

Relatório do Gabinete do Cidadão 2023



Índice

Introdução	2
1. Gabinete do Cidadão	2
2. Entidade Reguladora da Saúde - Sistema de Gestão de Reclamações – SGREC	6
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).....	11
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	16
3.3. Elogios.....	17
3.3.1. Elogios por Serviços.....	17
3.3.2. Elogios por Grupo Profissional	18
3.4. Sugestões/Caixas de Sugestões	19
4. Pedidos de Informação	20
Considerações Finais.....	21
Anexos	
Anexo I – CHBM à Lupa	23
Anexos II - Como estamos de segurança do Doente?	24
Anexos III – Quadro explicativo sobre temas do SGREC	25

Introdução

O Gabinete do Utente foi criado, nos termos e para os efeitos do disposto no Despacho Ministerial nº 26/86, DR- II Série, de 24 de julho constituindo-se como um elemento primordial na aplicação de normas constitucionais e 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 (GC)**.

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 2023 bem como tratar estatisticamente as exposições efetuadas pelos utentes e/ou acompanhantes que recorrem ao CHBM e paralelamente realizar uma reflexão sobre a atividade realizada ao longo do ano e como a mesma foi percecionada pelos utentes.

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 e de escuta ativa entre o utente e o hospital, identificando as razões geradoras de conflito, 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, sem a obrigatoriedade de qualquer marcação prévia, 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.

Para tal é necessário, que os profissionais do GC, tenham conhecimento do funcionamento do CHBM mas também das instituições e recursos existentes (quer na comunidade local como por vezes nacional) bem como da legislação em vigor.

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.

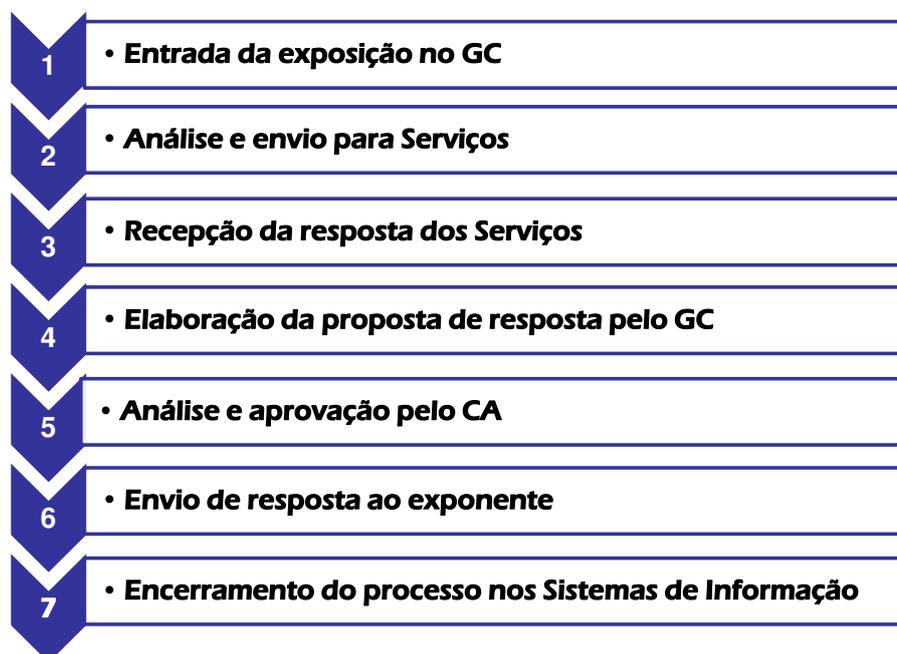
O GC encontra-se sediado no Hospital Nossa Senhora do Rosário – Barreiro tendo o seu espaço próprio, individualizado que permite um atendimento personalizado a todos os utentes. Este espaço é constituído por sala com dois postos de trabalho, um local de atendimento ao público e uma pequena arrecadação (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 2023, 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 iniciou em 2022 e continuou no ano em análise, o envio de cópia das respostas enviadas aos exponents, para os Administradores Hospitalares responsáveis das áreas clínicas e não clínicas visadas nas reclamações. Pretende-se com esta prática envolver os vários Responsáveis em todo o processo de tratamento das reclamações (desde o seu início até à sua conclusão).

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.

