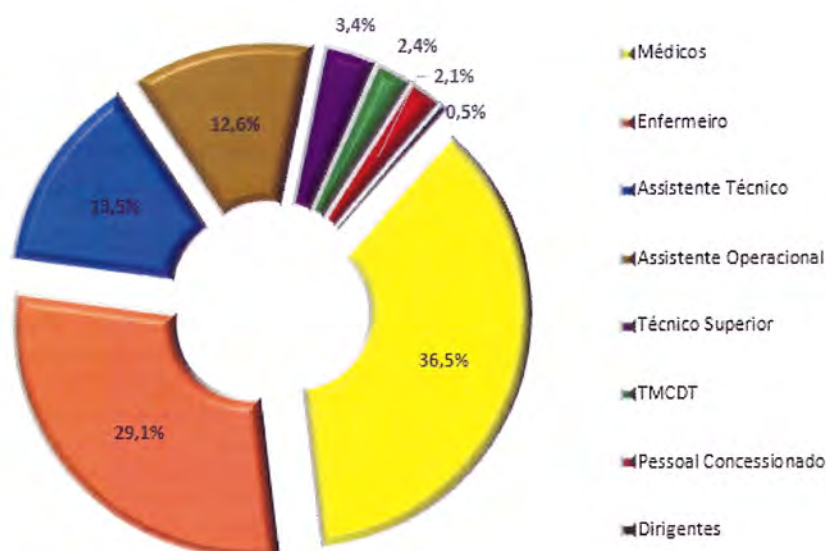


Gráfico 5: % dos grupos profissionais visados nos elogios

Os grupos profissionais que, em 2019, registaram o maior número de elogios foram os médicos e os enfermeiros, com 36,4% e 29% do total dos elogios, respetivamente, sendo os Dirigentes os menos visados.

Tal como nas reclamações, o profissional visado é identificado como *Dirigente* sempre que um elogio se refere a situações da responsabilidade de diretores de serviço, enfermeiros chefes, administradores hospitalares, orientações do CA e/ou orientações emanadas pela Tutela.

Fazendo cruzamento entre as Unidades Hospitalares do CHULC e os diferentes grupos profissionais visados nos elogios, verifica-se a existência de uma correlação entre os dois grupos profissionais com mais elogios (médico e enfermeiro) e a Unidade Hospitalar onde exercem as suas funções (HSJ).

		Unidade Hospitalar					
		HCC	HDE	HSAC	HSJ	HSM	MAC
Grupos profissionais	Médicos	50	29	42	112	33	44
	Enfermeiro	39	23	34	89	27	35
	Assistentes Técnicos	13	12	16	51	13	10
	Assistente Operacional	20	10	10	38	10	19
	Técnico Superior	5	6	2	9	5	2
	TMCDT	3	4	1	7	1	4
	Pessoal Concessionado	N/A	2	2	7	3	4
	Dirigentes	1		N/A	2	1	N/A

Tabela 9: Correlação entre Unidade Hospitalar e grupo profissional visado

Pela análise da tabela 8 é possível encontrar uma relação entre os grupos profissionais mais visados (médicos e enfermeiros) e o seu exercício profissional no HSJ.

2.3.2. Elogios por Unidades Hospitalar

Na tabela seguinte apresentam-se os 27 serviços que registaram o maior número de elogios:

Unidade Hospitalar	Serviço	Total de elogios
HSJ	Serviço de Urgência	64
MAC	Ginecologia – Consulta	22
HSAC	Medicina – Internamento	20
HCC	Cirurgia Geral – Internamento	20
MAC	Serviço de Urgência	18
HCC	Patologia Clínica/ Laboratório Análises	13
MAC	Obstetrícia – Internamento	13
HDE	Serviço de Urgência	10
HCC	Medicina – Internamento	9
HSAC	Oftalmologia – Consulta	9
HSJ	Medicina – Internamento	9
MAC	Obstetrícia – Consulta	9
HCC	Ortopedia – Internamento	8
HSJ	Radiodiagnóstico/Imagiologia	8
HSJ	Área de Gestão de Doentes	8
HDE	Pediatria Médica – C Consulta	7
HSAC	Dermatologia – C Consulta	7
HSJ	Cirurgia Geral – Internamento I	7
HSJ	UUM	7
HSJ	Neurocirurgia - Internamento	7
HSJ	Área de Gestão Hoteleira	6
HSJ	UVM	6
HSAC	Gastro – Internamento	5
HSM	UCI	5
MAC	MFR- C Consulta	5
MAC	Ginecologia – Internamento	5

