

RELATÓRIO DO GABINETE DO CIDADÃO CHOESTE, E.P.E.

ANO 2019



*Não é o trabalho, mas o saber trabalhar,  
que é o segredo do êxito no trabalho.  
Saber trabalhar quer dizer: não fazer um esforço inútil,  
persistir no esforço até ao fim, e saber reconstruir uma orientação,  
quando se verificou que ela era, ou se tornou, errada.*

*Fernando Pessoa*

## ÍNDICE

<b>Nota Introdutória</b> .....	4
<b>I – EVOLUÇÃO DAS EXPOSIÇÕES NO GABINETE DO CIDADÃO / CHO – ÚLTIMOS 3 ANOS</b> .....	5
1.1 – Reclamações por serviço visado.....	5
1.2 – Reclamações por grupo profissional visado.....	6
1.3 – Reclamações por causa – 4 maiores.....	6
1.4 – Reclamações nos últimos 3 anos – Representação gráfica.....	7
1.5 – Elogios nos últimos 3 anos.....	7
1.5.1 – Elogios por serviço visado.....	8
1.5.2 – Elogios por grupo profissional visado.....	8
<b>II – EXPOSIÇÕES NO GABINETE DO CIDADÃO / CHO – ANO 2019</b> .....	9
2.1 – Tipo de exposição por Unidade .....	9
2.2 – Reclamações por tipologia de Assunto (causa).....	10
2.2.1. Reclamações por Assunto visado – cinco maiores.....	12
2.3. Reclamações por tipologia de Assunto e Serviço Visado.....	13
2.4. Medidas corretivas adotadas.....	19
<b>Breves Considerações Finais</b> .....	20

## NOTA INTRODUTÓRIA

O Gabinete do Cidadão (G.C.) é um espaço privilegiado de acolhimento dos utentes/cidadãos, de recolha e tratamento das exposições, as quais devem ser usadas como ‘barómetro’ e produzir indicadores de gestão, nomeadamente linhas prioritárias de intervenção na estrutura organizacional, melhorar a eficácia dos canais de comunicação e as relações interpessoais.

O G.C. tem como missão promover o exercício dos direitos e deveres dos cidadãos no âmbito do acesso e utilização do Serviço Nacional de Saúde e, assegurar a mediação num enquadramento institucional, com vista à melhoria contínua da qualidade dos serviços e cuidados de saúde prestados.

O G.C. tem sido objeto de algumas alterações ao longo do tempo, sobretudo a nível do sistema de registo e tratamento das exposições dos cidadãos - reclamações, sugestões e elogios/agradecimentos.

No quadro legislativo que define os novos Estatutos da Entidade Reguladora da Saúde (E.R.S.) – Dec. Lei nº 126/2014 de 22 de Agosto, no seu artigo 13º é conferida à E.R.S. a competência de “apreciar as queixas e reclamações dos utentes e monitorizar o seguimento dado pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde às mesmas”. Neste âmbito, foi criado o Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) e definidos os princípios orientadores e as regras aplicáveis ao procedimento de tratamento das reclamações (exposições) dos cidadãos.

Subsequentemente, os Estabelecimentos Prestadores de Cuidados de Saúde devem proceder em conformidade com o preconizado pela E.R.S. e submeter à apreciação desta Entidade, as exposições que lhes são dirigidas.

O Gabinete do Cidadão registou ao longo do ano de 2019, uma intensa atividade, traduzida fundamentalmente no registo, tratamento e acompanhamento processual de todas as exposições formalizadas no Centro Hospitalar. Manteve, como habitualmente, o atendimento dos cidadãos/utentes, em ordem à sua vocação/competência.

O presente documento tem por objetivo central retratar, de forma sucinta, o movimento das exposições dos cidadãos/utentes no Gabinete do Cidadão do CHOESTE, E.P.E. - Unidades de Caldas da Rainha, Peniche e Torres Vedras, encontrando-se dividido em dois capítulos principais:

- I - Apresenta a variação das exposições nos últimos três anos, permitindo verificar a evolução das mesmas;
- II - Caracteriza o movimento das exposições registadas no ano de 2019, incidindo com maior detalhe nas reclamações, evidenciando a tipologia de “Assunto” (causa de reclamação), os serviços e os grupos profissionais mais visados. A tipologia utilizada neste relatório obedece à terminologia definida pela E.R.S. (no âmbito dos “Assuntos de Reclamação”).
  - Evidencia as principais medidas corretivas implementadas na sequência das reclamações dos utentes/cidadãos.

Em jeito de conclusão, apresentam-se algumas considerações finais, decorrentes da análise dos dados – ‘Exposições’ e da atividade desenvolvida.

## I. EVOLUÇÃO DAS EXPOSIÇÕES NO GABINETE DO CIDADÃO / CHO – ÚLTIMOS 3 ANOS

Tipo Exposição	EXPOSIÇÕES – 3 ANOS		
	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019
Reclamações	722	845	<b>839</b>
Elogios	206	143	<b>149</b>
Sugestões	4	3	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>931</b>	<b>991</b>	<b>991</b>

Quadro 1 – Distribuição das Exposições nos 3 últimos anos

Da leitura do quadro 1, no que se refere à evolução das exposições nos últimos três anos, verifica-se em primeiro lugar, que a *reclamação* constitui a forma de participação preferencial dos cidadãos, de se dirigir à Instituição Hospitalar.

Não obstante, as *reclamações* evidenciam um decréscimo no ano de 2019 (menos 6), os *elogios* um aumento (mais 6) e as *sugestões* mantêm o valor, relativamente ao ano antecedente (3).

