

# Relatório do Gabinete do Cidadão 2022



## Índice

<b>Introdução .....</b>	<b>2</b>
1. Gabinete do Cidadão .....	2
2. Sistema de Gestão de Reclamações – SGREC .....	5
3. Tratamento Estatístico .....	10
3.1. Exposições.....	10
3.1.1. Tipo de Exposições.....	10
3.1.2. Exposições por tipologia de exponents (sexo) .....	11
3.1.3. Exposições por tipologia de exponents (sujeito).....	12
3.2. Reclamações .....	12
3.2.1. Reclamações por Serviços .....	12
3.2.2. Tipologia das Reclamações (Temas/Assuntos).....	14
3.2.2.1. Temas das Reclamações.....	14
3.2.2.2. Os 10 assuntos mais mencionados nas reclamações.....	15
3.2.3. Reclamações por Grupo Profissional .....	18
3.3. Elogios.....	18
3.3.1. Elogios por Serviços.....	18
3.3.2. Elogios por Grupo Profissional .....	19
3.4. Sugestões/Caixas de Sugestões .....	20
3.5. Processos Encerrados no Sistema de Gestão de Reclamações – SGREC .....	20
4. Pedidos de Informação .....	21
<b>Considerações Finais.....</b>	<b>23</b>

## **Introdução**

O Gabinete do Cidadão (GC) é um Serviço criado nos termos e para os efeitos do disposto no Despacho Ministerial nº 26/86, DR- II Série, de 24 de julho e constitui um elemento primordial na aplicação de normas constitucionais que conferem a todo o cidadão o direito de tomar parte na decisão dos assuntos públicos do país, através de reclamações ou sugestões para defesa dos seus direitos.

Posteriormente, ao abrigo do Despacho nº 8958/2013, DR- II Série, de 9 de julho, foram harmonizadas as designações dos gabinetes do utente e do cidadão, que vinham a ser aplicadas, de forma diferenciada, na rede de cuidados hospitalares e de cuidados de saúde primários, passando todos a designar-se por Gabinete do Cidadão.

A missão do GC do Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE é dar a palavra ao utente permitindo exercer os seus direitos perante a organização hospitalar.

O GC assume assim um papel de mediação entre o utente e o hospital através de um sistema de tratamento das exposições. Estas, são uma forma de inclusão dos utentes focando-se no princípio de participação para defesa dos seus direitos, tendo em conta os seus deveres enquanto agentes ativos da sociedade.

O presente relatório tem como objetivo ilustrar a atividade realizada no ano de 2022 bem como tratar estatisticamente as exposições efetuadas pelos utentes e/ou acompanhantes que recorrem ao CHBM.

Os dados estatísticos foram recolhidos a partir da base de dados de trabalho, criada pelo GC, sendo a informação posteriormente tratada pelos profissionais do GC, a fim de poder ser incluída no presente documento.

### **1. Gabinete do Cidadão**

O Gabinete do Cidadão do CHBM encontra-se integrado no Serviço Social e assume um papel de mediação entre o utente e o hospital através de um sistema de tratamento das exposições. Estas são uma forma de inclusão dos utentes focando-se no princípio da participação para a defesa dos seus direitos, tendo em conta os seus deveres enquanto agentes ativos da sociedade.

O GC atende todos os utentes e/ou acompanhantes que a ele recorrem, seja para apresentar reclamação, sugestão ou elogio, prestar esclarecimento acerca de questões relacionadas com processos/procedimentos internos da Instituição, ou para ajudar na resolução de qualquer constrangimento.

Esta disponibilidade e a resolução, por vezes imediata, das questões colocadas originam uma satisfação de quem nos procura evitando, por vezes, a realização/formalização de uma reclamação.

Os utentes e/ou acompanhantes são atendidos por uma assistente social com competência técnica e ética profissional 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.

A equipa do Gabinete do Cidadão é constituída por uma assistente social e por uma assistente técnica.

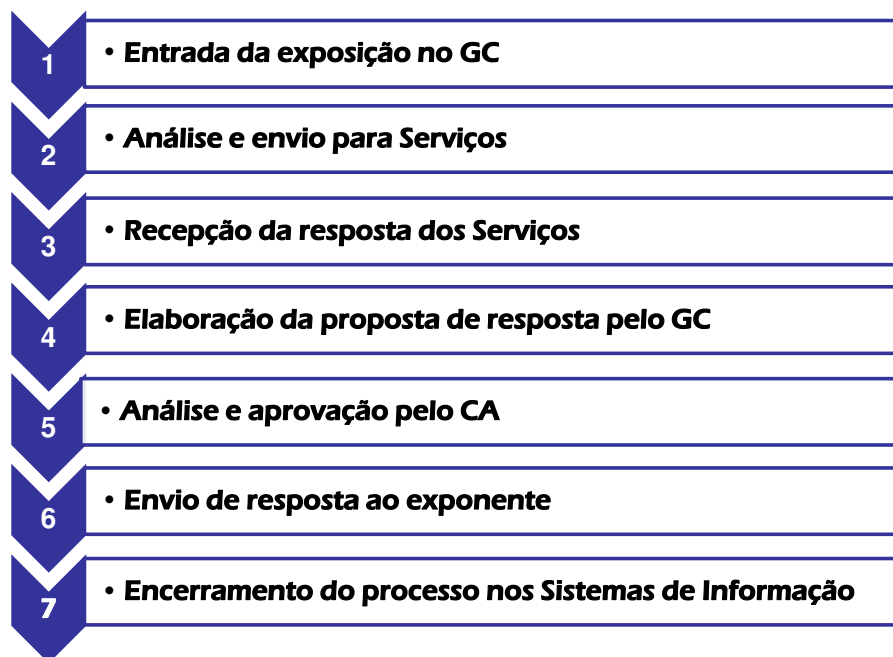
O GC encontra-se sediado no Hospital Nossa Senhora do Rosário – Barreiro tendo o seu espaço próprio, individualizado que permite um atendimento personalizado a todos os utentes. Este espaço é constituído por sala com dois postos de trabalho, um local de atendimento ao público e uma pequena arrecadação (anexa à sala única). Em situações de procura por mais do que um utente em simultâneo, o utente seguinte deve aguardar no exterior (hall comum a vários serviços existente na entrada principal do hospital) para que em seguida seja realizado o respetivo atendimento.