Ao longo do ano de 2023, conjuntamente com o Gabinete de Comunicação e Imagem (GCI) continuou a ser realizado um trabalho de atualização da informação disponível no “site” do CHBM, tendo-se adicionado alguns conteúdos considerados relevantes e melhorado outros já disponíveis no site. Para além deste trabalho no, mês de Fevereiro, o GC participou no Projeto “CHBM à Lupa”, tendo o GC sido responsável pelo texto sobre os elogios recebidos no CHBM (Anexo I).

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

No âmbito das atividades realizadas pela CSQ e porque a promoção de uma cultura de segurança trata-se de um processo de melhoria contínua, que não deve ser apenas uma escolha, mas sim um imperativo para todos os profissionais de saúde foi realizado, a 22 de Março, uma manhã de trabalho e de reflexão, subordinada ao tema “*Como Estamos de Segurança do Doente?*” tendo o GC sido responsável pelo painel sobre a Perceção do Utente (Anexo II).

De referir ainda que no ano em análise procedeu-se à alteração da metodologia de abertura e fecho dos livros de reclamações (LR). Até esta data todos os procedimentos administrativos, referentes à abertura e encerramento dos LR, eram da responsabilidade dos vários secretariados onde estes se encontravam e eram registados com uma numeração própria e sequencial por serviço. A partir de 1 janeiro 2023 o GC passou a gerir todo este processo e começou a ser utilizada uma única numeração sequencial, independentemente do serviço/secretariado onde o LR se encontra disponível ao público. Esta alteração permitiu uma uniformização de procedimentos evitando alguns erros e uma gestão otimizada da sua distribuição e aquisição.

Ainda no decorrer do ano em análise foi realizado um trabalho de revisão e melhoria do Procedimento Geral - EDF.106 - Gestão das Exposições Apresentadas pelos Exponents, o qual foi aprovado, a 26/10/2023, por deliberação do Conselho de Administração e divulgado através de circular nº 96/2023, no dia 27/10/2023.

2. Entidade Reguladora da Saúde - Sistema Gestão de Reclamações - SGREC

A todas as pessoas é reconhecido e garantido o direito de apresentar sugestões, reclamações e elogios bem como o direito de obter uma resposta adequada, clara e perceptível. Deste modo e com base neste princípio, 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.

As Instituições de Saúde têm a obrigatoriedade de assegurar o direito à reclamação e de garantir, em primeira linha, a análise, o tratamento e a resolução das suas reclamações, providenciando uma resposta adequada e perceptível ao utente.

A responsabilidade específica da ERS no âmbito das reclamações passa pela monitorização do seu tratamento, procurando assegurar o cumprimento das obrigações dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde nesta matéria em prol da defesa dos legítimos direitos dos utentes dos serviços de saúde e da melhoria contínua da qualidade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

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 análise/tipificação das exposições/reclamações é realizado pela assistente social do Gabinete do Cidadão através do método de análise de conteúdo. A análise das reclamações é definida pela criticidade dos temas e assuntos dos factos relatados. O SGREC está organizado de acordo com uma lista de temas (descritos em baixo), cada um contendo vários assuntos, que permitem a tipificação das reclamações, sendo esta uniforme e transversal a todo o setor da saúde (seja este público, privado, social ou cooperativo).

Lista de temas do SGREC:

- Acesso a cuidados de saúde
- Cuidados de Saúde e segurança do Doente
- Elogio/louvor
- Focalização no doente
- Instalações e serviços complementares
- Outros temas
- Procedimentos administrativos
- Questões financeiras
- Sugestão
- Tempos de espera

No Anexo III apresenta-se um quadro explicativo sobre cada tema.

O SGREC permite selecionar para cada exposição 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.

