

Relatório de Atividades 2020

Gabinete do Cidadão

16 MARÇO 2021

Serviço Social
Gabinete do Cidadão



Gabinete do Cidadão



Índice

Enquadramento no Sistema de Gestão de Reclamações	2
1. Atividade do ano 2020 do Gabinete do Cidadão	3
2. Breve Resumo Estatístico do CHBM no ano 2020	7
3. Apreciação das reclamações pela ERS	19
4. Definição de objetivos do Gabinete do Cidadão para 2021.....	21

Enquadramento no Sistema de Gestão de Reclamações

O presente relatório visa de forma resumida ilustrar a atividade realizada no decorrer do ano 2020. As Unidades de Saúde, atualmente efetuam o registo homogéneo das exposições no Sistema de Gestão de Reclamações (SGRec), onde se manteve a alteração do Sistema de registo de reclamações, aprovada pelo Decreto-lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, tendo a competência da mesma passado para a dependência direta da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), onde são posteriormente apreciadas e monitorizado o seguimento dado pelos estabelecimentos às mesmas. Segundo refere este organismo, este “mecanismo permite à ERS uma melhor aferição de eventuais pontos fracos do sistema de saúde, a deteção de potenciais constrangimentos aos direitos e interesses legítimos dos utentes e a identificação das áreas que poderão exigir uma atuação regulatória mais aprofundada”.

Assim, o tratamento e a resolução das reclamações são da competência da instituição visada, como ocorreu até ao presente, ficando à responsabilidade da ERS a monitorização desse tratamento, em prol da defesa dos legítimos direitos dos cidadãos e da melhoria contínua da qualidade do sistema de saúde. A figura abaixo, resume a tramitação das exposições (imagem recolhida de relatório semestral da ERS).

2.2 Tramitação das exposições



Figura 1 – Percurso de tramitação das exposições

Na sequência do previsto em legislação desde 2013, encontram-se afixadas 4 Caixas de Sugestões no Centro Hospitalar Barreiro Montijo (CHBM), duas na Unidade do Barreiro, encontrando-se situadas na entrada principal do hospital e na sala de espera da consulta externa; e duas na Unidade do Montijo, localizadas na sala de espera do Serviço de Urgência Básica e na

sala de espera da UCA, de modo a disponibilizar diversos meios de participação dos cidadãos, a par dos Livros de Reclamações já existentes na Instituição.

O CHBM tem disponível o Livro de Elogios, desde novembro de 2015, nas duas Unidades de Saúde, dada a importância de o utente poder também reconhecer e evidenciar a qualidade dos Serviços prestados.

O Gabinete do Cidadão tem o seu espaço próprio, individualizado, que permite um atendimento individualizado dos utentes que nos procuram e que pretendem apresentar as suas exposições ou resolver algum problema. É um gabinete acolhedor e agradável, de acordo com os elogios de quem nos procura. Apresenta, no entanto, o constrangimento de concentrar toda a sua atividade numa só sala, o que, em situações de procura por mais do que um utente, acaba por não oferecer a privacidade que gostaríamos de proporcionar, tendo o utente seguinte que aguardar no exterior, para que possa ser realizado o atendimento, após a saída do primeiro.

O Gabinete do Cidadão desenvolve um trabalho de gestão das exposições realizadas pelos utentes (reclamações, sugestões e elogios), com o seu registo no Sistema de Gestão de Reclamações (SGRec) da Entidade Reguladora da Saúde, realiza atendimentos personalizados a cidadãos que recorrem ao Gabinete do Cidadão e sempre que solicitado colabora com os Serviços na elaboração de informações (relatórios, mapas, grelhas).

Solicita ainda o apoio dos Serviços visados nas reclamações para preparar as respostas que promove aos exponents e todos os registos de atividade necessários ao acompanhamento das reclamações, elogios e sugestões.

1. Atividade do ano 2020 do Gabinete do Cidadão

O Gabinete do Cidadão, designação atribuída em 2014, na sequência do Despacho n.º 8958/2013, do Gabinete do Secretário de Estado Adjunto do Ministro da Saúde, publicado a 27/06/2013, é o local privilegiado que garante ao cidadão o direito a reclamar, devendo, no entanto, ter como principal missão garantir o direito à saúde, direito consagrado na Constituição da República Portuguesa desde 1976.

A atividade do Gabinete do Cidadão passa por atender o cidadão que nos procura, seja para apresentar reclamação, seja para esclarecimento de questões relacionados com processos internos da instituição, seja para ajudar na resolução de algum constrangimento. Temos consciência que o utente nos procura, muitas das vezes encaminhados pelos Serviços em

questão, com elevada expectativa de resolver o problema/dificuldade que tem, maioritariamente relacionada com demoras na realização/agendamento de consultas/cirurgias e entre outros assuntos que pretendem ver resolvidos, questões que poderiam ser agilizadas pelos próprios Serviços, o que evitaria a formalização da reclamação.

Os utentes são atendidos pelo Assistente Social com competência técnica e ética profissional, no âmbito do acolhimento centrados no utente, tendo por objetivo a melhoria contínua da qualidade dos serviços, responsabilidade e transparência, pautado pela confidencialidade, privacidade e respeito pelos direitos e deveres dos utentes, evidenciando a participação que se caracteriza como a capacidade de integração de uma ação.

No ano de 2020 no Gabinete do Cidadão foram formalizadas através do atendimento presencial, 85 reclamações e 15 elogios. De notar que no ano 2020, no dia 18 de março de 2020 foi decretado o primeiro estado de emergência em Portugal, através do Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, devido a situação excepcional de proliferação de casos registados de contágio de COVID-19. Em conformidade, o Centro Hospitalar Barreiro Montijo, restringiu as visitas familiares a utentes internados, tendo também sido adotadas medidas que minimizaram a circulação de pessoas no espaço da instituição, originando que o Gabinete do Cidadão fosse encerrado para atendimento ao público de forma presencial entre 06/04/2020 e 30/04/2020, reabrindo a 3 maio de 2020.

Assim, em 2020 verificou-se um decréscimo de 47 reclamações formalizadas no Gabinete do Cidadão face a 2019. Não obstante, o papel do Gabinete do Cidadão é também promover uma resposta aos utentes que colocam diversas questões, desde pedidos de informações, à exposição de problemas pretendem ver resolvidos, e onde o Gabinete do Cidadão, em muitas situações, consegue ir ao encontro da resposta ao solicitado, evitando assim a formalização da reclamação. O Gabinete do Cidadão desempenha todo o processo administrativo interno que culmina na resposta ao utente. As exposições são remetidas para o serviço visado de modo a clarificar/esclarecer o seu motivo, no sentido de ser elaborada a proposta de resposta com a informação para o exponente. Têm-se reunido esforços para fazer cumprir os tempos legais de resposta ao exponente, bem como de se alcançar a maior percentagem de reclamações respondidas.