No espaço de arrecadação são guardadas todas as exposições, existentes em formato papel, sendo o espaço disponível diminuto, pelo que existe a necessidade de se encontrar uma alternativa ao armazenamento de todas as exposições ou adotar processos de arquivo morto para as exposições datadas com mais de 5 anos. De referir que apesar da maior parte do trabalho, no GC, ser efetuado através do recurso aos meios informáticos (por exemplo os pedidos de audição são enviados exclusivamente por e-mail e as respostas são também rececionadas pela mesma via) o suporte em papel continua a existir (exposições realizadas no livro de reclamações, por carta).

De mencionar ainda que toda a informação gerada nos processos de reclamações, elogios e sugestões é guardada em suporte informático, através da sua digitalização, o que permite um acesso mais célere à informação e uma gestão otimizada da consulta destes processos.

No que refere ao tratamento das reclamações, sugestões e elogios o GC continuou, no ano de 2022, a realizar o trabalho de gestão das exposições mediante o seu registo no Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) da Entidade Reguladora da Saúde.

A figura apresentada em seguida apresenta o circuito básico e as diferentes fases do tratamento das exposições tratadas pelo Gabinete do Cidadão.



Após a receção das diferentes exposições o GC desenvolve todo o processo administrativo interno que culmina na resposta ao exponente. As exposições são remetidas (em suporte digital) para os Responsáveis dos Serviços visados, de modo a clarificar/esclarecer o seu motivo bem como possibilitar a implementação de medidas de melhoria caso estas se justifiquem. O GC receciona posteriormente os esclarecimentos/informações e prepara resposta a qual é analisada pelo Conselho de Administração.

De referir que para além das exposições realizadas no CHBM ou enviadas diretamente para o GC (através de email, carta, etc.) são também recebidas várias exposições provenientes de instituições externas como por exemplo: Secretaria Geral do Ministério da Saúde, Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, Provedoria da Justiça, Inspeção Geral das Atividades em Saúde, entre outras as quais são analisadas e sujeitas ao mesmo circuito anteriormente referido.

Ao longo do ano transato o GC continuou a desenvolver um trabalho de maior proximidade com os vários Responsáveis das áreas clínicas e não clínicas. Este trabalho de colaboração e cooperação procurou sensibilizar os diferentes Responsáveis para o cumprimento dos prazos de resposta, bem como para a necessidade de implementação de medidas de melhoria nos casos em que as exposições identificaram situações que carecessem de análise e correção.

O GC colaborou ainda com os diversos Serviços que estiveram diretamente envolvidos em processos de acreditação e/ou em auditorias no que se refere ao fornecimento de dados estatísticos ou outros.

No ano de 2022, conjuntamente com o Gabinete de Comunicação e Imagem, o GC atualizou a informação disponível no “site” do CHBM, tendo adicionado alguns conteúdos considerados relevantes e melhorado outros já disponíveis no site.

No ano em análise o GC procedeu à alteração da metodologia de registo das várias exposições/processos entrados no CHBM/GC. Até final de 2021 as exposições eram registadas pela via de entrada no GC (por livro amarelo, email, carta, entre outros), tendo uma numeração própria e sequencial para cada uma das vias de entrada. A partir de 1 janeiro 2022 passou a utilizar uma única numeração sequencial, independentemente da via de entrada das exposições. Esta alteração permitiu um acesso mais célere aos processos e uma gestão otimizada da sua consulta.

O GC integrou a Comissão da Qualidade e Segurança e a Comissão para a Humanização Hospitalar do CHBM.

Por último mencionar que no ano 2022 o GC participou na formação de uma aluna da licenciatura em Serviço Social, do Instituto Superior de Ciências do Trabalho e Empresa (ISCTE), que realizou o estágio curricular do 2ºano (estágio de observação) no Serviço Social / Serviço de Ortopedia e Urologia. A aluna em causa teve a possibilidade de contactar com a realidade e dinâmica do GC.

## **2. Sistema Gestão de Reclamações - SGREC**

Nos termos dos estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei nº 126/2014, de 22 de agosto, a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) passou a ter a competência para apreciar as queixas e reclamações dos utentes bem como de monitorizar o seguimento dado pelas diversas Instituições, em prol da defesa dos legítimos direitos dos utentes e da melhoria contínua da qualidade do sistema de saúde.

As Instituições de Saúde são responsáveis pelo tratamento e resolução das suas reclamações. Cada reclamação deverá obter resposta por parte do reclamado, de forma a promover a aproximação entre as partes, permitindo simultaneamente às Instituições visadas a avaliação constante dos seus procedimentos e a deteção de oportunidades de melhoria.

Deste modo e no seguimento da legislação referida anteriormente, a partir de fevereiro de 2015, os Gabinetes do Cidadão passaram a registar todas as exposições no *Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) – ERS*.

Assim, e de acordo com o Guia de Apoio ao Utilizador são objetivos do SGREC:

- ✓ Uniformizar o tratamento de reclamações de forma transversal a todo o sistema de saúde (incluindo estabelecimentos dos sectores público e não público);
- ✓ Implementar um sistema de informação global de apoio ao tratamento de reclamações na área da saúde;
- ✓ Tornar célere o processamento das reclamações;
- ✓ Analisar regularmente a informação contida nas reclamações, de forma a potenciar intervenção regulatória adicional;
- ✓ Proporcionar aos prestadores informação que permita investir na melhoria contínua dos cuidados prestados;
- ✓ Facultar ao público, às instituições e ao utente, informação sistematizada, atempada e pertinente sobre as reclamações.

Para efeitos de inserção no SGREC, e de acordo com o Guia de Apoio ao Utilizador, é considerada **reclamação** toda e qualquer manifestação, assumida e comunicada por escrito pelos utentes, que poderá ser de *discordância* em relação a uma posição, de insatisfação em relação aos serviços prestados por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, de *sugestão* em relação ao funcionamento desses serviços, de alegação de eventual incumprimento ou de *satisfação ou elogio* para com profissionais, serviços ou procedimentos do estabelecimento.

O processo de tipificação das exposições/reclamações é realizado pelos assistentes sociais do Gabinete do Cidadão através do método de análise de conteúdo, sendo as mesmas classificadas consoante a sua tipologia, por tema e assunto visado (motivo desencadeante), grupo profissional, entre outros.

No que concerne ao motivo desencadeante o SGREC prevê a existência de dois níveis de classificação: um 1º nível que corresponde a uma listagem de grandes temas (quadro abaixo) e um 2º nível, que contempla assuntos mais concretos sendo obrigatório a tipificação da exposição ao nível do assunto.