### 1.1 RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO VISADO

Serviços	RECLAMAÇÕES/ANO		
	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019
Admissão/Gestão de Doentes	46	40	<b>73</b>
Cirurgia	15	-	-
ORL	-	20	-
Ortopedia	30	25	<b>30</b>
Medicina	-	-	<b>25</b>
Urgência	481	596	<b>510</b>
<b>Nº RECLAMAÇÕES – ANO</b>	<b>722</b>	<b>845</b>	<b>839</b>

Quadro 2 – Distribuição das Reclamações pelos serviços mais visados – últimos 3 anos

O *quadro 2* permite comparar os quatro serviços mais visados nas reclamações, nos últimos 3 anos: o *Serviço de Urgência* tem registado, ao longo dos anos, a maior inflexão de reclamações, apresentando no ano de 2019, um decréscimo de 86 reclamações.

O *Serviço de Admissão/Gestão de Doentes* tem sido nos 3 últimos anos, o que se posiciona no segundo 'lugar', como mais visado nas reclamações dos cidadãos/utentes, registando um aumento de 33 reclamações, no último ano.

Informação mais detalhada, referente ao ano de 2019, encontra-se a partir da página 9.

## 1.2 RECLAMAÇÕES POR GRUPO PROFISSIONAL VISADO

GRUPO PROFISSIONAL	RECLAMAÇÕES/ANO		
	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019
Assistente Técnico (Administrativo)	63	44	<b>73</b>
Dirigente	76	104	<b>97</b>
Dirigente de Topo			<b>29</b>
Enfermeiro	44	47	<b>57</b>
Médico	471	582	<b>541</b>
<b>Nº RECLAMAÇÕES – ANO</b>	<b>722</b>	<b>845</b>	<b>839</b>

Quadro 3 – Distribuição das Reclamações pelos grupos profissionais mais visados – últimos 3 anos

No que se aos *grupos profissionais*, mais visados nas reclamações, o pessoal médico mantém a 1ª posição em 2019, ainda que com um decréscimo, de 41 reclamações (relativamente ao ano antecedente).

## 1.3. RECLAMAÇÕES POR CAUSA – 4 MAIORES

CAUSA DE RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÕES/ANO		
	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018
Diagnóstico incompleto/não identificado	-	38	-
Falta de cortesia / Desrespeito no trato interpessoal*	87	117	<sup>99+11</sup> * = <b>110</b>
Falta de informação aos familiares / Utentes	36	-	<b>37</b>
Inexistência do serviço solicitado pelo utente	36	-	-
Tempo espera para consulta de especialidade	-	25	<b>44</b>
Tempo espera no Serviço de Urgência	223	227	<b>384</b>
<b>Nº RECLAMAÇÕES - ANO</b>	<b>777</b>	<b>722</b>	<b>845</b>

Quadro 4 – Distribuição das Reclamações pelas 4 maiores causas – anos 2016 a 2018

O quadro 4 representa a evolução das quatro maiores causas de reclamação entre os anos de 2016 e 2019, utilizando a “*tipologia de causa de reclamação*”, do Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações (S.G.S.R.), que se encontrava anteriormente definido, no âmbito das Atribuições e Competências do Ministério da Saúde.