O Gabinete do Cidadão responde a todas as solicitações da Entidade Reguladora da Saúde, da Secretaria Geral do Ministério da Saúde, da ARS LVT, da IGAS e dos Serviços de Internamento e Serviço de estatística do CHBM.

O Gabinete do Cidadão manteve em 2020 a participação na Comissão de Qualidade e Segurança do Doente, que pretende promover e divulgar nas instituições de saúde uma cultura de melhoria da qualidade, onde na base da sua criação, uma das prioridades estratégicas passava pela avaliação das reclamações, daí se fazer trimestralmente o acompanhamento das reclamações respondidas.

Em 2019, o Gabinete do Cidadão foi integrado no grupo para Compromisso para a Humanização Hospitalar, tendo um compromisso de pugnar pela consolidação e melhoria da Humanização Hospitalar no Centro Hospitalar, colaborando em parceria com outros hospitais e centros hospitalares do nosso Serviço Nacional de Saúde, igualmente envolvidos no cumprimento desse objetivo de criar "mais valor" para este Serviço Público.

Objetivando o incentivar e sensibilizar para a mudança de atitudes, e dessa forma melhorar a nossa prestação de cuidados hospitalares, valorizando sempre o compromisso de trabalho: a Saúde e Bem-Estar do Ser Humano em todas as suas vertentes, para que o seu regresso ao ambiente extra-hospitalar seja concretizado com o mínimo de perdas pessoais possível.

Contribuir para que todo o agir institucional e profissional se pautem pelo total respeito pela dignidade humana, bem como dinamizar e acompanhar o processo de implementação e desenvolvimento de atividades no âmbito humanização do CHBM e ainda potenciar convergências dentro da instituição, que façam da humanização uma preocupação permanente e motivadora dos comportamentos individuais e das opções das instituições.

1.1. Avaliação dos objetivos propostos

Para 2020, foram delineados objetivos diretamente relacionados com a atividade do Gabinete do Cidadão, designadamente:

- O registo das exposições em 10 dias junto da ERS, de forma a evidenciar esforços para que todas as reclamações sejam respondidas dentro do prazo legal sendo um objetivo a diminuição do N.º de Reclamações de utentes que visem especificamente a atividade do Serviço;
- A sistematização informatizada dos registos das reclamações para análise trimestral no âmbito do Sistema de Gestão para objetivos instituídos no CHBM. Neste sentido, o Gabinete de Planeamento e Controlo disponibiliza a monitorização trimestral do número de reclamações por serviço.

Esta questão é revelante, pois cabe aos serviços a análise de cada exposição e implementar, se necessário, melhorias de modo a evitar situações semelhantes à que originaram a exposição. A par desta análise da variação do número de reclamações, é igualmente importante o tempo de resposta por parte dos serviços visados, pois o facto de fornecerem esclarecimentos em tempo útil é fundamental, um esforço partilhado com o Gabinete do Cidadão que tem como objetivo o cumprimento legal de responder a todas as reclamações.

Importa salientar que no ano de 2020 o Gabinete do Cidadão redigiu e encerrou junto da Entidade Reguladora da Saúde as respetivas respostas de anos anteriores, designadamente, do ano 2016, 2017 e 2018, ficando apenas por concluir algumas respostas do ano 2019 e do próprio na 2020.

Todo o trabalho do Gabinete do Cidadão é sustentado por suporte informático contendo toda a informação gerada por cada reclamação, através da sua digitalização e a médio/longo prazo nos métodos de conservação da informação. Este processo permite ter um acesso à informação mais célere e redução de tempo na procura de processos quando são solicitadas informações sobre os mesmos, bem como os seus antecedentes.

O Gabinete do Cidadão necessita ainda de guardar e arquivar todas as exposições, em formato papel, o que origina custos com o seu arquivo, necessitando de um espaço para armazenar as centenas de pastas, que atualmente ocupam grande parte do Gabinete do Cidadão, encontrando-se o mesmo a ficar com o espaço disponível diminuto, correndo o risco de se esgotar, pelo que existe necessidade urgente que se encontre uma alternativa ao armazenamento de todas as exposições do Gabinete do Cidadão.

Importa ainda referir mais algumas das atividades residuais diárias levadas a cabo pelo Gabinete do Cidadão. Diariamente são respondidas informações genéricas sobre a instituição, a utentes que nos contactam essencialmente por via telefónica tendo em conta a Pandemia Covid-19, bem como apoio por via de correio eletrónico ou correio via postal.

É realizado o encaminhamento e a respetiva resposta a pedidos, com tratamento burocrático semelhante a uma reclamação, que visam questões sobretudo de pedidos de consulta/cirurgia, pagamentos de taxa moderadora e acesso a informação clínica.

Pese embora a génese do Gabinete do Cidadão se direcionar para o contacto com o utente, numa perspetiva de escuta ativa e advocacia social, devendo ainda apostar-se numa atuação de *empowerment*, a maior parte do tempo é dispensado no tratamento efetivo das reclamações, as suas respostas, a elaboração de dados estatísticos mensais, trimestrais e anuais. Tratando-se de

um trabalho com muitos procedimentos administrativos, tem-se vindo a adotar medidas no sentido de tornar o trabalho mais eficaz e eficiente.

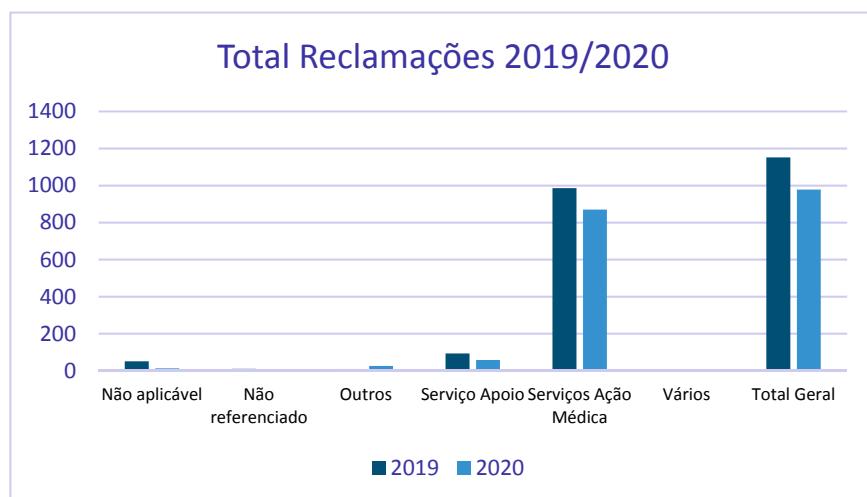
2. Breve Resumo Estatístico do CHBM no ano 2020

Em 2020, foram apresentadas no Centro Hospitalar Barreiro Montijo **978 reclamações (63 referentes à Unidade do Montijo e 915 referente à Unidade do Barreiro)** sendo apurado que do total de reclamações, 37 foram anuladas ou foram consideradas fora de âmbito ou ilegíveis. Foi apurado uma diminuição significativa de reclamações relativamente ao ano de 2019, registando-se menos 174 reclamações.