Temas	Assuntos
Acesso a Cuidados de Saúde	Questões relacionadas com dificuldades ou impossibilidade de obtenção de cuidados de saúde, que podem ir desde a inscrição em médico de família ou agendamento de cuidados (incluindo tempos máximos de resposta garantidos ou listas de espera para cirurgia, até situações de discriminação no atendimento ou mesmo rejeição de utentes
Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	Abrange a qualidade técnica dos cuidados de saúde, incluindo entre outros, habilitações dos profissionais e pertinência dos atos praticados, bem como temáticas relacionadas com a segurança clínica e alguns itens compreendidos nos requisitos de licenciamento, com a esterilização ou a desinfeção de espaços e materiais
Elogio / Louvor	Opinião positiva sobre a organização do estabelecimento, os serviços prestados ou colaboradores, clínicos ou não clínicos
Focalização no Doente	Assuntos que se prendem com o grau de orientação dos prestadores para as necessidades e expectativas dos utentes e seus acompanhantes e com a humanização dos serviços, incluindo práticas diárias, procedimentos internos, publicidade e relações interpessoais
Instalações e Serviços Complementares	Inclui algumas questões contempladas nos requisitos para licenciamento no que se refere ao ambiente físico, mas também a qualidade genérica conforme percebida pelos utentes, incluindo hotelaria, serviços complementares e segurança a nível estrutural
Outros temas	Inclui reclamações anuladas, anónimas, ilegíveis, reencaminhadas, etc
Procedimentos Administrativos	Temas relacionados com a forma como os estabelecimentos estão organizados administrativamente, que influenciem as opções de resposta a determinadas situações, incluindo, entre outros, as suas obrigações legais para com a ERS, a forma de lidar com as reclamações, as confirmações de agendamento ou as opções de atendimento em casos de motivos imputáveis ao utente
Questões Financeiras	Situações relativas a faturação (cobrança), quitação (recibos), taxas moderadoras, orçamentos ou transparência na informação prévia ao ato clínico, designadamente preços, valores imputáveis ao utente ou comparticipações
Sugestão	Contributo positivo para a melhoria da qualidade global da organização do estabelecimento, dos serviços prestados ou dos colaboradores, clínicos ou não clínicos
Tempos de Espera	Tempos de espera no local, desde o momento da chegada às instalações até ao atendimento, incluindo atrasos e demoras, para atos clínicos e administrativos

O SGREC permite selecionar para cada reclamação, sugestão e elogio mais do que um serviço, grupo profissional ou tema, e, dentro de cada tema, mais do que um assunto.

Deste modo é expectável que os valores apresentados neste relatório para cada uma destas temáticas divirjam do número de número total de exposições (reclamações, sugestões, elogios) registadas.

O SGREC prevê a existência de 2 momentos específicos: RSP e REC. O primeiro consiste no *Registo Provisório Inserido* que é atribuído quando uma exposição é inserida por um prestador de saúde que não a própria ERS, o segundo *REC* quando o processo de *Reclamação* é finalizado/concluído.

A ERS, com a expectativa de estreitar contatos entre o Departamento do Utente da ERS e os vários responsáveis pelo tratamento das exposições (reclamações, elogios e sugestões), realizou no ano de 2022 reuniões de trabalho com os vários prestadores de cuidados.



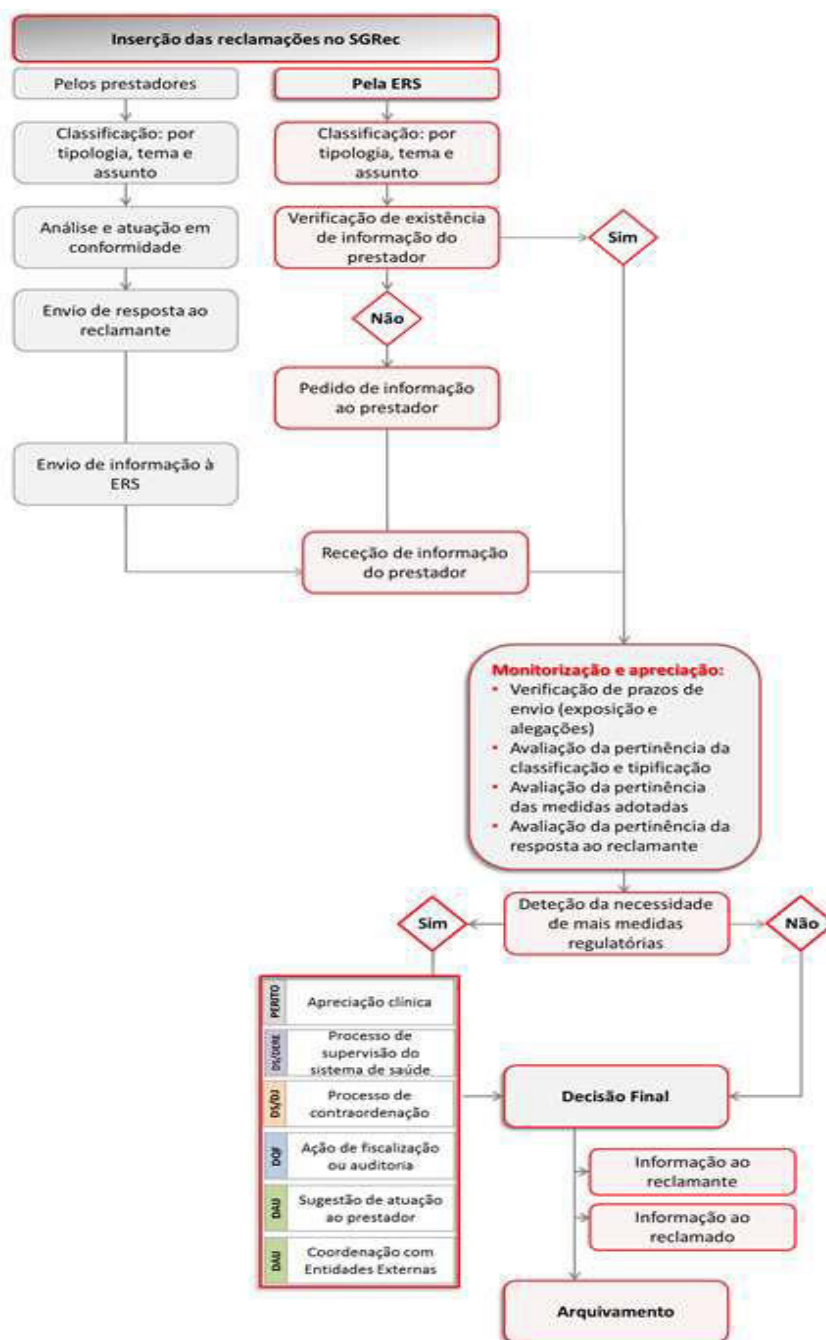
Nessas reuniões a ERS abordou assuntos relacionados com a necessidade de reforço dos procedimentos instituídos no âmbito do tratamento das reclamações, sugestões e elogios, e ainda consequente necessidade de que os mesmos sejam garantidos pelos prestadores de saúde.