#### 1.4 RECLAMAÇÕES - ÚLTIMOS 3 ANOS – REPRESENTAÇÃO GRÁFICA

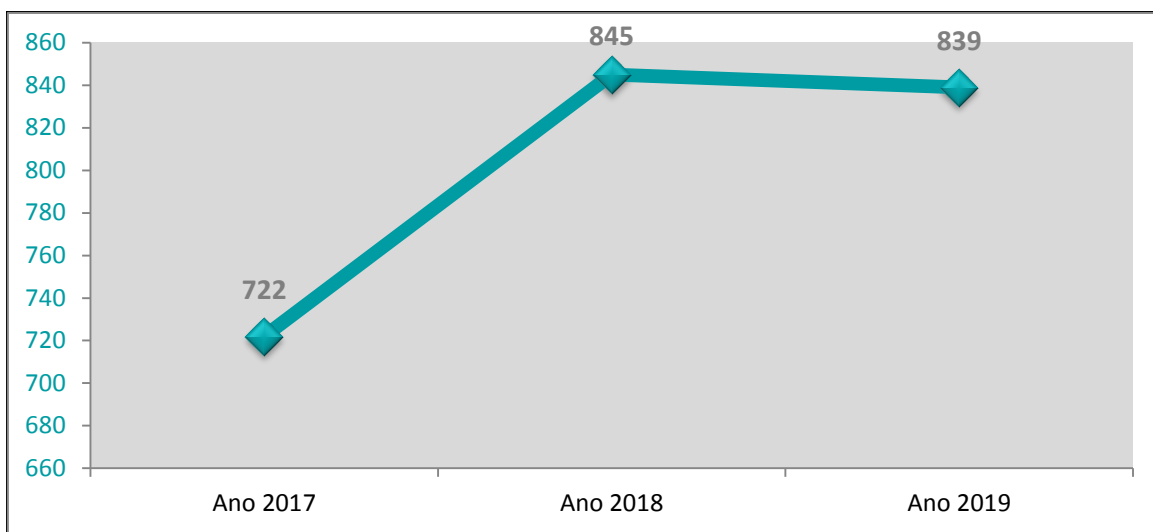


Gráfico 1 – Evolução das reclamações nos últimos 3 anos – CHOESTE

#### 1.5 ELOGIOS NOS ÚLTIMOS 3 ANOS

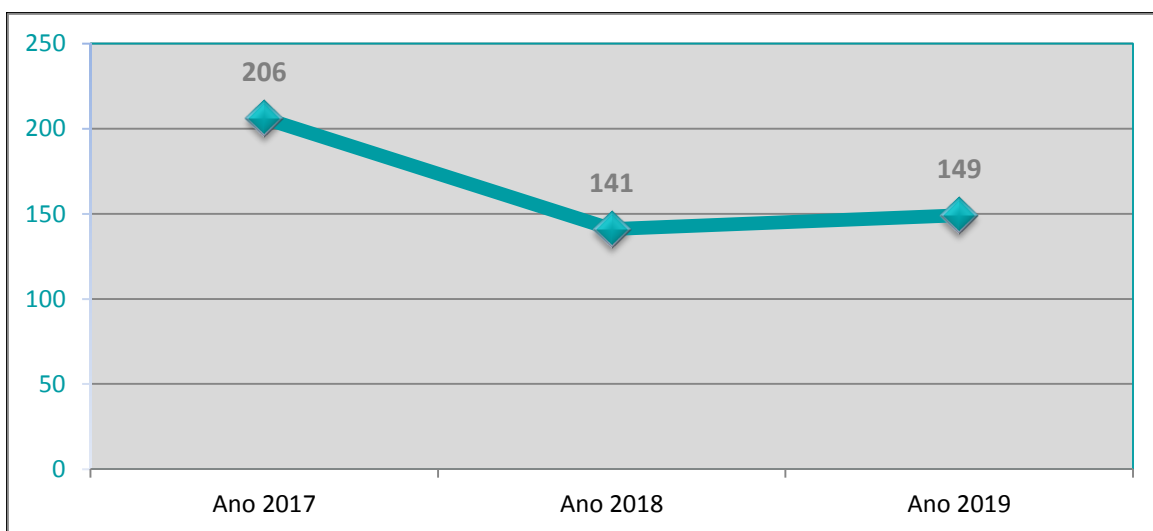


Gráfico 2 – Evolução dos Elogios nos últimos 3 anos – CHOESTE

### 1.5.1 - ELOGIOS POR SERVIÇO VISADO

SERVIÇOS	ELOGIOS/ANO		
	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019
Cirurgia	32	-	<b>22</b>
Medicina	52	27	<b>23</b>
Obstetrícia/Ginecologia	-	17	<b>15</b>
Pediatria	15	-	<b>6</b>
Pneumologia	15	-	<b>6</b>
Ortopedia	-	10	<b>9</b>
Urgência	62	48	<b>30</b>
SAD			<b>11</b>
<b>Nº ELOGIOS - ANO</b>	<b>206</b>	<b>143</b>	<b>149</b>

Quadro 5 – Distribuição dos Elogios pelos serviços mais visados – últimos 3 anos

No que diz respeito aos elogios/agradecimentos, registaram um aumento, (mais 6) no ano de 2019, sendo os serviços de Urgência e Medicina, os mais agraciados pelos cidadãos, nos três últimos anos.

### 1.5.2 ELOGIOS POR GRUPO PROFISSIONAL VISADO

GRUPO PROFISSIONAL	ELOGIOS/ANO		
	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019
Assistente Operacional	113	79	<b>77</b>
Assistente Técnico		26	<b>22</b>
Enfermeiro	153	102	<b>106</b>
Médico	183	116	<b>122</b>
<b>Nº ELOGIOS - ANO</b>	<b>206</b>	<b>143</b>	<b>149</b>

Quadro 6 – Distribuição dos Elogios pelos grupos profissionais mais visados – últimos 3 anos

Os grupos profissionais, mais elogiados têm sido o ‘médico’, o ‘enfermeiro’ e o ‘assistente operacional (*peçoal auxiliar*)’, sendo estes os elementos que compõem as equipas, diretamente relacionadas com a prestação de cuidados de saúde.



## II. EXPOSIÇÕES NO GABINETE DO CIDADÃO / CHO – ANO 2019

### 2.1 – TIPO DE EXPOSIÇÃO – POR UNIDADE

Exposições	Unidades CHO			Total	%
	Caldas da Rainha	Peniche	Torres Vedras		
Reclamações	422	82	335	<b>839</b>	<b>85</b>
Elogios	56	25	68	<b>149</b>	<b>15</b>
Sugestões	2	0	1	<b>3</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>				<b>991</b>	<b>100</b>