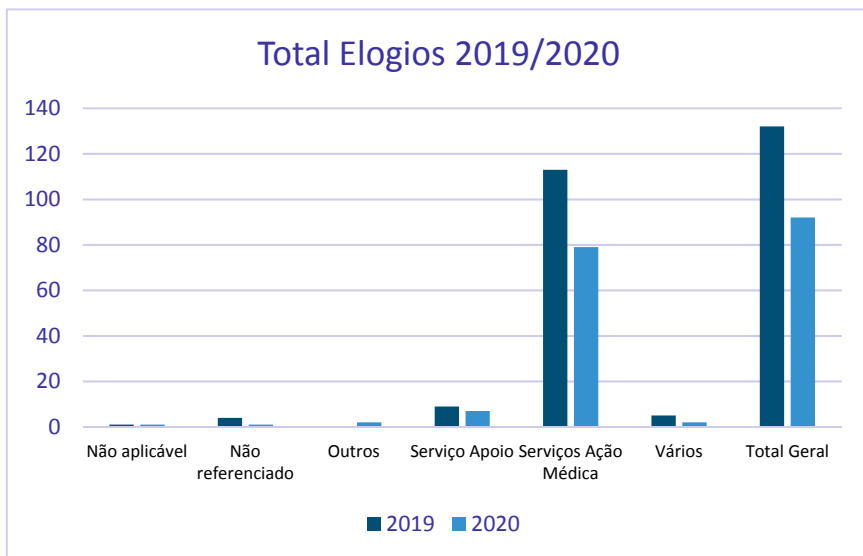
Foram ainda recebidos no ano 2020, 92 elogios/agradecimentos, visando serviços e profissionais da Instituição. Dos serviços elogiados em 2020 destacam-se os Serviços de Urgência Médico-cirúrgica (14), Cirurgia Geral (17), Medicina Interna (10), Psiquiatria (5). Tendo ainda sido elogiado: o Serviço de Bloco de Partos, Cardiologia, Cirurgia Plástica, Gastroenterologia, Ginecologia, Obstetrícia, Oftalmologia, Unidade de Oncologia, Ortopedia, Patologia Clínica, Pediatria, Pneumologia, Radioterapia, UC Paliativos, Unidade de Cirurgia de Ambulatório, Urgência Básica, Urgência Pediátrica e Urologia.

Numa perspetiva global do Centro Hospitalar Barreiro Montijo, apresentamos os seguintes dados gerais, relativos ao total de reclamações e sua variação entre os anos 2019/2020:

Tipo Serviço	Total Reclamações		
	2019	2020	Var 2020/2019
Não aplicável	51	13	-38
Não referenciado	10	7	-3
Outros	9	26	17
Serviço Apoio	93	58	-35
Serviços Ação Médica	986	870	-116
Vários	3	4	1
Total Geral	1152	978	-174



Tipo Serviço	Elogios		
	2019	2020	Var 2020/2019
Não aplicável	1	1 →	0
Não referenciado	4	1 ↓	-3
Outros		2 ↑	2
Serviço Apoio	9	7 ↓	-2
Serviços Ação Médica	113	79 ↓	-34
Vários	5	2 ↓	-3
Total Geral	132	92 ↓	-40



Em 2020 utilizou-se uma metodologia de análise das exposições, onde foram analisados os Serviços de Apoio e os Serviços de Ação médica, existindo ainda as exposições onde não é possível considerar o Serviço, podendo ser consideradas como não aplicável, não referenciado, vários ou outros, sendo que:

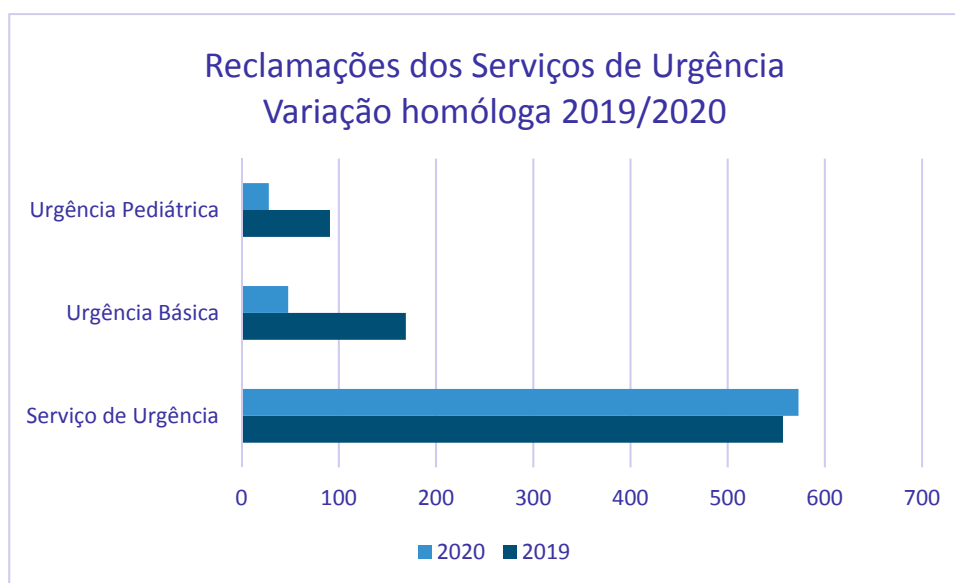
Serviços de Ação Médica
Anatomia Patológica
Anestesiologia
Bloco de Partos
Cardiologia
Cirurgia
Cirurgia Plástica
Consultas Externas
Cuidados Continuados
Dermatologia
Doenças Infecciosas
Endocrinologia
Gastroenterologia
Ginecologia
Hospital de Dia
Imagiologia
Imunohemoterapia
Medicina Física e de Reabilitação
Medicina Interna
Neurocirurgia
Neurologia
Neonatologia
Obstetrícia
Oftalmologia
Oncologia