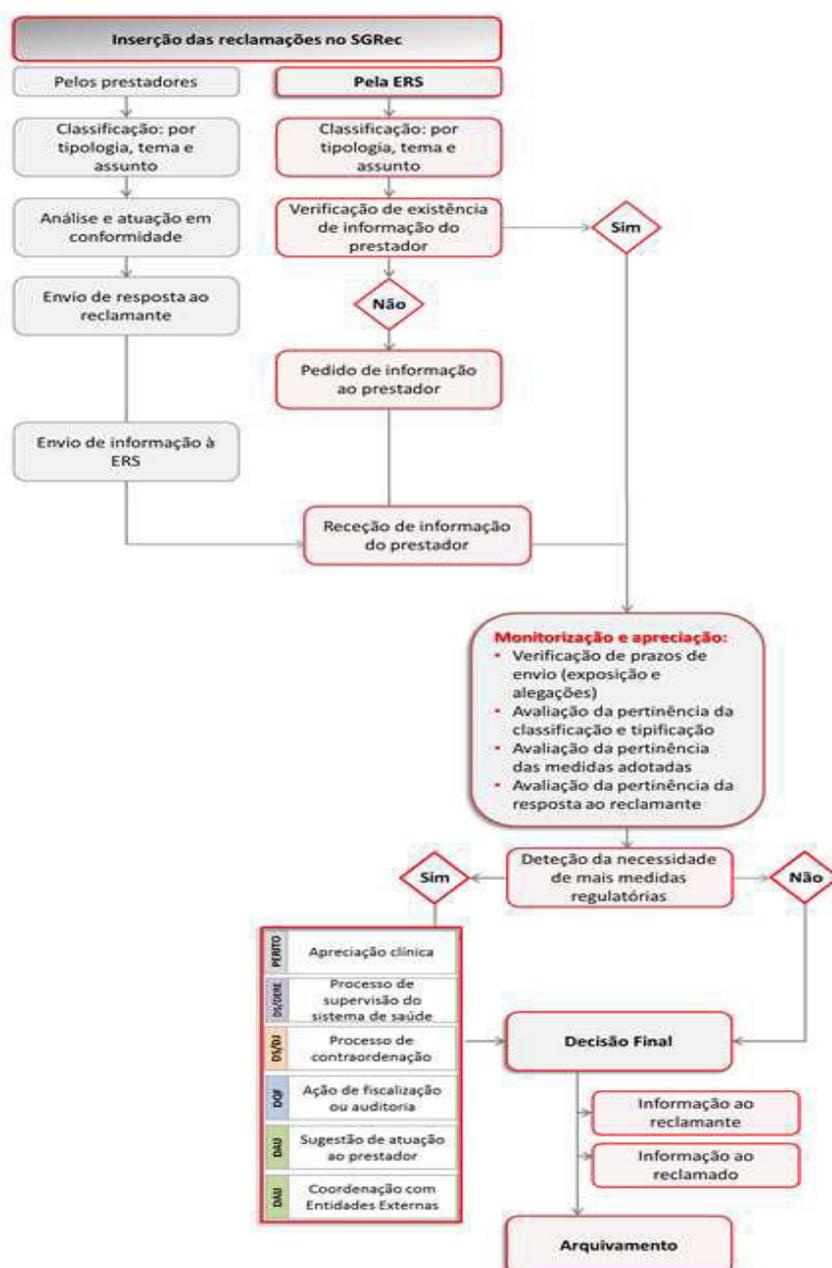
O SGREC previa a existência de 2 momentos específicos: RSP e REC. O primeiro consistia no *Registo Provisório Inserido* que era atribuído quando uma exposição era inserida por um prestador de saúde que não a própria ERS, o segundo *REC* quando o processo de *Reclamação* era finalizado/concluído.

No mês de Junho de 2023, a ERS atualizou e simplificou as funcionalidades do formulário de registo das reclamações, elogios e sugestões do SGREC. Das alterações introduzidas destaca-se que as diferentes exposições passaram a assumir o número *REC* no momento em que são introduzidas no SGREC e que as diferentes instituições passaram a poder editar, a qualquer momento, os seu processos no que diz respeito à introdução e/ou alteração de documentos e diligências.

De referir ainda que no âmbito da apreciação das reclamações pela ERS, e no âmbito das suas funções, a ERS tem a possibilidade de realizar insistências de resposta (no decorrer da verificação do cumprimento dos prazos para envio das reclamações).

Por outro lado, quando são detetados indícios de incumprimento de requisitos ou procedimentos fundamentais para a segurança do doente, para a qualidade global dos cuidados ou para o livre exercício dos direitos de acesso a cuidados de saúde e outros direitos e interesses legítimos dos utentes, ou não-conformidades ao nível do tratamento dado à reclamação, ou a existência de outra matéria sobre a qual cumpra à ERS intervir. Assim o Regulador procede a uma avaliação mais profunda da situação com diligências específicas junto das Instituições de Saúde, que poderá resultar na abertura de um processo de inquérito de avaliação ou mesmo de contraordenação, ou na apensação da reclamação a outro processo administrativo ou sancionatório já em curso na ERS.

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 sem ter qualquer mecanismo que evite esta situação. 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;
- 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 2023 foram registadas 1015 exposições no CHBM, das quais 818 foram reclamações, 193 elogios e 4 sugestões.