Ainda no decorrer dessas reuniões de trabalho os prestadores de saúde foram informados que passaria a existir um interlocutor da ERS com as várias Instituições, promovendo assim um acesso mais célere, direto e ágil no contato com o regulador e no esclarecimento de algumas dúvidas e constrangimentos.

A ERS, no âmbito das suas funções, tem a possibilidade de realizar insistências de resposta (no decorrer da verificação do cumprimento dos prazos para envio das reclamações) e de proceder à instauração de procedimentos competentes perante indícios de prática de contraordenação.

Deste modo pode proceder à abertura de processos de monitorização temporária (PMT) : processos que a ERS já tem sinalizado para controlo periódico; processos de averiguações (AV) (processos em que a ERS sente a necessidade de averiguar mais profundamente atuação do prestador de saúde sobre determinadas matérias); processos de inquérito e de solicitar pronúncia perante audiência de interessados.

A figura seguinte ilustra o procedimento de apreciação e monitorização dos processos na ERS.



A terminar este capítulo, e no âmbito do registo das exposições no SGREC, julgamos importante mencionar alguns constrangimentos que encontramos neste Sistema de Gestão, e que impossibilitam uma análise estatística completa, designadamente:

- O Sistema permite a introdução da mesma exposição em duplicado. Esta situação ocorre quando uma exposição é registada pelo prestador de saúde e paralelamente pela ERS. Nestas situações o CHBM /GC envia um ofício ao Departamento do Utente – Unidade Gestão de Reclamações a informar desta ocorrência continuando, no entanto, a ser

necessário proceder-se ao tratamento dos dois processos de reclamação, o que origina uma duplicação de números de processos;

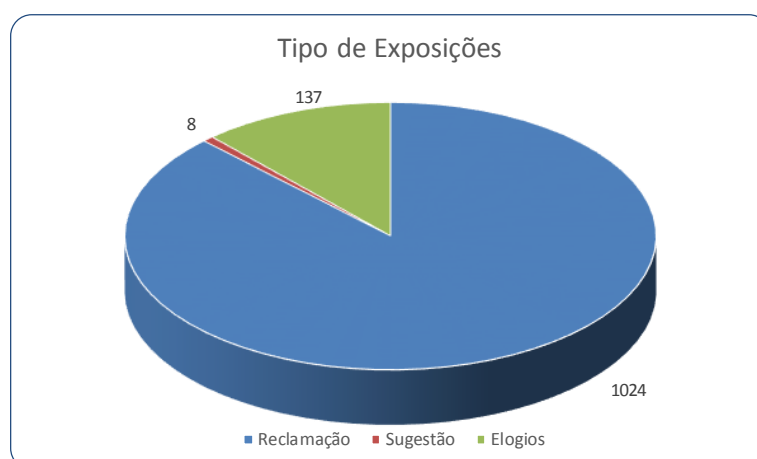
- As exposições realizadas diretamente na ERS, e que são posteriormente enviadas para análise e resposta do CHBM, por vezes, não apresentam toda a informação referente à tipificação, por exemplo, a identificação do grupo profissional visado;
- Por último, o SGREC apenas disponibiliza na sua lista os serviços clínicos, obrigando a que todas as exposições referentes a serviços de apoio sejam classificadas como “Outros”. O GC tem ultrapassado esta situação mediante o registo de toda a informação numa base de dados própria, contudo esta situação origina, um acréscimo de trabalho, e é potencialmente geradora de erros de registo, que podem originar divergências entre a informação constante nos dois sistemas de gestão de informação.

### 3. Tratamento Estatístico

#### 3.1. Exposições

##### 3.1.1 Tipo de Exposições

No ano de 2022 foram registadas 1169 exposições no CHBM, das quais 1024 foram reclamações, 137 elogios e 8 sugestões.



Comparativamente com o ano de 2021, verifica-se um decréscimo de 131 exposições (-10.08%), para o qual contribuiu o significativo decréscimo das exposições/reclamações (menos 155 reclamações, o correspondente a uma variação de -13.15%).

Tipo de Exposição	2021	2022	Δ 2021/2022		
Reclamação	1179	1024	-155	-13.15%	↓
Sugestão	7	8	1	14.29%	↑
Elogios	114	137	23	20.18%	↑
<b>Total</b>	<b>1300</b>	<b>1169</b>	<b>-131</b>	<b>-10.08%</b>	<b>↓</b>

Importa referir que tendo em conta o estipulado no Procedimento Geral - EDF.106 - Gestão das Exposições Apresentadas pelos Exponentes procedeu-se à anulação/arquivamento de 45 exposições. Destas, 7 foram anuladas a pedido do exponente e 38 foram anuladas por iniciativa do CHBM pelas seguintes razões:

- conteúdo impercetível/ilegível;
- conteúdo injurioso ou xenófobo;
- falta de identificação do exponente ou dados de identificação erróneos (com a salvaguarda de manifestação de anonimato expressa);
- exposição realizada por funcionário ou colaborador no exercício das suas funções.

Esta anulação/arquivamento implica uma análise da exposição, quer pelo CHBM quer pela ERS.

### 3.1.2 Exposições por tipificação do exponente (sexo)

Das 1169 exposições rececionadas no ano de 2022, 751 foram apresentadas por pessoas do sexo feminino e 391 por pessoas do sexo masculino.

Tipo de Exposição	Masculino	Feminino	Sem Informação	Não aplicável
Reclamação	346	655	21	2
Sugestão	5	3	0	0
Elogios	40	93	4	0
<b>Total</b>	<b>391</b>	<b>751</b>	<b>25</b>	<b>2</b>

O maior número de exposições é apresentado por indivíduos do sexo feminino, representando 64.24% de todas as exposições apresentadas no CHBM.

São tipificadas como “não aplicável” todas as exposições apresentadas por entidades, designadamente IPSS, tribunais, entre outras.