Tabela 10: Serviços mais visados nos elogios

Também nos elogios, o serviço de urgência do HSJ ganha destaque pelo número de elogios rececionados (64 elogios). A consulta de ginecologia da MAC foi visada em 22 elogios.

2.3.3 Elogios por tipificação

Tipificação	total
Funcionamento dos serviços clínicos	294
Pessoal clínico	164
Funcionamento dos serviços de apoio	136
Funcionamento dos serviços administrativos	91
Pessoal não clínico	41
Direcção/gestão	5
Instalações	3

Tabela 11 – Tipificação das áreas mais visadas nos elogios

2.4. Caixas de Sugestões

Os cidadãos podem apresentar as suas sugestões numa das 38 caixas de sugestões existentes no CHULC. O seu conteúdo é recolhido e analisado mensalmente.

O Procedimento Multisetorial – COM 110 (publicado em Circular Informativa nº 385 de 2 de Outubro de 2017) regula o processo de recolha, tratamento e análise das sugestões apresentadas.

23.4.1. Total de Sugestões

De salientar que, das sugestões recolhidas nas caixas de sugestões, apenas 16 cumpriram os requisitos de modo a tornarem-se processo de exposição tratado pelo GC e consequentemente introduzida no SGREC.

Tendo em consideração o decréscimo verificado no número de sugestões recolhidas nas respetivas caixas, face aos anos transatos (-85 sugestões), considera-se que este meio de participação deixou de ser considerado como veículo para os cidadãos apresentarem as suas sugestões.

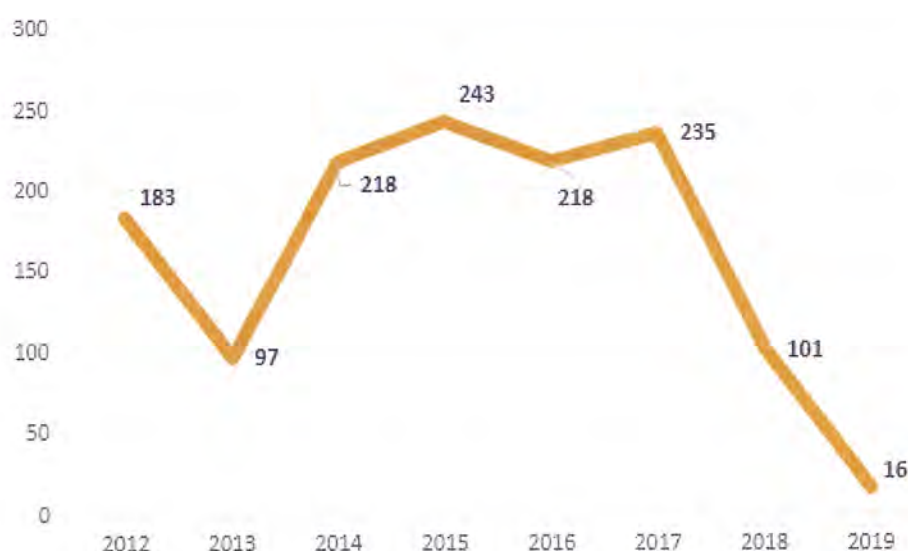


Gráfico 6: Evolução do total de sugestões apresentadas

2.4.2. Tipificação das sugestões

Das 16 sugestões apresentadas, 15 visavam a direção/gestão e apenas uma das sugestões foi relativa ao funcionamento dos serviços clínicos.