Comparativamente com o ano de 2022, verifica-se um decréscimo de 154 exposições (-13.17%), tendo a redução do número de reclamações sido a principal justificação para esta variação (menos 206 reclamações, o correspondente a uma variação de -20.12%).

Tipo de Exposição	2022	2023	Δ 2022/2023		
Reclamação	1024	818	-206	-20.12%	↓
Sugestão	8	4	-4	-50.00%	↓
Elogios	137	193	56	40.88%	↑
Total	1169	1015	-154	-13.17%	↓

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 33 exposições.

São consideradas exposições “não aceites” e conseqüentemente, propostas ao Conselho de Administração, para anulação/arquivamento, as exposições que se encontravam nas seguintes situações:

- Sempre que requerido pelo exponente;
- Aquelas cujo conteúdo seja impercetível/ilegível;
- Aquelas cujo conteúdo não traduza qualquer reclamação;

- Aquelas que foram efetuadas indevidamente (por exemplo por profissionais ou colaboradores nesta qualidade);
- Nos outros casos previstos na lei.

Das 1015 exposições, 9 foram anuladas a pedido do exponente e 24 foram anuladas por iniciativa do CHBM

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

3.1.2 Exposições por tipificação do exponente (sexo)

Das 1015 exposições rececionadas no ano de 2023, 674 foram apresentadas por pessoas do sexo feminino e 323 por pessoas do sexo masculino.

Tipo de Exposição	Masculino	Feminino	Sem Informação
Reclamação	256	545	17
Sugestão	3	1	0
Elogios	64	128	1
Total	323	674	18

O maior número de exposições é apresentado por indivíduos do sexo feminino, representando 66.40% de todas as exposições apresentadas no CHBM.

3.1.3 Exposições por tipificação do exponente (sujeito)

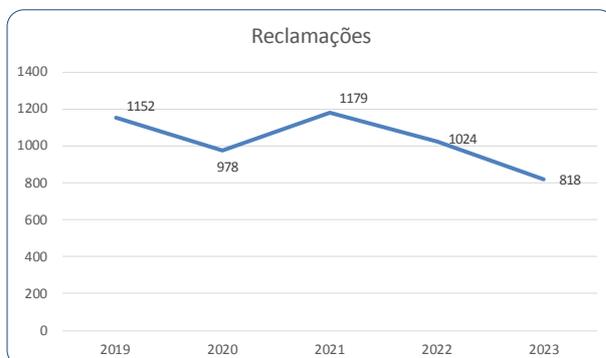
No que se refere à tipificação das exposições pelo sujeito, no ano de 2023 foram apresentadas 537 exposições pelos próprios utentes, 440 por familiares, 23 por outros (amigos, vizinhos, entidades, entre outros) e 15 por outrem não identificada.

Tipo de Exposição	Próprio	Familiar	Outro	Sem Informação
Reclamação	419	367	17	15
Sugestão	2	2	0	0
Elogios	116	71	6	0
Total	537	440	23	15

Globalmente as exposições foram apresentadas pelo utente ou por familiares do utente, representando essas duas categorias 96.25% do total das exposições rececionadas em 2023.

3.2. Reclamações

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



Como se pode constatar, o número de reclamações registadas em 2023 foi o mais baixo dos últimos cinco anos, o que demonstra uma tendência de melhoria desde 2021.

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 2023

Serviço	Reclamações
Serviço de Urgência Geral	328
Serviço de Urgência Básica	77
Serviço de Urgência Pediátrica	63
Serviço de Urgência Obstétrica (Bloco de Partos)	24
Serviços Concessionados/Segurança	20
Oftalmologia	20
Medicina Internamento	19
Unidade Técnicas Endoscópicas	18
Cirurgia Geral	12
Obstetrícia - Consulta Externas	12
Ortopedia	12
Serviços Concessionados/Transportes	11
Psiquiatria - Consulta Externa	9
UAU	9
ORL - Consulta Externa	9

Os serviços mais visados nas reclamações foram o Serviço de Urgência Geral com 328 referências, o Serviço de Urgência Básica com 77 referências e o Serviço de Urgência Pediátrica com 63 referências.

Embora a prevalência das reclamações visando os **Serviços de Urgência** seja uma tendência demonstrada nos últimos anos, no ano de 2023 foi notada uma significativa redução do número de reclamações nestes serviços, pelo que de seguida se apresenta a evolução do último quinquénio.