Quadro 7 – Distribuição das Exposições – Ano 2019

Tipo de Exposição por Unidade do CHO

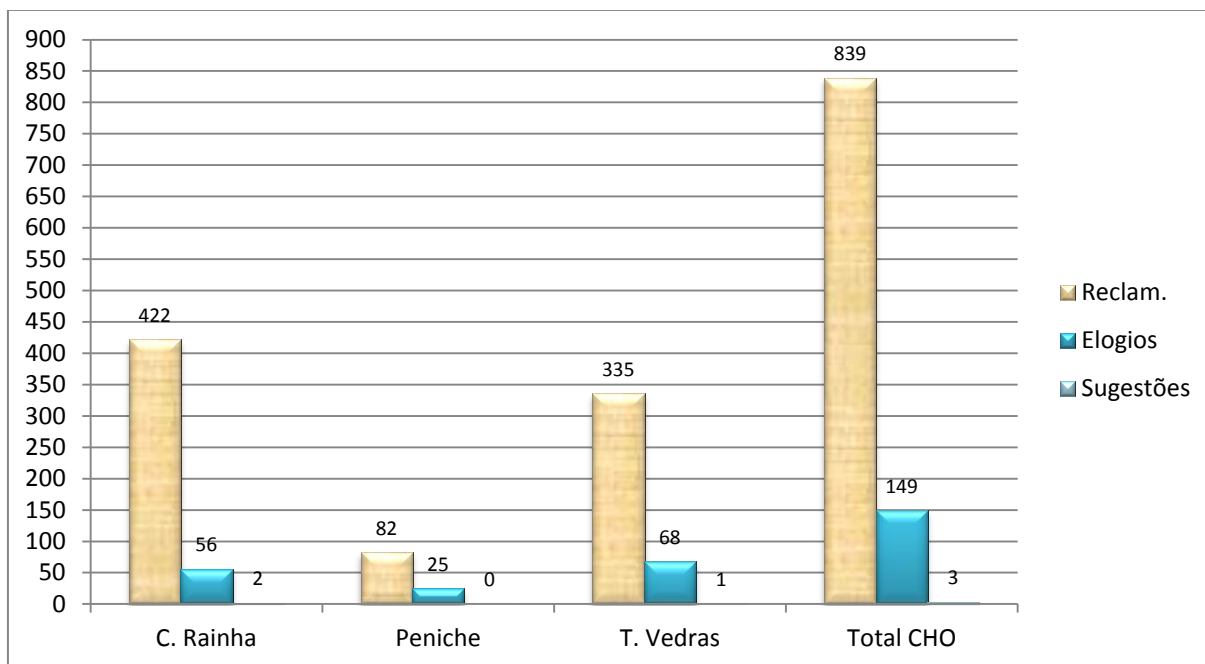


Gráfico 3 – Tipo de exposição por Unidade do CHO – Ano 2019

## 2.2 – RECLAMAÇÕES POR TIPOLOGIA DE “ASSUNTO” – ANO 2019

Assunto	Caldas Rainha	Peniche	Torres Vedras	Total
Acessibilidades e barreiras arquitetónicas	17			<b>17</b>
Acompanhamento durante a prestação de cuidados	3	1	4	<b>8</b>
Adequação das instalações	12		4	<b>16</b>
Delicadeza/urbanidade do pessoal auxiliar ou de apoio	8	2	11	<b>21</b>
Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	52	21	43	<b>116</b>
Delicadeza/urbanidade do pessoal de enfermagem	1		6	<b>7</b>
Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo	23	1	2	<b>26</b>
Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos	1		1	<b>2</b>
Atribuição de prioridades no atendimento	2		3	<b>5</b>
Confirmação prévia de agendamentos	6		23	<b>29</b>
Conforto das instalações	1	1	1	<b>3</b>
Cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT	3		1	<b>4</b>
Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde	1			<b>1</b>
Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito	1		6	<b>7</b>
Direito a reclamação	2			<b>2</b>
Dispersão dos serviços	3		1	<b>4</b>
Disponibilidade de equipamentos clínicos/de apoio	4		1	<b>5</b>
Emissão de credencial para transporte	4		2	<b>6</b>
Emissão/renovação de receituário	1			<b>1</b>
Estado de conservação das instalações			2	<b>2</b>
Estado de conservação dos equipamentos clínicos/apoio			2	<b>2</b>
Faturação adicional	2			<b>2</b>
Funcionamento do sistema de senhas	1			<b>1</b>
Furto/Extravio/Não devolução de objeto pessoal	2		1	<b>3</b>
Greve	1		1	<b>2</b>
Habilitações dos profissionais	2			<b>2</b>
Horários de funcionamento dos serviços	5		2	<b>7</b>
Informação prévia sobre custos			1	<b>1</b>
Integração e continuidade dos cuidados			1	<b>1</b>
Liberdade de escolha do prestador	1		4	<b>5</b>
Limpeza e salubridade das instalações	5			<b>5</b>
Qualidade da informação institucional disponibilizada	29		7	<b>36</b>
Dispensa de medicação	1			<b>1</b>
Qualidade da alimentação	9			<b>9</b>
Qualidade da informação de saúde disponibilizada	15	1	8	<b>24</b>
Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos	<b>30</b>	10	32	<b>72</b>
Não atendimento por motivo imputável ao utente			2	<b>2</b>
Reclamação anónima		1		<b>1</b>
Reclamação anulada	2	1		<b>3</b>
Reclamação fora de âmbito	3		2	<b>5</b>
Regras do SIGIC	2		3	<b>5</b>

Assunto	Caldas Rainha	Peniche	Torres Vedras	Total
Regras dos TMRG	13		17	<b>30</b>
Rejeição em razão do estado de saúde			1	<b>1</b>
Recusa de atendimento		1		<b>1</b>
Resposta em tempo útil/razoável	5		15	<b>20</b>
Demora de resposta da reclamação			1	<b>1</b>
Sistema de identificação do Doente	1		1	<b>2</b>
Sistema de identificação de relatórios/resultados de MCDT	1			<b>1</b>
Tempo de espera para atendimento clínico não programado superior a uma hora	146	39	101	<b>286</b>
Taxas moderadoras	4		2	<b>6</b>
Tempo de espera por transporte inter-hospitalar	4	1	5	<b>10</b>
Sistemas de segurança	4			<b>4</b>
Tempo de espera para atendimento clínico programado superior a uma hora	11	1	14	<b>26</b>
Tempo de espera para atendimento clínico programado inferior a uma hora	2		1	<b>3</b>
Tempo de espera para atendimento administrativo	3		1	<b>4</b>
Responsabilização/reparação por danos sofridos	1			<b>1</b>
Outro		1	1	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>82</b>	<b>337</b>	<b>869</b>