### 3.1.3 Exposições por tipificação do exponents (sujeito)

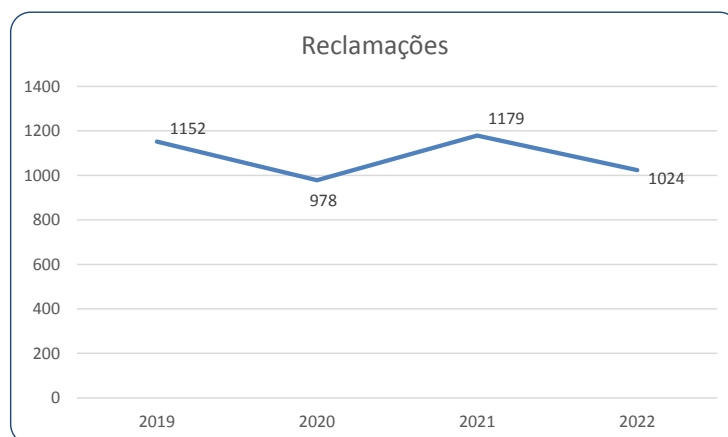
No que se refere à tipificação das exposições pelo sujeito, no ano de 2022 foram apresentadas 558 exposições pelos próprios utentes, 535 por familiares, 57 por outros (amigos, vizinhos, entidades, entre outros) e 19 por outrem não identificada.

Tipo de Exposição	Próprio	Familiar	Outro	Sem Informação
Reclamação	470	485	51	18
Sugestão	6	2	0	0
Elogios	82	48	6	1
<b>Total</b>	<b>558</b>	<b>535</b>	<b>57</b>	<b>19</b>

Globalmente as exposições foram apresentadas pelo utente ou por familiares do utente, representando essas duas categorias 93.5% do total das exposições rececionadas em 2022.

### 3.2. Reclamações

O gráfico seguinte apresenta o número de reclamações registadas nos últimos quatro anos.



#### 3.2.1 Reclamações por Serviços

O quadro seguinte apresenta os 15 Serviços que obtiveram o maior número de referências nas reclamações durante o ano de 2022

Serviço	Reclamações
Serviço de Urgência Geral	514
Serviço de Urgência Básica	129
Serviço de Urgência Pediátrica	91
Serviços Concessionados/Segurança	40
Serviço de Urgência Obstétrica (Bloco de Partos)	20
Medicina Interna	20
UAU	17
Cirurgia Geral	16
Serviços Concessionados/Transportes	15
Consultas Externas	12
Serviço Gestão de Doentes	11
Obstetrícia	10
Ortopedia	10
Ginecologia	9
Cirurgia Plástica	7
Oftalmologia	7
NIA	7

Os serviços mais visados nas reclamações foram o Serviço de Urgência com 514 referências, o Serviço de Urgência Básica com 129 referências e o Serviço de Urgência Básica Pediátrica com 91 referências.

A prevalência das reclamações visando os **Serviços de Urgência** é uma tendência demonstrada nos últimos anos pelo que de seguida se apresenta a evolução do último quadriénio.

Serviços de Urgência	2019	2020	2021	2022
Serviço Urgência Geral	557	573	800	514
Serviço Urgência Básica	169	48	51	129
Serviço Urgência Pediátrica	91	28	63	91
Serviço Urgência Obstétrica e Ginecológica	18	19	17	20

### 3.2.2. Tipologia das Reclamações (Temas e Assuntos)

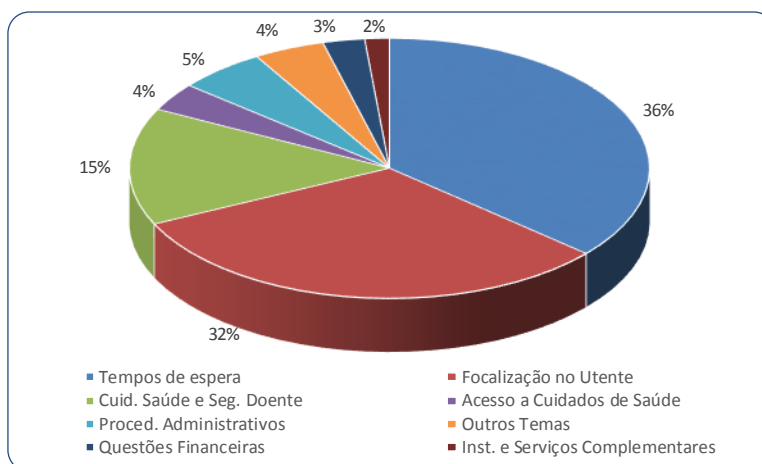
#### 3.2.2.1. Temas das Reclamações

O quadro seguinte apresenta os temas mencionados nas reclamações registadas no ano de 2022 bem como a comparação com o ano homólogo.

Tema das Reclamações	2021	2022	Δ 2021/2022	
Tempos de espera	485	405	-80	-16.49% ↓
Focalização no Utente	310	351	41	13.23% ↑
Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	204	162	-42	-20.59% ↓
Acesso a Cuidados de Saúde	56	39	-17	-30.36% ↓
Procedimentos Administrativos	56	61	5	8.93% ↑
Outros Temas	34	49	15	44.12% ↑
Questões Financeiras	32	29	-3	-9.38% ↓
Instalações e Serviços Complementares	17	17	0	0.00% ↓

Os Temas mais visados nas reclamações foram o *Tempo de Espera*, referenciado por 405 vezes o que corresponde a 36% das reclamações analisadas; a *Focalização no Utente* com 351 referências correspondendo a 32% e os *Cuidados de Saúde e Segurança do Doente* com 162 ocorrências o que corresponde a 15%.

Comparativamente com o período homólogo verifica-se que os temas mais visados se mantêm inalterados, sendo o Tempo de Espera, a Focalização no Doente e os Cuidados de Saúde e Segurança do Doente os temas sobre os quais os exponentes mais reclamaram.



Durante grande parte do ano 2022 e ainda sob contexto da pandemia SARS-COV2, o CBHM continuou a dar cumprimento às orientações emanadas pela Tutela/DGS. Assim mantiveram-se algumas medidas

ao nível da suspensão e limitação de visitas, da impossibilidade e limitação no acompanhamento durante a prestação de cuidados, entre outras.

Todavia, no decorrer do mês de outubro de 2022 e perante uma melhoria do contexto pandémico, houve alteração ao regime de visitas e acompanhamento de utentes internados no CHBM, tendo-se retomado a possibilidade dos utentes terem a presença de uma pessoa significativa e da visita social.

De referir que mesmo com as restrições existentes, o CHBM salvaguardou as situações particulares de pessoas internadas com deficiência e pessoas em estado final de vida, a quem continuou a ser possibilitado o acompanhamento permanente, sob orientação da equipa clínica bem como o acompanhamento no Bloco de Partos, na Pediatria e Neonatologia.