Tipificação	Total de Sugestões
Direção/gestão	15
Funcionamento dos serviços clínicos	1

Tabela 12: Áreas visadas nas sugestões

Os serviços visados nas sugestões são a consulta externa do HSJ; a consulta de MFR do HSJ; o internamento de obstetria na MAC e a consulta de oftalmologia no HSAC.

Unidade Hospitalar	Serviço	Tipificação	Total
HSJ	C.E.	Direção/gestão	2
HCC	Cirurgia Geral - C	Direção/gestão	1
HSAC	Dermatologia - C	Direção/gestão	1
MAC	Ginecologia - C	Direção/gestão	1
HSJ	MFR- C	Direção/gestão	2
MAC	Obstetria - I	Direção/gestão	2
HSAC	Oftalmologia - C	Direção/gestão	2
HDE	Ortopedia - I	Direção/gestão	1
HSJ	Patologia Clínica/ Laboratório Análises	Direção/gestão	1
HDE	Pediatria Médica - I	Funcionamento dos serviços clínicos	1
HDE	SU	Direção/gestão	1
HSJ	Urologia - C	Direção/gestão	1
Total de sugestões			16

Tabela 13: Total de sugestões apresentadas, por Unidade Hospitalar e serviço visado

3. Média de tempos de resposta às exposições

Durante o ano de 2019 foi registado um tempo médio de resposta às exposições **de 57 dias**.

O gráfico seguinte apresenta a tendência dos tempos médios de resposta nos últimos 10 anos.

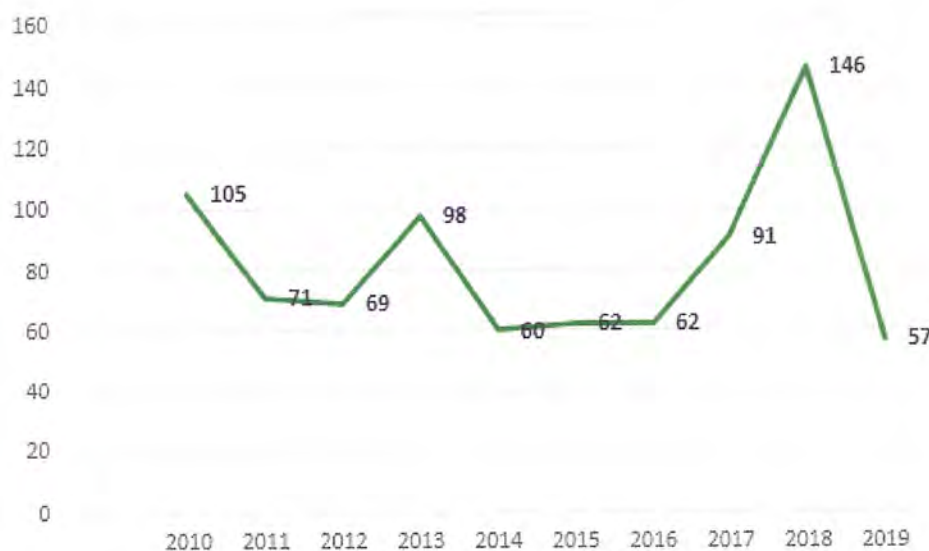


Gráfico 7: Tempo médio de resposta às exposições (dias)

De referir que, até ao ano de 2014, o cálculo deste indicador era efetuado automaticamente pelo Sistema Sim-Cidadão, desconhecendo-se a fórmula de cálculo.

A partir de 2015, e tendo em consideração que o SGREC não disponibiliza este dado, o cálculo passou a ser efetuado pelo GC, tendo como fórmula de calculo a diferença entre a data de envio de resposta ao exposente e a data de receção da exposição no GC. Este valor é extraído automaticamente da Base de Dados do GC.

4. Pedidos

Tendo em conta a missão do GC, sempre que os cidadãos se dirigem ao gabinete, para obtenção de esclarecimentos relativos ao funcionamento do Centro Hospitalar ou para serem informados sobre os direitos e deveres enquanto utentes do SNS, estes são atendidos por uma técnica, que lhes presta a informação de acordo com as necessidades demonstradas, em contexto adequado para o efeito. Estas informações/esclarecimentos também são prestadas via eletrónica e telefonicamente.