**Quadro 8** – Distribuição das Exposições por Assunto e Unidade do CHO – Ano 2019

## 2.2.1. RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO VISADO – 5 MAIORES

ASSUNTO DE RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÕES/ANO	%
	Ano 2019	
Regras dos TMRG (tempos máximos de resposta garantidos)	30	3.6
Qualidade da informação institucional disponibilizada	36	4.3
Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos	72	8.6
Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	116	14
Tempo de espera para atendimento clínico não programado superior a 1 hora	286	34
<b>Nº RECLAMAÇÕES – ANO 2019</b>	<b>839</b>	<b>-</b>

Quadro 9 – Distribuição das Reclamações por Assunto visado – 5 maiores – Ano 2019

O quadro 9 evidencia os cinco ‘Assuntos’ preponderantes de reclamação, correspondente a cerca de 70% do universo em análise:

O “*Tempo de espera para atendimento clínico não programado superior a 1 hora*” representa 34% das reclamações – corresponde sobretudo ao ‘tempo de espera no serviço de urgência’, que tem constituído, ao longo dos anos, a origem principal de expressão crítica negativa dos cidadãos, referente ao Centro Hospitalar;

A “*Delicadeza/Urbanidade do pessoal Clínico*” constitui a 2ª maior ‘causa’ de reclamação – 14%, abrangendo, fundamentalmente, situações de ‘falta de cortesia e desrespeito no trato interpessoal’;

A “*Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos*” posiciona-se no 3º lugar, correspondendo a 72 reclamações, cerca de 9% do universo em análise. Este assunto diz respeito sobretudo aos diagnósticos clínicos, aos procedimentos técnicos, tratamentos, MCDT, má prática, má qualidade dos relatórios clínicos;

A “*Qualidade da informação institucional disponibilizada*”, presente em 36 reclamações (4%), refere-se essencialmente à informação prestada por pessoal administrativo ou de apoio, incluindo informação relativa a questões genéricas do funcionamento da Instituição e respetivos procedimentos;

As “*Regras dos TMRG*” (tempos máximos de resposta garantidos), constituem ‘Assunto’ em 30 reclamações (3.6%) – inserem-se no Tema – *Acesso a Cuidados de Saúde* e referem-se a dificuldades de agendamento de cuidados (consultas, cirurgias, listas de espera), representando a 5ª maior causa de reclamação.

## 2.3 – RECLAMAÇÕES POR TIPOLOGIA DE “ASSUNTO” E SERVIÇO VISADO – ANO 2019

Serviços	Assunto	Caldas Rainha	Peniche	Torres Vedras	Total
<b>Anestesiologia</b>	Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos	1		1	<b>2</b>
<b>Conselho de Administração</b>	Acessibilidades e barreiras arquitetónicas	17			<b>17</b>
	Limpeza e salubridade das instalações	1			<b>1</b>
	Adequação das instalações	1			<b>1</b>
<b>Cirurgia</b>	Furto/Extravio/Não devolução de objeto pessoal	1			<b>1</b>
	Qualidade da informação institucional disponibilizada	1			<b>1</b>
	Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos	3		2	<b>5</b>
	Regras do SIGIC	2			<b>2</b>
	Qualidade da informação de saúde disponibilizada			1	<b>1</b>
<b>Concessionados</b>	Qualidade da alimentação	7			<b>7</b>
	Dispersão dos serviços	1			<b>1</b>
<b>Concessionados / Transportes</b>	Tempo de espera por transporte inter-hospitalar	1	1	4	<b>6</b>
	Dispersão dos serviços			1	<b>1</b>
<b>Concessionados / Obstetrícia</b>	Qualidade da alimentação	1			<b>1</b>
<b>Concessionados / Limpeza</b>	Limpeza e salubridade das instalações	1			<b>1</b>
<b>Consulta Anestesia</b>	Tempo de espera para atendimento clínico programado superior a uma hora)	1			<b>1</b>
	Regras do SIGIC			1	<b>1</b>
<b>Consulta Cardiologia</b>	Confirmação prévia de agendamentos	1		1	<b>2</b>
	Sistema de identificação de relatórios/resultados de MCDT	1			<b>1</b>
	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico			3	<b>3</b>
	Greve			1	<b>1</b>
	Atribuição de prioridades no atendimento			1	<b>1</b>
	Liberdade de escolha do prestador			1	<b>1</b>
	Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)	1		1	<b>2</b>
	Tempo de espera para atendimento clínico programado (inferior a uma hora)			1	<b>1</b>
	Regras dos TMRG			3	<b>3</b>
	Resposta em tempo útil/razoável	1		1	<b>2</b>
	Adequação das instalações	1			<b>1</b>
<b>Consulta Cirurgia</b>	Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)	1		1	<b>2</b>
	Regras dos TMRG	1			<b>1</b>
	Não atendimento por motivo imputável ao Utente			1	<b>1</b>
	Cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT	1			<b>1</b>
<b>Consulta Dermatologia</b>	Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)	1			<b>1</b>
	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	3			<b>3</b>
	Regras dos TMRG	1			<b>1</b>
<b>Consulta Desenvolvimento</b>	Resposta em tempo útil/razoável	1			<b>1</b>
<b>Consulta Diabetologia</b>	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico			1	<b>1</b>
<b>Consulta Dor</b>	Confirmação prévia de agendamentos			1	<b>1</b>