Este tipo de situações são registadas, no SGREC, no item *Focalização no Utente*

Lembra-se que o SGREC permite selecionar mais do que um tema por cada reclamação.

### 3.2.2.2. Os 10 Assuntos mais mencionados nas Reclamações

O quadro seguinte apresenta os 10 assuntos mais mencionados nas reclamações registadas no ano de 2022, sendo que no período em análise foram efetuados registos em 47 assuntos diferentes dos 116 assuntos possíveis.

Assuntos da Reclamação	2021	2022	Δ 2021/2022		
Tempos de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)	467	388	-79	-16.92%	↓
Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito	186	174	-12	-6.45%	↓
Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	48	97	49	102.08%	↑
Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos	61	93	32	52.46%	↑
Qualidade da informação de saúde disponibilizada	61	34	-27	-44.26%	↓
Resposta em tempo útil/razoável	46	30	-16	-34.78%	↓
Taxas moderadoras	32	29	-3	-9.38%	↓
Sistemas de Triagem	33	24	-9	-27.27%	↓
Furto/extravio/não devolução de objeto pessoal	25	22	-3	-12.00%	↓
Qualidade da informação institucional disponibilizada	9	22	13	144.44%	↑

Os assuntos que estiveram na origem de um maior número de reclamações foram o *Tempo de Espera para atendimento não programado* (superior a 1h) com 388 ocorrências, o *Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica,*



*privacidade e respeito* com 174 registos e a *Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar e de apoio* com 97 ocorrências.

A grande referência aos tempos de espera é justificada em parte pela elevada procura e sobrecarga das unidades hospitalares, principalmente dos Serviços de Urgência do CHBM.

No que concerne ao assunto “Direito ao tratamento por meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito”, verificaram-se alguns incumprimentos por parte de algumas empresas concessionadas para transporte de doentes, designadamente no que respeita ao cumprimento de horários, tendo as reclamações servido como evidência para a implementação de medidas de correção e melhoria.

Também se verificaram situações onde os exponentes sentiram não terem sido tratados com delicadeza e cortesia por parte dos colaboradores do CHBM ou das várias empresas prestadoras de serviços no Centro Hospitalar. Este alerta originou a tomada de algumas medidas por parte dos responsáveis dos serviços visados, tendo sido identificadas e reconhecidas algumas condutas menos adequadas, as quais foram corrigidas ou atenuadas mediante o reforço da sensibilização dos visados para a adoção de comportamentos adequados no atendimento dos utentes.

Quase até ao término do ano de 2022 as informações aos familiares dos doentes continuaram a ser prestadas/transmitidas telefonicamente e com dias pré definidos causando alguns constrangimentos. Todavia esta situação foi sendo alterada e, no final do ano, a maioria dos Serviços retomaram a prática instituída antes da pandemia, prestando informações presencialmente, com periodicidade diária e sem necessidade de marcação prévia.

Lembra-se que o SGREC permite selecionar mais do que um tema por cada reclamação.

### *3.2.3. Reclamações por Grupo Profissional*

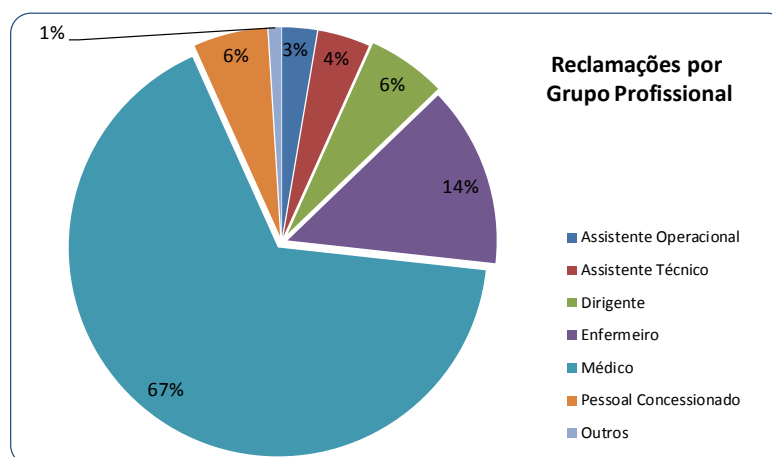
As reclamações registadas no decorrer do período em análise incluíram 1118 referências a diferentes grupos profissionais, nomeadamente, 744 à classe médica, 156 à equipa de enfermagem, 68 a Dirigentes, entre outros.

Grupo Profissional	2021	2022	Δ 2021/2022		
Assistente Operacional	17	30	13	43.33%	↑
Assistente Técnico	29	45	16	35.56%	↑
Dirigente	47	68	21	30.88%	↑
Enfermeiro	112	156	44	28.21%	↑
Médico	725	744	19	2.55%	↑
Pessoal Concessionado	59	64	5	7.81%	↑
Outros	16	11	-5	-45.45%	↓
<b>Total</b>	<b>1005</b>	<b>1118</b>	<b>113</b>	<b>10.11%</b>	<b>↑</b>

Nota: Dados de 2021 apenas disponíveis a partir de 9 abril

Os grupos profissionais médico e enfermeiro são os que mais vezes são mencionados nas reclamações no ano de 2022.

Das 64 referências em reclamações ao grupo profissional inserido nas empresas prestadoras de serviço não clínico no CHBM, 45 dizem respeito aos colaboradores da Empresa de Segurança, 15 aos prestadores na área dos Transportes, 3 da Empresa de Limpeza e 1 da Empresa de Alimentação.



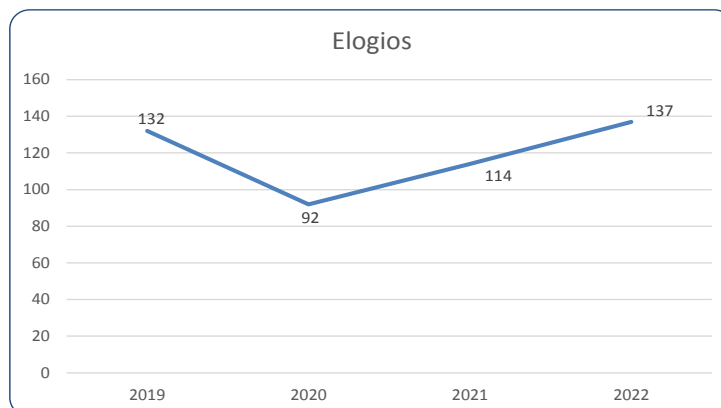
É tipificado como *Dirigente* sempre que uma reclamação se refira a situações da responsabilidade de diretores de serviço, enfermeiros gestores, administradores hospitalares, orientações do CA e orientações emanadas pela Tutela.