Serviços de Apoio
Alimentação e Dietética
Aprovisionamento
Arquivo Clínico
Conselho de Administração
Financeiros
Gabinete do Utente
Gestão Administrativa
Gestão de Doentes
Instalações e Equipamentos
Limpeza
Morgue
Parque de Estacionamento
Serviço Informativo
Serviço Social
Serviços Concessionados
Serviços Farmacêuticos
Serviços Hoteleiros
Taxa Moderadora
UAU
Unid Psicologia
UHGIC

Ortopedia
Otorrinolaringologia
Patologia Clínica
Pediatria
Pedopsiquiatria
Pneumologia
Psiquiatria
Radioterapia
Senologia
Serviço de Urgência
UCA
UCI
UC Paliativos
Urgência Pediátrica
Urgência Básica
Urologia

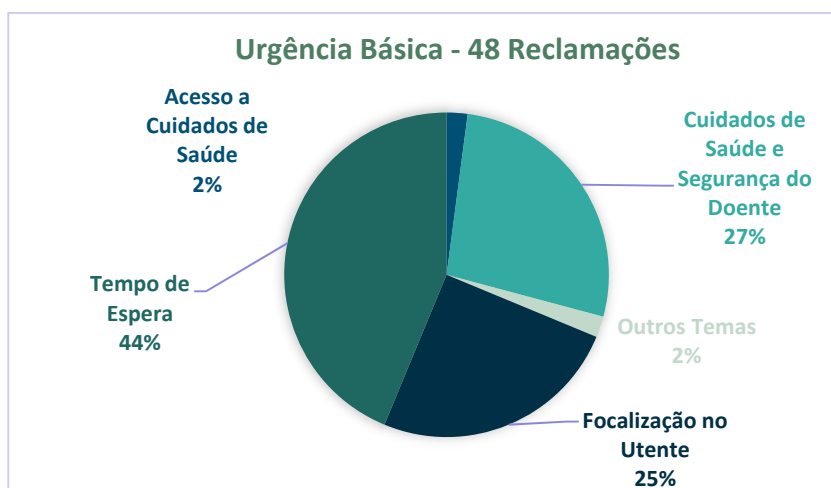
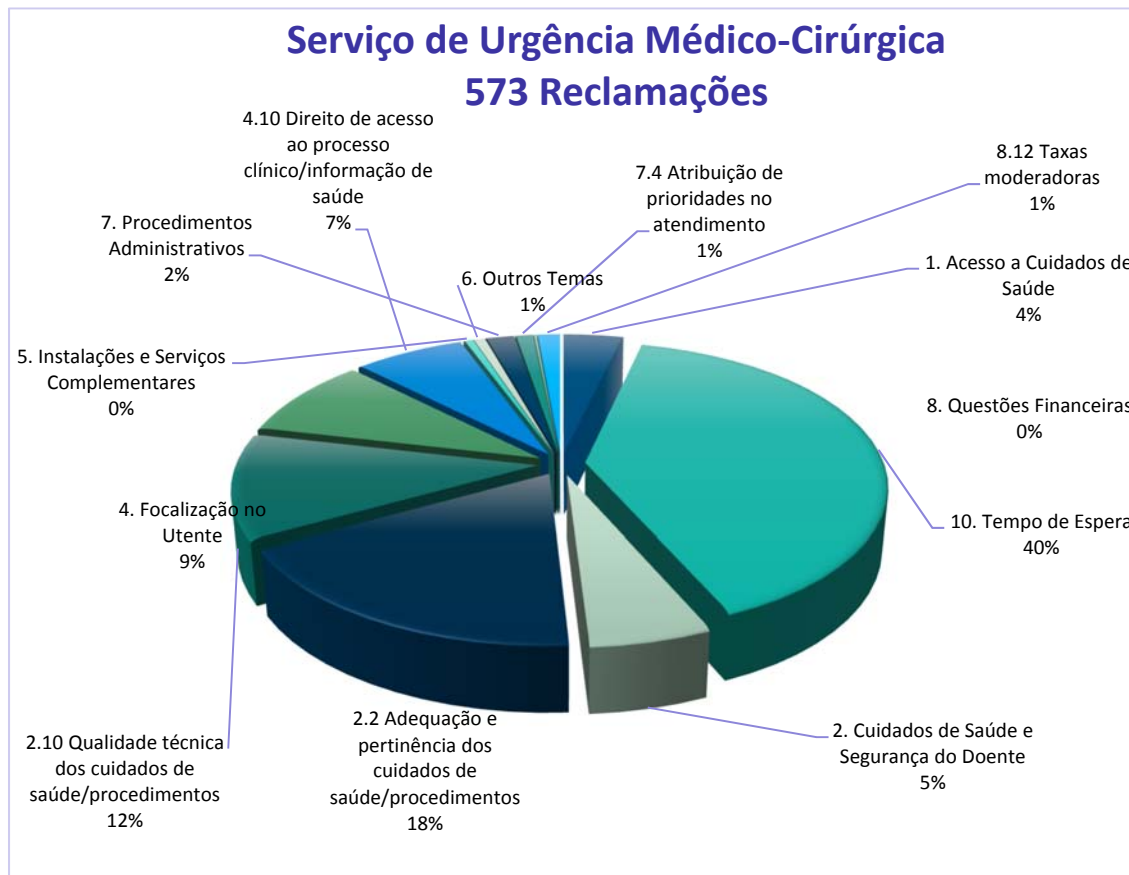
No ano de 2020, os Serviços de Urgência mantiveram-se como sendo os serviços mais visados ao nível das reclamações, representando 76,7% das reclamações apresentadas em 2020. Apresenta-se, no gráfico abaixo, a evolução do número de reclamações no triénio, verificando-se um decréscimo de reclamações em 2020 face ao período homólogo, designadamente menos 168 reclamações dos Serviços de Urgência do CHBM, distribuídas da seguinte forma:

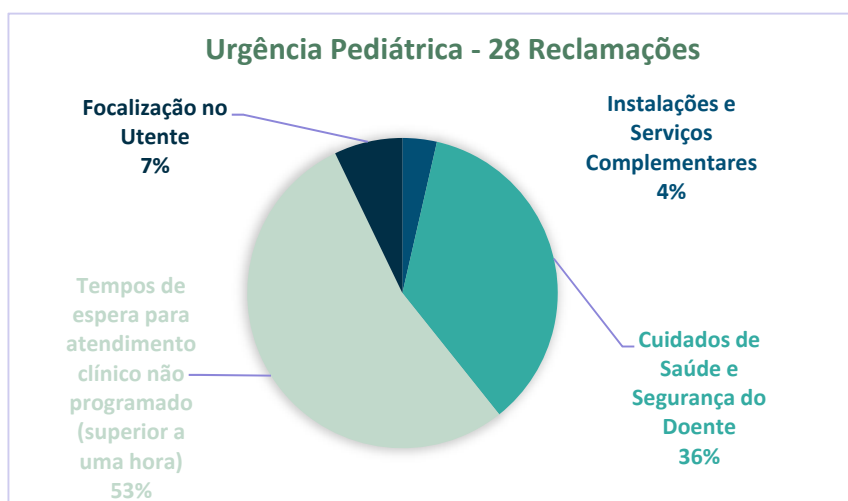
- Urgência Geral – 573 reclamações (mais 16 face a 2019);
- Urgência Pediátrica- 28 reclamações (menos 63 face a 2019);
- Urgência Básica Montijo – 48 reclamações (menos 121 face a 2019).



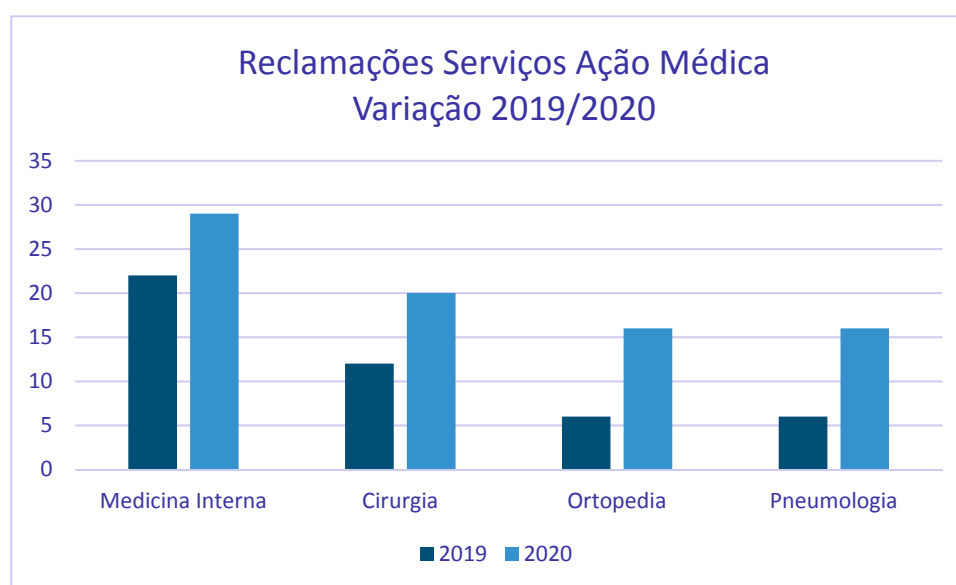
Nota: Não considera as reclamações anuladas, ilegíveis e fora de âmbito

Apresentamos a distribuição das reclamações dos Serviços de Urgência, relativa aos temas e assuntos visados.





Os Serviços de Ação Médica (excluindo os serviços de urgência) que receberam mais reclamações foram: Serviço de Medicina Interna com 29; Serviço de Cirurgia Geral com 20; e ainda o Serviço de Pneumologia e Ortopedia com 16, onde se verificou que o tema mais visado foi o de “Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos”, onde se encontram o maior número de reclamações realizadas.



Nota: Não considera as reclamações anuladas, ilegíveis e fora de âmbito

Os restantes Serviços de Ação Médica registaram 116 reclamações, mais 32 do que em 2019, estando distribuídas de acordo com os serviços e temas visados, conforme a tabela seguinte:

Serviço	Tema (nível 1)	2020
Anestesiologia	1. Acesso a Cuidados de Saúde Total	1
	4. Focalização no Utente Total	2
	7. Procedimentos Administrativos Total	1
Bloco de Partos	10. Tempo de Espera	1

	2. Cuidados de Saúde e Segurança do Doente Total	8
	4. Focalização no Utente	9
	7. Procedimentos Administrativos Total	1
Cardiologia	1. Acesso a Cuidados de Saúde	2
	2. Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	1
Cirurgia Plástica	1. Acesso a Cuidados de Saúde	2
	2. Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	2
Consultas Externas	7. Procedimentos Administrativos	1
Gastroenterologia	1. Acesso a Cuidados de Saúde	1
	2. Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	3
Ginecologia	1. Acesso a Cuidados de Saúde	3
	2. Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	6
	4. Focalização no Utente	4
Imagiologia	2. Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	1
Medicina Física e de Reabilitação	5. Instalações e Serviços Complementares	1
Neurologia	1. Acesso a Cuidados de Saúde	1
	2. Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	2
Obstetrícia	1. Acesso a Cuidados de Saúde	2
	2. Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	5
	4. Focalização no Utente	1
	5. Instalações e Serviços Complementares	1
Oftalmologia	1. Acesso a Cuidados de Saúde	8
	2. Cuidados de Saúde e Segurança do Doente Total	3
Oncologia	1. Acesso a Cuidados de Saúde	1
	2. Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	3
	5. Instalações e Serviços Complementares	1
Otorrinolaringologia	1. Acesso a Cuidados de Saúde	1
	2. Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	1
	4. Focalização no Utente	1
	6. Outros Temas	1
Patologia Clínica	1. Acesso a Cuidados de Saúde	1
	2. Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	4
Pediatria	1. Acesso a Cuidados de Saúde	2
	10. Tempo de Espera	1
	2. Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	2
	4. Focalização no Utente	2
	5. Instalações e Serviços Complementares	1
	7. Procedimentos Administrativos	1
Psiquiatria	1. Acesso a Cuidados de Saúde	1
	2. Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	2
	4. Focalização no Utente	2
	7. Procedimentos Administrativos	1
Senologia	1. Acesso a Cuidados de Saúde	1
	4. Focalização no Utente	1

	7. Procedimentos Administrativos	1
UC Paliativos	4. Focalização no Utente	1
	7. Procedimentos Administrativos	1
UCI	1. Acesso a Cuidados de Saúde	1
Urologia	1. Acesso a Cuidados de Saúde	2
	2. Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	1
	7. Procedimentos Administrativos	1