Serviços	Assunto	Caldas Rainha	Peniche	Torres Vedras	Total
<b>Consulta Externa</b>	Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)		1		1
	Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)			1	1
	Adequação das instalações			1	1
	Estado de conservação das instalações			2	2
	Confirmação prévia de agendamentos			2	2
<b>Consulta Gastro</b>	Resposta em tempo útil/razoável	1			1
	Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)	2			2
	Regras dos TMRG	1			1
	Confirmação prévia de agendamentos	1			1
<b>Consulta Ginecologia</b>	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico			1	1
<b>Consulta Imunoalergologia</b>	Confirmação prévia de agendamentos			1	1
<b>Consulta Medicina</b>	Resposta em tempo útil/razoável	1			1
	Confirmação prévia de agendamentos			1	1
	Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)			1	1
	Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)			1	1
	Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos	1			1
<b>Consulta Medicina Ocupacional</b>	Adequação das instalações	2			2
	Sistemas de segurança	2			2
	Habilitações dos profissionais	2			2
	Direito a reclamação	2			2
<b>Consulta Neurologia</b>	Dispersão dos serviços	1			1
	Regras dos TMRG	1		1	2
	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	1			1
	Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito	1			1
<b>Consulta Oftalmologia</b>	Atribuição de prioridades no atendimento	1			1
	Regras dos TMRG	3			3
<b>Consulta Oncologia</b>	Confirmação prévia de agendamentos			1	1
<b>Consulta ORL</b>	Confirmação prévia de agendamentos	2		3	5
	Regras dos TMRG	3		5	8
	Tempo de espera para atendimento clínico programado (inferior a uma hora)	1			1
	Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)	1		1	2
	Resposta em tempo útil/razoável			1	1
	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	1			1
<b>Consulta Ortopedia</b>	Regras dos TMRG	1		2	3
	Confirmação prévia de agendamentos			3	3
	Não atendimento por motivo imputável ao Utente			1	1
	Qualidade da informação de saúde disponibilizada			1	1
	Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos			1	1
	Resposta em tempo útil/razoável			4	4
	Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)	2		6	8
<b>Consulta Pediatria</b>	Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)	1			1
	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	1			1

Serviços	Assunto	Caldas Rainha	Peniche	Torres Vedras	Total
<b>Consulta Pneumologia</b>	Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)	1			1
	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico			1	1
	Confirmação prévia de agendamentos			1	1
	Regras dos TMRG			1	1
<b>Consulta Psiquiatria</b>	Tempo de espera para atendimento clínico programado (inferior a uma hora)	1			1
	Adequação das instalações	1			1
<b>Consulta de Urologia</b>	Confirmação prévia de agendamentos			2	2
	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico			7	7
	Regras dos TMRG			2	2
	Resposta em tempo útil/razoável			3	3
	Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)			1	1
	Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito			1	1
<b>Gabinete Cidadão</b>	Demora de resposta da reclamação			1	1
<b>Ginecologia</b>	Regras dos TMRG	1			1
	Qualidade da informação institucional disponibilizada	1			1
<b>Igreja N Sª Pópulo</b>	Horários de funcionamento dos serviços	1			1
<b>Imagiologia</b>	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	3			3
	Greve	1			1
	Furto/Extravio/Não devolução de objeto pessoal			1	1
	Horários de funcionamento dos serviços	1			1
	Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)	1			1
	Cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT	1			1
<b>Impercetível</b>	Reclamação anulada	1			1
<b>Inespecífico</b>	Reclamação fora de âmbito	3			3
<b>Indefinido</b>	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico			1	1
<b>Instalações/ Equipamentos</b>	Adequação das instalações	1			1
<b>Medicina</b>	Adequação das instalações	2		2	4
	Acompanhamento durante a prestação de cuidados			1	1
	Conforto das instalações		1		1
	Disponibilidade de equipamentos clínicos/de apoio	2			2
	Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio	1	1	1	3
	Qualidade da alimentação (exponente pede água engarrafada)	1			1
	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	2	2	1	5
	Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos	1			1
	Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos	1		3	4
	Qualidade da informação de saúde disponibilizada		1		1
	Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)		1		1
	Reclamação anónima		1		1
	Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo			1	1
	Integração e continuidade dos cuidados			1	1
	<b>MFR</b>	Regras dos TMRG	1		
Resposta em tempo útil/razoável		1		1	2
<b>Neurologia</b>	Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)			1	1

Serviços	Assunto	Caldas Rainha	Peniche	Torres Vedras	Total
<b>Obstetrícia</b>	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	2			<b>2</b>
	Qualidade da informação de saúde disponibilizada	1			<b>1</b>
	Resposta em tempo útil/razoável			1	<b>1</b>
	Qualidade da informação institucional disponibilizada	1			<b>1</b>
<b>Ortopedia</b>	Liberdade de escolha do prestador	1		1	<b>2</b>
	Delicadeza/urbanidade do pessoal auxiliar ou de apoio			1	<b>1</b>
	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico			1	<b>1</b>
	Regras dos TMRG			3	<b>3</b>
	Regras do SIGIC			2	<b>2</b>
<b>Outro Hospital</b>	Reclamação fora de âmbito / referente outro hospital			1	<b>1</b>
<b>Patologia Clínica</b>	Tempo de espera para atendimento não programado (superior a uma hora)	2			<b>2</b>
	Horários de funcionamento dos serviços	1			<b>1</b>
	Atribuição de prioridades no atendimento	1			<b>1</b>
<b>Pediatria</b>	Delicadeza/urbanidade do pessoal de enfermagem	1			<b>1</b>
<b>Pneumologia</b>	Disponibilidade de equipamentos clínicos/de apoio			1	<b>1</b>
<b>Portaria</b>	Delicadeza/urbanidade do pessoal de apoio		1	5	<b>6</b>
<b>Radiologia</b>	Atribuição de prioridades no atendimento			1	<b>1</b>
	Confirmação prévia de agendamentos			1	<b>1</b>
	Estado de conservação dos equipamentos clínicos / apoio			1	<b>1</b>
	Resposta em tempo útil/razoável			2	<b>2</b>
	Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)			1	<b>1</b>
<b>Radiologia / TAC</b>	Resposta em tempo útil/razoável			1	<b>1</b>
	Confirmação prévia de agendamentos			1	<b>1</b>
	Cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT			1	<b>1</b>
<b>Recursos Humanos</b>	Outro (erro na identificação de candidato a concurso)			1	<b>1</b>
<b>Serviço Gestão Doentes</b>	Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio	22	1	1	<b>24</b>
	Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde	1			<b>1</b>
	Confirmação prévia de agendamentos	2		5	<b>7</b>
	Emissão de credencial para transporte	1			<b>1</b>
	Qualidade da informação institucional disponibilizada	17		3	<b>20</b>
	Taxas moderadoras	4			<b>4</b>
	Faturação adicional	2			<b>2</b>
	Horários de funcionamento	2			<b>2</b>
	Funcionamento do sistema de senhas	1			<b>1</b>
	Qualidade da informação de saúde disponibilizada	3			<b>3</b>
	Sistemas de segurança	1			<b>1</b>
	Dispersão dos serviços	1			<b>1</b>
	Sistema de identificação do Doente	1		1	<b>2</b>
	Tempo de espera para atendimento administrativo	3		1	<b>4</b>
	Cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT	1			<b>1</b>
	Responsabilização/reparação por danos sofridos	1			<b>1</b>
<b>Segurança</b>	Delicadeza/urbanidade do pessoal auxiliar ou de apoio	3			<b>3</b>
<b>Serviços Gerais</b>	Delicadeza/urbanidade do pessoal auxiliar ou de apoio	2		1	<b>3</b>
	-----	-	-	-	<b>-</b>