É tipificado como *Outros* sempre que uma reclamação se refira a técnicos superiores, técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica e, assistentes sociais, psicólogos, dietistas entre outros.

Lembra-se que uma reclamação pode visar mais de um grupo profissional.

### 3.3. Elogios

O gráfico seguinte apresenta o número de elogios registados nos últimos quatro anos, tendo sido registado em 2022 o maior número do último quadriénio.



A partir de Setembro de 2022, e no casos dos elogios identificando colaboradores do CHBM, o CA passou a dar conhecimento direto desse facto aos visados/elogiados, enviando carta de agradecimento enaltecendo o trabalho, competência, esforço e dedicação dos mesmos (mantendo-se o circuito de conhecimento das respetivas hierarquias).

#### 3.3.1. Elogios por Serviços

O quadro seguinte apresenta os 15 Serviços Clínicos que obtiveram o maior número de elogios durante o ano de 2022.

Serviço	Elogios
Serviço de Urgência Geral	41
Medicina Interna	16
Cirurgia Geral	15
UCA	10
Ortopedia	9
Serviço de Urgência Obstétrica (Bloco de Partos)	8
Radioterapia	8
Unidade Cuidados Paliativos	7
Serviço Social	7
Imagiologia	7
Unidade Hospitalização Domiciliária Cirúrgica	5
Serviços Concessionados/Limpeza	5
Obstetrícia	5
Oncologia	4
Unidade Hospitalização Domiciliária Médica	4
Imunohemoterapia	4
Consultas Externas	4

Os serviços mais elogiados foram Serviço de Urgência com 41 elogios, a Medicina com 16, a Cirurgia Geral com 15, UCA com 10 e Ortopedia com 9 elogios.

### 3.3.2. Elogios por Grupo Profissional

Os elogios registados no ano de 2022 incluíram 416 referências a diferentes grupos profissionais, nomeadamente, 160 aos médicos, 123 a enfermeiros e 68 a assistentes operacionais, entre outros. Comparativamente ao ano de 2021, regista-se um aumento significativo do número de elogios visando grupos profissionais, sendo esse aumento de 235 referências, o que corresponde a mais 56.49%.

Grupo Profissional	2021	2022	Δ 2021/2022		
Assistente Operacional	28	68	40	58.82%	↑
Assistente Técnico	9	32	23	71.88%	↑
Dirigente	0	1	1	100.00%	↑
Enfermeiro	53	123	70	56.91%	↑
Médico	75	160	85	53.13%	↑
Pessoal Concessionado	7	6	-1	-16.67%	↓
Outros	9	26	17	65.38%	↑
<b>Total</b>	<b>181</b>	<b>416</b>	<b>235</b>	<b>56.49%</b>	<b>↑</b>

Nota: Dados de 2021 apenas disponíveis a partir de 9 abril

Das 6 referências ao grupo profissional Pessoal Concessionado, 5 dizem aos colaboradores da Empresa de limpeza e 1 da área dos Transportes,

À semelhança das reclamações é tipificado como *Dirigente* sempre que um elogio se refira a situações da responsabilidade de diretores de serviço, enfermeiros chefes, administradores hospitalares, orientações do CA e orientações emanadas pela Tutela.

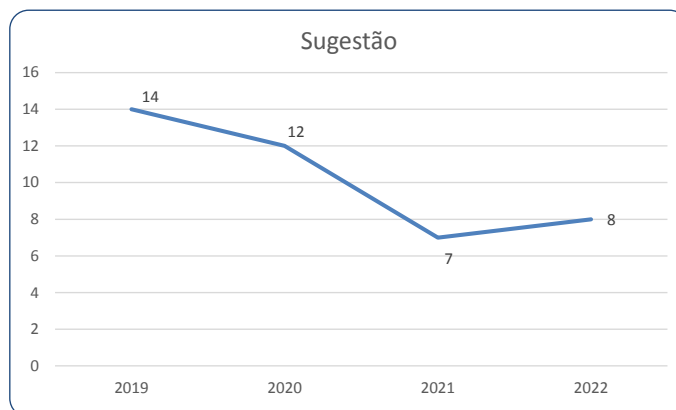
É tipificado como *Outros* sempre que uma reclamação se refira a técnicos superiores, técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica, assistentes sociais, psicólogos, dietistas entre outros.

No ano em análise foi realizado um trabalho de colaboração e parceria entre o GC e o Gabinete de Comunicação e Imagem através da divulgação, semanal, de um elogio/agradecimento e/ou louvor nas redes sociais do CHBM (*facebook e instagram*).

Importa lembrar que um elogio pode visar mais de um grupo profissional.

### **3.4. Sugestões/Caixas de Sugestões**

O gráfico seguinte apresenta o número de sugestões registadas nos últimos quatro anos.



Ao longo do ano de 2022 foram registadas 8 sugestões, das quais:

- 4 rececionadas por via eletrónica (email);
- 2 depositadas nas caixas de sugestões;
- 1 rececionada por carta;
- 1 registada nos respetivos livros amarelos;

O CHBM tem afixadas 4 Caixas de Sugestões: 2 no Hospital Nossa Sra. do Rosário (na entrada principal e na sala de espera da consulta externa) e 2 no Hospital do Montijo (na sala de espera do Serviço de Urgência Básica e na sala de espera da Unidade de Cirurgia de Ambulatório – UCA).

De acordo com Procedimento Geral - EDF.106 - Gestão das Exposições Apresentadas pelos Exponentes o trabalho de recolha das sugestões é efetuado em colaboração com o Serviço Gestão de Doentes (SGD) sendo o GC responsável pela recolha no Hospital N.º Sra. do Rosário e o SGD no Hospital do Montijo.

Face ao número residual de sugestões pode-se concluir que este meio de participação deixou de ser considerado, pelos utentes e/ou seus acompanhantes, como um veículo primordial para expor as suas opiniões e apresentar as suas sugestões.

### **3.5. Processos encerrados no Sistema de Gestão das Reclamações - SGREC**

Ao longo de 2022 o GC deu continuidade ao trabalho, que tem vindo a ser realizado, no sentido de se proceder à finalização/encerramento de processos referentes a anos anteriores.