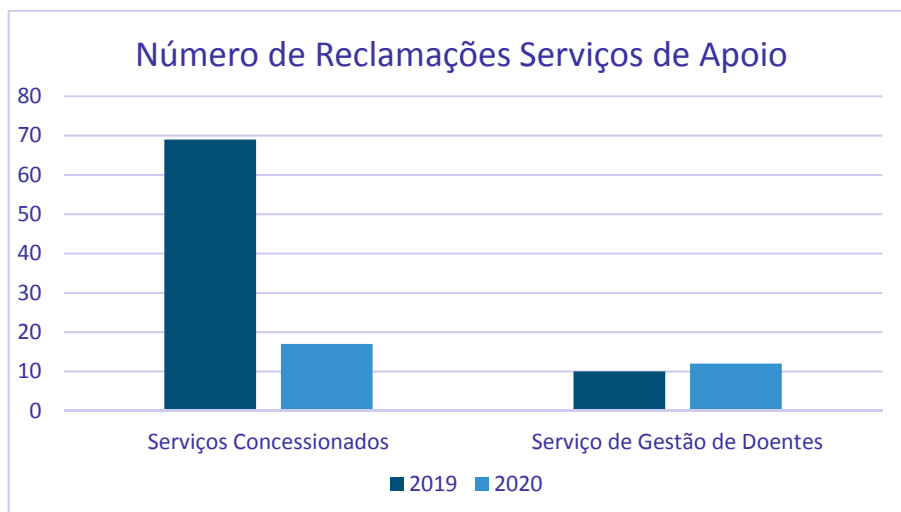
Nota: Não considera as reclamações anuladas, ilegíveis e fora de âmbito.

Relativamente aos Serviços de Apoio registaram-se 58 reclamações em 2020, menos 35 do que no ano de 2019, estando distribuídas de acordo com os serviços e temas visados, conforme o quadro seguinte:

Serviço	Tema (nível 1)	2020
Gestão de Doentes	2. Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	4
	4. Focalização no Utente	4
	6. Outros Temas	1
	7. Procedimentos Administrativos	4
Instalações e Equipamentos	5. Instalações e Serviços Complementares	2
Morgue	7. Procedimentos Administrativos	1
Serviços Hoteleiros	5. Instalações e Serviços Complementares	3
Serviço Social	6. Outros Temas	1
Serviços Concessionados	1. Acesso a Cuidados de Saúde	3
	10. Tempo de Espera	4
	2. Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	4
	4. Focalização no Utente	2
	5. Instalações e Serviços Complementares	4
Questões Financeiras	8. Questões Financeiras	21

Nota: Não considera as reclamações anuladas, ilegíveis e fora de âmbito

Nos Serviços de Apoio, evidenciou-se os Serviços Concessionados que contam com 17 reclamações sobretudo sobre o elevado tempo de espera para a realização do transporte inter-hospitalar. Seguido do Serviço de Gestão de Doentes, contando com 12 reclamações, onde o tema mais visado refere-se a taxas moderadoras.



Nota: Não considera as reclamações anuladas, ilegíveis e fora de âmbito

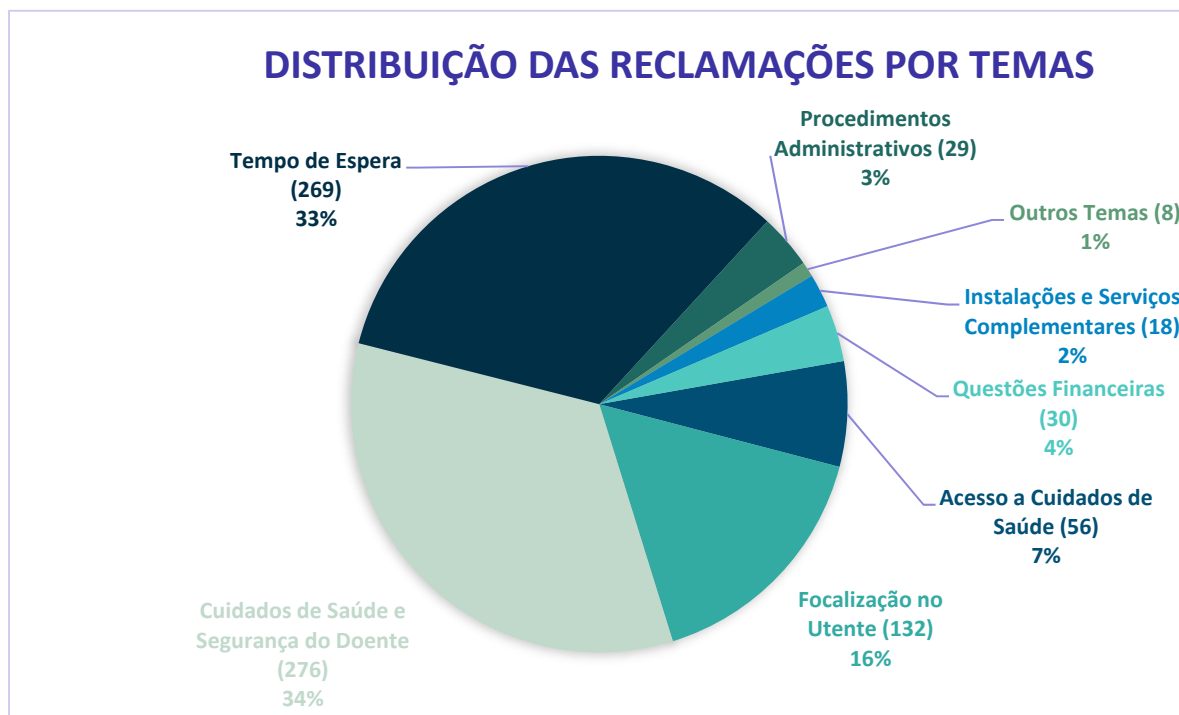
Ainda ao nível das sugestões, foram recolhidas nas respetivas Caixas de Sugestões do CHBM, 12 impressos preenchidos, umas referentes a temas sobre o funcionamento do sistema de som, disponibilização de desinfetante devido à Pandemia Covid-19 e outras referentes a críticas face a tempos de espera ao nível da consulta externa. De 2020 para 2019 verifica-se um decréscimo de 10% no que refere ao número total de sugestões.