Serviços	Assunto	Caldas Rainha	Peniche	Torres Vedras	Total
<b>Serv. Hoteleiros</b>	Delicadeza/urbanidade do pessoal auxiliar	1			<b>1</b>
<b>Urgência Geral</b>	Conforto das instalações	1		1	<b>2</b>
	Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos			1	<b>1</b>
	Atribuição de prioridades no atendimento			1	<b>1</b>
	Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)	119	38	90	<b>247</b>
	Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)			1	<b>1</b>
	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	23	19	22	<b>64</b>
	Delicadeza/urbanidade do pessoal de enfermagem			6	<b>6</b>
	Dispensa de medicação	1			<b>1</b>
	Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito			5	<b>5</b>
	Disponibilidade de equipamentos clínicos/de apoio	2			<b>2</b>
	Emissão de credencial para transporte	3		1	<b>4</b>
	Estado de conservação dos equipamentos clínicos / apoio			1	<b>1</b>
	Horários de funcionamento dos serviços			2	<b>2</b>
	Informação prévia sobre custos			1	<b>1</b>
	Liberdade de escolha do prestador			2	<b>2</b>
	Reclamação anulada	1	1		<b>2</b>
	Recusa de atendimento		1		<b>1</b>
	Resposta em tempo útil/razoável			1	<b>1</b>
	Sistemas de segurança	1			<b>1</b>
	Tempo de espera por transporte inter-hospitalar	3		1	<b>4</b>
	Furto/Extravio/Não devolução de objeto pessoal	1			<b>1</b>
	Delicadeza/urbanidade do pessoal de apoio	1		3	<b>4</b>
	Qualidade da informação de saúde disponibilizada	11		6	<b>17</b>
	Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos	14	10	19	<b>43</b>
	Qualidade da informação institucional disponibilizada	8		3	<b>11</b>
	Acompanhamento durante a prestação de cuidados	3	1	3	<b>7</b>
	Adequação das instalações	4		1	<b>5</b>
	Rejeição em razão ao estado de saúde			1	<b>1</b>
Reclamação fora do âmbito / verborreica			1	<b>1</b>	
Taxas moderadoras			2	<b>2</b>	
Limpeza e salubridade das instalações	3			<b>3</b>	
<b>Urgência / Cirurgia</b>	Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos	1		1	<b>2</b>
<b>Urgência / Ginecologia</b>	Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)	2			<b>2</b>
<b>Urgência / Imagiologia</b>	Outro – Inexistência do serviço solicitado pelo utente		1		<b>1</b>
<b>Urgência / Obstetrícia</b>	Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos	1			<b>1</b>
	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	7			<b>7</b>
	Qualidade da informação institucional disponibilizada	1			<b>1</b>
	Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)	2			<b>2</b>
<b>Urgência / Ortopedia</b>	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	5			<b>5</b>
	Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos	1			<b>1</b>
	Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)	11		3	<b>14</b>
	Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo	1			<b>1</b>

Serviços	Assunto	Caldas Rainha	Peniche	Torres Vedras	Total
Urgência / Pediátrica	Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)	9		6	15
	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	3		5	8
	Emissão/renovação de receituário	1			1
	Emissão de credencial para transporte			1	1
	Qualidade da informação institucional disponibilizada			1	1
	Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos	7		5	12
VMER	Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	1			1
	<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>82</b>	<b>337</b>	<b>869</b>

Quadro 10 – Distribuição das Reclamações por Assunto e Serviço Visado – Ano 2019

## 2.4 – MEDIDAS CORRETIVAS ADOTADAS NA SEQUÊNCIA DAS EXPOSIÇÕES

As exposições apresentadas foram alvo de análise, tendo sido adotadas medidas corretivas no sentido de minimizar ou eliminar os principais motivos de reclamação e promover a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado, nos termos do quadro infra:

Principais Tipologias de Reclamação	Medidas Corretivas adotadas em 2019
Tempo de espera para atendimento clínico não programado superior a uma hora	- Celebração de Protocolo com o ACES Oeste Norte, no sentido de encaminhamento voluntário de utentes não urgentes (triados como verdes e azuis no Serviço de Urgência) para os centros de saúde, mediante o agendamento no Hospital de consulta com brevidade, neste nível de cuidados.
Regras dos TMRG em consulta externa e Cirurgia	- Verificou-se uma melhoria acentuada dos tempos de espera para consulta e cirurgia (- 1493 doentes em espera para consulta, - 478 doentes em espera para cirurgia);  - Aumento de atividade assistencial, comparativamente com 2018 (+6.251 consultas, +334 cirurgias);  - Celebração de protocolo de referência, por especialidade, com os ACES;  - Protocolo de afiliação com o Centro Hospitalar Universitário de Lisboa Norte, promovendo a cooperação institucional, para complementar recursos em várias especialidades, sobretudo aquelas em que se verificam carências de recursos especializados e menor diferenciação técnica, bem como desenvolver parcerias ao nível da investigação e da formação;  - Protocolo de afiliação com o Centro Hospitalar Universitário de Lisboa Central, na área da Urologia.
Qualidade técnica dos cuidados de saúde	Abertura de processos de inquérito, nos casos de suspeita de má prática clínica.
Delicadeza/urbanidade do pessoal	Realização de formação nas áreas de atendimento e de gestão de conflitos – num total de 58 horas, beneficiando 111 formandos.
Acessibilidades e barreiras arquitetónicas	Correções pontuais, nas situações justificáveis, de acordo com os alertas dos utentes.

**Quadro 11** – Distribuição das Exposições por Principal Tipologia de Assunto e Medida Corretiva adotada – Ano 2019

## BREVES CONSIDERAÇÕES FINAIS

Da análise efetuada referente à evolução das exposições no Gabinete do Cidadão do CHOESTE nos últimos 3 anos, registou-se um decréscimo de 6 reclamações (do ano 2018 para 2019) e um acréscimo de 6 elogios. O nº de sugestões manteve-se - 3.

No âmbito das **reclamações**, os **serviços** que têm sido mais visados são:

- Urgência – 510 (menos 86 que em 2018);
- Admissão/Gestão de Doentes – 73 (mais 23 que em 2018);
- Ortopedia – 30 (mais 5 que em 2018).

Os **“Assuntos” (causas)** mais frequentes de reclamação, registaram (em 2019) o posicionamento seguinte:

- 1º- Tempo de espera para atendimento clínico não programado superior a 1 hora – 286 (34%)
- 2º - Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico – 116 (14%)
- 3º - Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos – 72 (8.6%)
- 4º - Qualidade da informação institucional disponibilizada – 36 (4.3%)
- 5º - Regras dos TMRG (tempos máximos de resposta garantidos) – 30 (3.6%)

Importa salientar que o Tema – **“Tempos de Espera”** – representa 39% das reclamações (329), sendo o **“Tempo de espera para atendimento clínico”**, o que regista um valor exponencial – 38% do universo.

No que se refere à **“Delicadeza e urbanidade do pessoal”**, 20% das reclamações (170) incluem-se neste “Assunto”, sendo preponderante a **“Delicadeza e urbanidade do pessoal clínico”** – 14%, como acima mencionado.

A **“Qualidade da informação institucional disponibilizada”** e a **“Qualidade da informação de saúde disponibilizada”**, incluídas no Tema – **“Cuidados de saúde e segurança do doente”** – (60 reclamações), representam 7% do total de reclamações.

No tema **“Acesso a Cuidados de Saúde”**, distinguem-se as reclamações referentes a **“Regras dos TMRG”**, **“Resposta em tempo útil/razoável”** e **“Regras do SIGIC – Sistema Integrado de Gestão de Inscritos para Cirurgia”** – 6.5% do universo – 55 reclamações, (referindo-se sobretudo a questões de agendamento de consultas, cirurgias, exames).

Reportam-se também a questões de confirmação, desmarcação, alteração de consultas, exames, horários previstos, 29 reclamações (3.5%) sob o **“Assunto – Confirmação prévia de agendamentos”** e incluídos no **“Tema – Procedimentos Administrativos”**.

No que diz respeito ao **“Tema – Instalações e serviços complementares”**, destacam-se as reclamações, correspondentes aos **“Assuntos”** seguintes:

- Acessibilidades e barreiras arquitetónicas – 17
  - Adequação das instalações – 16
  - Limpeza e salubridade das instalações – 5
  - Sistemas de segurança – 4
  - Conforto das instalações – 3,
- enformando este universo específico, 5% das reclamações (45).

No que se refere a **elogios/agradecimentos** dirigidos aos profissionais do Centro Hospitalar, os serviços de Urgência (30), Medicina (23), Cirurgia (22) e Obstetrícia (15) registaram a preferência dos cidadãos, no ano de 2019, à semelhança do ‘perfil de serviços elogiados’ dos últimos 3 anos. O CHOESTE, E.P.E. dispõe de Livro de Elogios, instrumento adicional ao suporte de apresentação global de exposições existente (endereço eletrónico, carta, impresso próprio e livro de reclamações).

Como anteriormente referido e não se afigurando excessivo assinalar, o presente “Retrato” permite revelar e inferir que:

- As exposições representam efetivamente uma forma de participação ativa dos cidadãos na “Vida do Hospital”;
- O Gabinete do Cidadão é um ‘espaço’ privilegiado de mediação entre o Cidadão/Utente e a Instituição Hospitalar, devendo constituir um serviço dinâmico, não um mero recetáculo de ‘queixas’, e tendencialmente menos burocratizado a nível processual;
- O seu vasto campo de atuação constitui efetivamente um caminho, permanentemente em aberto.

Fátima Clérigo  
Coordenadora do Gabinete do Cidadão CHOESTE, EPE  
Abril 2020