Assim foi possível encerrar 1506 processos, dos quais:

2020	2021	2022	Total
241	271	994	1506

De referir que este trabalho de recuperação tem sido realizado de forma gradual sem implicar atraso para os processos que deram entrada, no GC, no ano de 2022 e sem colocar em causa o normal funcionamento do Serviço.

#### 4. Pedidos de Informação

Considerando que a missão do Gabinete do Cidadão é dar a palavra ao utente permitindo exercer os seus direitos perante a organização hospitalar sempre que o GC é abordado, pelos utentes e/ou seus acompanhantes que embora não pretendam apresentar qualquer reclamação, necessitam de auxílio na obtenção de esclarecimentos e informações diversas, encontram disponibilidade total por parte da equipa do GC.

O GC realiza assim um conjunto de diligências com vista a solucionar ou a responder às questões colocadas evitando-se desta forma a realização de reclamações.

Estes pedidos, embora não “exijam” sempre uma resposta por escrito por parte do CA, “obrigam” a que seja realizado um conjunto de diligências e contactos com vista à resolução da situação colocada e garantida a satisfação daqueles que recorrem ao GC.

Para além dos contactos dos utentes e/ou seus acompanhantes, o GC receciona solicitações de entidades externas como por exemplo da Ordem dos Médicos, Ordem dos Enfermeiros, Ministério da Saúde, Tribunais, entre outros, que, embora não sejam reclamações, elogios ou sugestões, são tratados de igual modo pelo GC. Estes atendimentos/contactos são contabilizados como “Pedidos de Informação”.

Ao longo do ano de 2022 foram registados 196 pedidos.

2020	2021	2022	Δ 2021/2022		
75	122	196	74	60.66%	↑

Comparativamente ao ano anterior, foi registado um aumento de mais 74 pedidos, o que corresponde a um acréscimo de 60.66%, facto que é justificado pela ausência de registo estatístico deste tipo de diligência até ao 1º trimestre 2021, o qual apenas era efetuado quando o processo exigia uma resposta formal por parte do CA.

Muitos destes pedidos estiveram relacionados com questões inerentes ao funcionamento do SNS como por exemplo:

- ✓ dúvidas sobre a atribuição do Grau de Incapacidade
- ✓ dados inseridos ou em falta no Registo Nacional Utente (RNU)

Outros pedidos estiveram relacionados com o funcionamento do CHBM como por exemplo:

- ✓ pedido de contacto com a consulta externa e/ou outros Serviços
- ✓ dificuldade no contacto com a equipa médica e consequente acesso à informação sobre os doentes internados
- ✓ acesso/contacto com as empresas concessionadas de transporte de doentes
- ✓ dúvidas relacionadas com a realização de MCDT's (em clinicas externas ao CHBM através de emissão de termo de responsabilidade)
- ✓ processo de pedido de alteração de médico
- ✓ processo de pedido de atestado multiusos
- ✓ processo de pedido de relatório médico
- ✓ suspensão/limitação de visitas
- ✓ acompanhamento dos doentes

## **Considerações Finais**

Podemos apresentar, de forma sucinta, as principais conclusões relativas ao tratamento das exposições, identificadas pelo GC, ao longo do ano de 2022:

### **Exposições**

Foram registadas 1169 exposições, o que comparativamente ao ano homólogo representa um decréscimo de 10.08%

### **Total de exposições por Tipologia**

Foram registadas 1024 reclamações (menos 155 em relação ao ano transato); 137 elogios (mais 23) e 8 sugestões (mais 1) face ao período homólogo.

### **Temas e Assuntos mais mencionados nas reclamações**

O Tempo de Espera, Focalização no Doente e os Cuidados de Saúde e Segurança do Doente foram os temas mais referenciados nas reclamações (405, 351 e 162 vezes, respetivamente).

O tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a 1hora); o direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito; e a delicadeza/urbanidade do pessoal clínico foram os assuntos mais visados nas reclamações com 388, 174 e 97 registos, respetivamente

### **Serviços mais mencionado nas reclamações**

Os Serviços mais visados nas reclamações foram o Serviço de Urgência Geral (510); a Urgência Básica (129) e o Serviço de Urgência Pediátrica (91).

### **Serviços com mais elogios**

Os Serviços que obtiveram o maior número de elogios foram o Serviço de Urgência Geral (41), a Cirurgia Geral (15) e a Ortopedia (9).

### **Grupos profissionais**

Os profissionais mais visados nas reclamações e nos elogios foram os médicos (744 referências em reclamações e 160 em elogios).

Adicionalmente e tendo em consideração que a análise e tratamento das Exposições (reclamações, mas também elogios/agradecimentos) constitui a atividade *core* do GC, acreditamos como fundamental que as reclamações sejam encaradas por todos colaboradores do CHBM como uma oportunidade de melhoria. Ao proceder-se à análise das reclamações torna-se possível identificar problemas relativos à gestão e funcionamento dos Serviços, aos cuidados, assistência, qualidade e segurança prestada aos utentes, bem como à informação e



atenção dispensada aos seus familiares/acompanhantes, pelo que é fundamental ter conhecimento destes constrangimentos para se poder atuar tendo em vista a sua correção.

As reclamações deverão assim constituir-se como matéria de análise e reflexão por parte dos colaboradores, das chefias intermédias e também dos Órgãos Dirigentes.


De igual modo, também os elogios devem ser avaliados pelo CHBM, uma vez que é através deles que os utentes enaltecem o trabalho, a competência, o esforço e a dedicação dos vários profissionais. Para além deste reconhecimento expresso nos elogios, é ainda demonstrada a importância que o CHBM tem nas diferentes fases das vidas de quem é tratado pelo CHBM: como o nascimento de um filho, uma passagem pelos serviços de urgência, num internamento ou numa hospitalização domiciliária.

Face à importância que as exposições representam e de forma a contribuir neste processo de melhoria contínua, o GC procura, no seu trabalho diário, optar por uma atitude de escuta ativa e de advocacia social, tentando ser um agente de empoderamento, envolvendo todos os intervenientes sejam eles utentes e/ou seus acompanhantes ou profissionais e colaboradores do CHBM.

O GC continuará assim a realizar o seu trabalho com motivação, entusiasmo, empenho e compromisso, acreditando que há sempre espaço para a melhoria, pelo que nesta condição estará sempre disponível para rececionar todas as reclamações, sugestões e elogios, tratando-as e analisando-as como instrumentos de melhoria contínua.

Juntos Cuidamos.

Isabel Guimarães  
(Gabinete do Cidadão)  
Fevereiro, 2023



Relatório Gabinete do Cidadão  
2022