Estas ações são contabilizadas enquanto “*pedidos*”.

Os profissionais do GC realizam, assim, um conjunto de diligências com vista a responder às questões colocadas. Nem sempre estes pedidos requerem uma resposta escrita por parte dos serviços. Contudo, exigem a realização de um conjunto de diligências (contacto com os serviços, com outros profissionais, consulta de plataformas informáticas, entre outras) no intuito de solucionar ou minimizar o caso apresentado, garantindo assim a satisfação dos utentes que recorrem ao GC.

Importa também referir que o GC receciona vários pedidos oriundos de Entidades Externas como por exemplo da Secretaria Geral do Ministério da Saúde, ERS, Administrações Regionais, Ordem dos Médicos, Instituto Nacional Reabilitação, entre outras que, embora não sejam reclamações, elogios ou sugestões, são analisadas e tratados pelo GC.

Ao longo do ano de 2019 foram registados **295 pedidos**, tendo os processos sido prontamente tratados pelos profissionais do GC, o que permitiu desbloquear e **resolver a totalidade** dos casos apresentados, evitando-se desta forma a formalização de reclamações.

Via do pedido	Total
E-Mail	226
ARS	5
Site	32
Telefone	5
Presencial	9
Secretaria Geral	5
IGAS	3
Carta	3
Ofício ERS	7
Total de pedidos	295

Tabela 14: Vias de entrada dos pedidos respondidos pelo GC

O gráfico seguinte mostra a distribuição dos vários pedidos pela Unidades Hospitalares do CHULC. De referir que sempre que se tratou um pedido considerado transversal ao CHULC e não visando apenas a uma unidade hospitalar específica, o mesmo foi registado no HSJ, um dos motivos pelo qual este hospital apresenta um valor substancialmente elevado face às restantes Unidades.

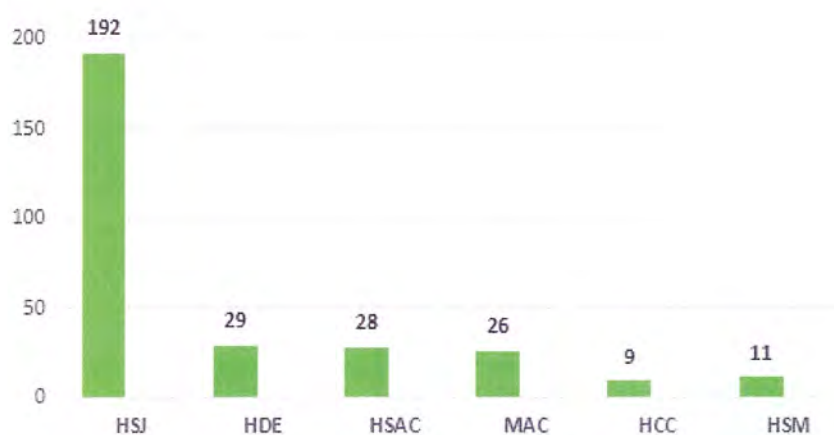


Gráfico 8: Total de pedidos por Unidade Hospitalar

5. Medidas de Melhoria Implementadas

O CHULC encara as exposições como um instrumento de auscultação dos cidadãos para que, em conjunto, se diagnostique situações menos corretas e se apresente atempadamente um plano terapêutico de resolução ou minimização das questões apresentadas.

Assim, as reclamações e as sugestões são encaradas como oportunidades de melhoria. Motivo pelo qual, ao longo do ano de 2019, o CHULC desenvolveu ações que representaram um investimento na prossecução do interesse público e no cumprimento da missão desta Entidade de Saúde.

Exemplos disso são as melhorias das condições físicas de atendimento nas consultas externas e a extensão do horário de algumas consultas.

As reclamações trabalhadas ao longo do período em análise e as medidas de melhoria implementadas contribuíram para uma maior:

- Consciência da necessidade de partilha de informação com o utente/acompanhantes;
- Necessidade de adequar as instalações existentes de forma a evitar o dano.