Nota: Não considera as reclamações anuladas, ilegíveis e fora de âmbito

2.1. Análise das principais causas das reclamações do CHBM

No âmbito da análise das principais causas das reclamações relativas ao CHBM, foi constatado em 2020, os seguintes dados:



- **Acesso a cuidados de saúde:** 7% das reclamações apresentadas visam questões relacionadas com dificuldade de obtenção de cuidados de saúde, nomeadamente agendamento de cuidados (incluindo tempos máximos de resposta garantidos [TMRG]).
- **Cuidados de saúde e segurança do doente:** abrange a qualidade técnica dos cuidados de saúde, incluindo a pertinência dos atos praticados, bem como temáticas relacionadas com a segurança clínica dos doentes. Reuniu 34% das reclamações, visando sobretudo episódios em contexto de urgência, designadamente a Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos que ocupa 18% das reclamações do Serviço de Urgência).
- **Focalização no utente:** assuntos relacionados com as necessidades e expectativas dos utentes e seus acompanhantes e com a humanização dos serviços, incluindo práticas diárias, procedimentos internos, direitos dos utentes e relações interpessoais. Estes aspetos foram focados em 16% das reclamações, incidindo principalmente no Serviço de Urgência, na sua maioria na forma como decorreu a interação com os profissionais de

saúde, na impossibilidade de acompanhamento durante a prestação de cuidados e, ainda o direito ao acesso ao processo clínico.

- **Instalações e serviços complementares:** 2% das reclamações inclui questões referentes ao ambiente físico, mas também a qualidade genérica conforme percebida pelos utentes, incluindo hotelaria, serviços complementares e segurança a nível estrutural, contabilizando um total de 18 reclamações.
- **Procedimentos administrativos:** 3% das reclamações referem-se temas relacionados com a forma como os estabelecimentos estão organizados administrativamente, que influenciam as opções de resposta a determinadas situações, incluindo horários de funcionamento e confirmações de agendamento/desmarcações. Assim, os assuntos mais visados foram questões relacionadas com informação disponibilizada e com o cumprimento de horários nomeadamente ao nível do transporte de doentes.
- **Questões financeiras:** 4% das reclamações referem-se a questões financeiras, no CHBM é regularmente questionada pelo utente é o pagamento de taxa moderadora em determinadas situações, a mais relevante e frequente diz respeito ao pagamento nos episódios de urgência em que a observação por parte do médico não chegou a acontecer, devido ao abandono do serviço por motivo de tempo de espera.
- **Tempos de espera:** 33% das reclamações incidem no tempo de espera no local, desde o momento da chegada às instalações até ao atendimento, incluindo atrasos e demoras, para atos clínicos e para atos administrativos. Efetivamente, o assunto mais visado é o tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora), que ocupa 40% das reclamações do Serviço de Urgência Geral.
- **Outros temas:** 1% das reclamações ocupam este tema, classificação a utilizar em situações não contempladas nas restantes tipificações ou em exposições pouco precisas, que levantem dificuldades de classificação objetiva. Correspondem maioritariamente a reclamações que foram anuladas e ainda pontualmente a situações que não estão previstas nas restantes tipificações como reclamação fora de âmbito.

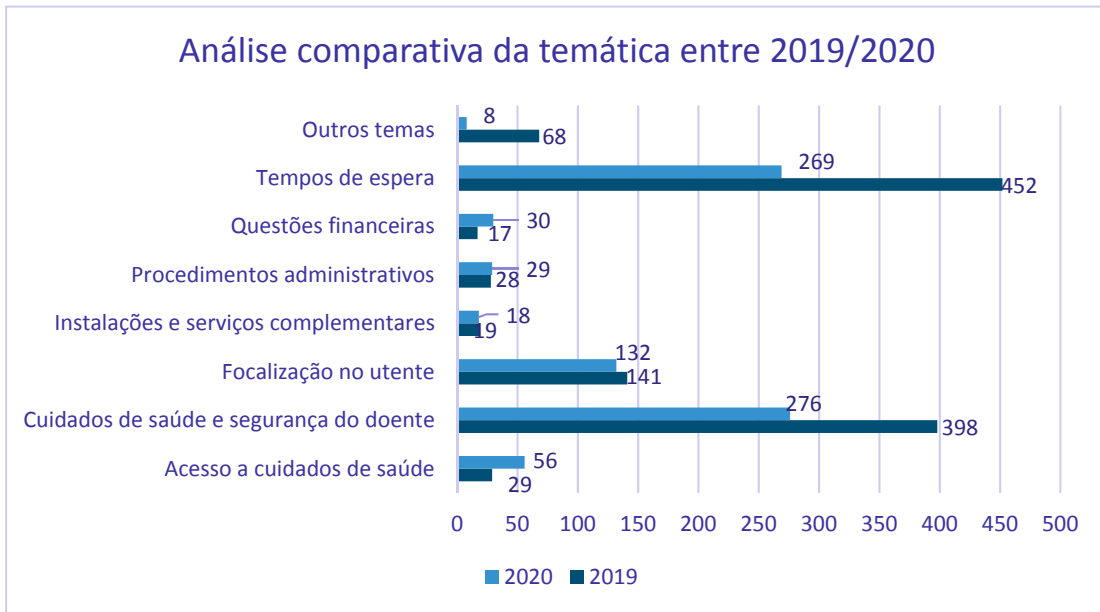
Neste sentido, no que se refere a medidas tomadas para ultrapassar algumas das reclamações dos utentes:

-
- No parâmetro dos Cuidados de saúde e segurança do doente que abrange a qualidade técnica dos cuidados de saúde, a pertinência dos atos praticados, bem como temáticas relacionadas com a segurança clínica dos doentes, este ano com a inclusão da Covid-19:
 - Análise interna junto dos devidos responsáveis do serviço;
 - Foram tomadas medidas, no sentido de evitar situações idênticas no futuro, à que deu origem à exposição e promover melhorias no serviço prestado, essencialmente, ao nível das informações via telefone prestadas aos familiares.
 - No parâmetro do Tempo de espera: tempo de espera no local, desde o momento da chegada às instalações até ao atendimento, incluindo atrasos e demoras, para atos clínicos e para atos administrativos:
 - Face à sobrecarga das unidades hospitalares, sensibiliza-se os utentes que em caso de doença, primeiramente se dirijam aos cuidados de saúde primários para que seja efetuada a avaliação inicial na Unidade da área de residência do utente, podendo ser posteriormente referenciado ao Hospital, caso o médico assistente assim o entenda;
 - Análise interna das exposições junto dos devidos responsáveis de serviço;
 - Ao nível dos transportes - aplicação da penalização, contemplada ao nível da contratualização da empresa.

2.2. Análise comparativa das temáticas das reclamações entre 2019/2020

No âmbito da análise comparativa das principais temáticas das reclamações relativas aos dados totais apurados para o CHBM, entre 2019 e 2020, constatamos as seguintes principais causas de desagrado e sua variação.