Melhorias implementadas ao nível da comunicação/acesso a informação

Relativamente à necessidade de partilha de informação com o utente/acompanhantes, foram registadas reclamações que alertaram para a necessidade de melhorar a qualidade da informação institucional disponibilizada quer ao nível da informação presencial/pessoal prestada pelos profissionais, quer ao nível da informação disponível nos folhetos e cartazes existentes.

Para colmatar esta dificuldade, foi colocado à disposição dos profissionais um plano de formação com ações na área da comunicação, transmissão de más notícias, entre outras.

Ao nível do Serviço de Urgência Polivalente foi ainda proposta a revisão do procedimento relativo à informação aos familiares, quando o doente é transferido para outro serviço/unidade hospitalar do CHULC.

No que se refere à emissão de relatório de MCDT realizados, o Serviço de Radiologia emanou orientações internas de forma a monitorizar os pedidos efetuados pelos utentes e avisar o médico responsável da especialidade nos casos de relatórios pendentes.

- **Melhorias implementadas ao nível das Instalações/Equipamentos**

Ao longo do ano transato foram várias as reclamações relativas aos sistemas de ventilação e refrigeração dos serviços e salas de espera.

Como medidas de melhoria, foi proposto ao CA um estudo para a aquisição de uma unidade produtora de água refrigerada, capaz de dotar o serviço de climatização para o Verão. Foi ainda proposto a aquisição de um sistema centralizado de Ar condicionado para os serviços visados.

Face às exposições relativas às condições das escadarias de acesso a alguns serviços, com possível risco de queda para os seus utilizadores, como medida de prevenção de episódios análogos, foram colocadas e/ou substituídas várias faixas antiderrapantes nas escadarias e rampas de acesso aos serviços.

Considerações Finais

O GC é sentido como um serviço burocrático, com um sistema processual muito pesado, que procura acusar alguém, sentenciar os culpados e quantificar os danos causados.

É uma realidade que o volume de trabalho é muito elevado, têm tramites legais, prazos rígidos e protocolos rigorosos... qual é o serviço que não os tem?

Há tratados muito bem redigidos sobre a importância da burocracia nas organizações, já Max Weber escreveu sobre isso....

A linha de pensamento e de trabalho desta equipa está muito longe deste preconceito e forma de ação. Pretende-se um serviço dinâmico e interventivo no quotidiano do CHULC.

Os procedimentos têm que ser cumpridos, contudo, o nosso expertise está na análise e reflexão da exposição e que fazemos com o manancial de informação que as exposições nos permitem trabalhar.

As exposições são o diagnóstico do que corre menos bem, mas são também o enaltecer dos bons exemplos dos nossos profissionais e serviços.

Vamos focar-nos no que há para melhorar com a apresentação de propostas concretas para que as situações possam ser resolvidas ou minoradas.

É encarar a reclamação como uma oportunidade de melhoria e uma forma de participação ativa e de construção de uma Instituição que é feita para e com os nossos Utentes.

Esse é o verdadeiro sentido e missão do Gabinete do Cidadão.

É um caminho que se faz andando, com constante reflexão e implementação de novas dinâmicas/estratégias/metodologias de intervenção, na medida em que os cidadãos são cada vez mais exigentes com os serviços a que acedem e estão cada vez mais preocupados com a qualidade dos cuidados que lhes são prestados.

É importante investir na formação dos nossos profissionais, melhorar as infraestruturas, o acesso aos cuidados e proporcionar aos cidadãos uma passagem breve pelos serviços, de forma humanizada e integrada face às suas necessidades transversais de saúde.

O Gabinete do Cidadão é e será sempre um espaço para todos.

Porque o caminho se faz andando e já levamos algumas pedras para construir o nosso castelo, vamos continuar nesta jornada de busca da melhoria na prestação de cuidados de saúde, mais afetividade na relação interpessoal e no apoio social, no intuito de melhorar a qualidade de saúde de quem nos procura.