Comparativamente a 2019, o CHBM manteve como tema maioritário das reclamações o elevado Tempo de Espera, nomeadamente ao nível do atendimento clínico não programado (superior a uma hora), existindo ainda algumas reclamações com referência a situações de demora no transporte inter-hospitalar, ambos os temas se encontram relacionadas com episódios de urgência. Recebeu o CHBM no ano de 2020, 269 reclamações relativas a esta temática, menos 183 reclamações comparativamente a 2019.



Outra grande temática ao nível das reclamações encontra-se centralizada nos **Cuidados de saúde e segurança do doente**, com mais enfoque na adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos prestados ao doente e/ou seus familiares, bem como ao nível da sua qualidade técnica, verificando uma diminuição de 122 reclamações face a 2019.

Relativamente às questões da Focalização no utente, com enfoque nos assuntos relacionados com a delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar e de apoio, bem como ao nível do pessoal clínico, é uma das maiores questões focalizadas neste parâmetro.

Evidenciam-se ainda as questões dos direitos dos utentes e relações interpessoais, nomeadamente ao **nível do direito ao acompanhamento do doente durante a prestação de cuidados e à informação clínica**. Também neste nível, houveram menos 9 reclamações face a 2019 correspondendo a 141 reclamações em 2019 e a 132 em 2020.

Importa ainda referir o acesso a cuidados de saúde, nomeadamente ao nível do tempo de espera/dificuldade para obtenção de cuidados de saúde, e os tempos máximos de resposta garantidos [TMRG], para a marcação/realização de uma consulta hospitalar, verificando-se um total de 56 reclamações em 2020 face a 29 apresentadas em 2019, representando assim um aumento de 27 reclamações nesta temática.

3. Apreciação das reclamações pela ERS

Cada reclamação inserida no Sistema SGRrec é avaliada e monitorizada pela ERS, que supervisiona a atividade e o funcionamento da instituição, pelo que podem ser adotadas diligências regulatórias complementares consideradas necessárias para o encerramento do processo. Assim, resume-se brevemente o processo externo relativo à Monitorização e apreciação pela ERS (gráfico disponibilizado no Relatório semestral da ERS).

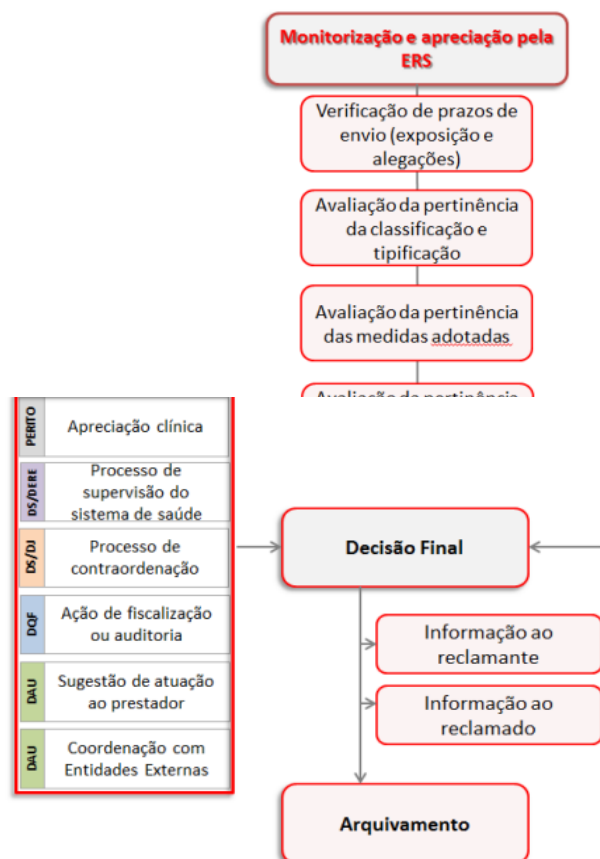


Figura 3 – Fluxograma de apreciação e monitorização de RECs

Mapa resumo com a descrição das diligências adotadas pela ERS aos processos enviados pelo CHBM

Diligências Regulatórias ERS	N.º Reclamações		Explicação da diligência	Reclamações que originaram diligência	
	2019	2020			
Processos respondidos pela ERS com decisão emitida	PMT (Processo de Monitorização Temporária)	1	5	Processo de monitorização, de matéria que a ERS já tem sinalizado para controlo periódico	Tipologia das reclamações: acesso a cuidados de saúde, nas situações de agendamento das consultas, tempos de espera, acompanhamento da grávida durante o parto e monitorização relativamente à Violência Sexual no adulto
	AV/061 (Processos de Avaliação)	0	0	Processo de avaliação, em que ERS sente necessidade de averiguar mais profundamente a atuação do prestador de saúde.	Cuidados de Saúde e Segurança do Doente (Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos)
	Processos Concluídos	1	31		

4. Definição de objetivos do Gabinete do Cidadão para 2021

O Gabinete do Cidadão terá como objetivo manter o seu funcionamento como promotor de cidadania, empreendedor e como mecanismo de mediação, contribuindo para que os utentes participem proactivamente na dinâmica organizacional, enfatizando uma melhoria dos serviços prestados e uma maior satisfação dos utentes, bem como para um esclarecimento eficaz dos cidadãos, orientando e apoiando os utentes na tentativa de resolver os assuntos expostos.

Propõe-se a alcançar os objetivos específicos ao nível do registo das reclamações em tempo adequado (10 dias) bem como acompanhar e monitorizar trimestralmente a variação das reclamações relativas a 2021/2020, realizando um ponto de situação com os serviços em questão, tendo em conta a eficácia que esta medida tem proporcionado, bem como proporcionar a informação trimestral para o modelo de gestão por objetivos do *Balanced Score Card* dos Serviços.

O Gabinete do Cidadão propõe-se ainda, manter o envio regular aos Diretores dos Serviços de Ação Médica (exceto o Serviço de Urgência pelo volume associado), por correio eletrónico, as respostas às reclamações enviadas ao exponente, após validação por parte do Conselho de Administração, permitindo desta forma aos Serviços perceberem a conclusão de um processo de reclamação. Por último, no que se refere aos elogios são também registados em tempo adequado e são preparadas e enviadas respostas aos utentes de forma a dignificar o empenho e incentivar a melhoria contínua dos cuidados de saúde prestados.

Finalmente é objetivo do Gabinete do Cidadão que no final do ano 2021 não existam respostas pendentes de envio aos utentes respeitantes a 2020.