Serviços de Urgência	2019	2020	2021	2022	2023
Serviço Urgência Geral	557	573	800	514	328
Serviço Urgência Básica	169	48	51	129	77
Serviço Urgência Pediátrica	91	28	63	91	63
Serviço Urgência Obstétrica e Ginecológica	18	19	17	20	24

Recorda-se que no ano de 2023 o CHBM e o Agrupamento de Centros de Saúde Arco Ribeirinho (ACES AR) assinaram um protocolo de articulação, através do qual se pretendeu promover o acesso a cuidados de saúde de natureza adequada e proporcional às necessidades de cada utente, no mais curto espaço de tempo possível, possibilitando uma utilização mais eficiente dos recursos de saúde e valorizando os cuidados de continuidade e proximidade.

Deste modo os doentes triados com as cores branco, azul e verde nos serviços de Urgência Médica Cirúrgica (Barreiro) e Urgência Básica (Montijo) puderam ser referenciados para o seu centro de saúde; assegurando o CHBM, em articulação com os Cuidados de Saúde Primários, a marcação de uma consulta no ACES AR no período máximo de 24 horas.

Ainda no ano de 2023 foi realizada uma reestruturação nos recursos humanos do SUMC e SUB (no que se refere aos médicos tarefeiros) tendo-se verificado a substituição de alguns profissionais após a constatação de uma baixa produtividade e um elevado número de reclamações onde estes eram diretamente mencionados.

Relativamente aos SUP e SUOG, no período em análise, verificaram-se alterações no funcionamento destes serviços os quais passaram a funcionar de forma alternada durante grande parte do ano. Esta situação decorreu de uma deliberação da Direção Executiva do SNS no âmbito de um modelo de funcionamento dos Serviços de Urgência de forma a conceder previsibilidade, segurança e qualidade no atendimento para todas as utentes, crianças e respetivas famílias.

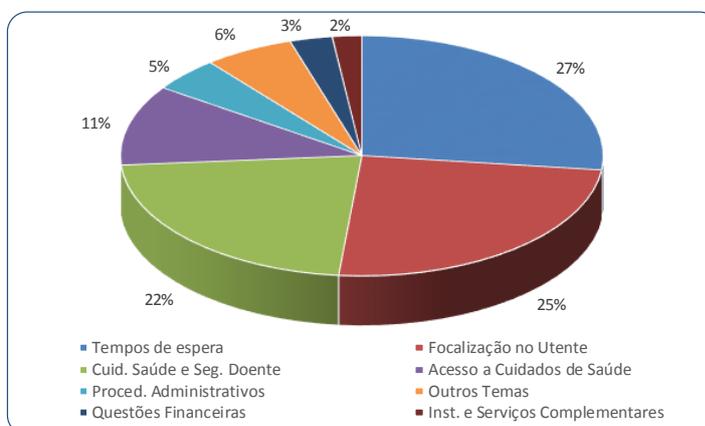
3.2.2. Tipologia das Reclamações (Temas e Assuntos)

3.2.2.1. Temas das Reclamações

O quadro seguinte apresenta os temas mencionados nas reclamações registadas no ano de 2023 bem como a comparação com o ano homólogo.

Tema das Reclamações	2022	2023	Δ 2022/2023		
Tempos de espera	405	246	-159	-39.26%	↓
Focalização no Utente	351	225	-126	-35.90%	↓
Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	162	203	41	25.31%	↑
Acesso a Cuidados de Saúde	39	99	60	153.85%	↑
Procedimentos Administrativos	61	42	-19	-31.15%	↓
Questões Financeiras	29	26	-3	-10.34%	↓
Instalações e Serviços Complementares	17	18	1	5.88%	↑
Outros Temas	49	55	6	12.24%	↑

Os Temas mais visados nas reclamações foram o *Tempo de Espera*, referenciado por 246 vezes o que corresponde a 27% das reclamações analisadas; a *Focalização no Utente* com 225 referências correspondendo a 25% e os *Cuidados de Saúde e Segurança do Doente* com 203 ocorrências o que corresponde a 22%.



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 aquelas sobre os quais recaem o maior número de reclamações.

Sendo ainda de realçar a redução nas referências ao Tempo de Espera e à focalização no Doente e um aumento significativo nas referências a temas como os Cuidados de Saúde e Segurança do Doente e o Acesso aos Cuidados de Saúde.

Durante grande parte do ano 2023 verificaram-se alguns constrangimentos ao nível de recursos humanos devido a ausências por doença prolongada, por licença de maternidade ou mesmo por insuficiência de clínicos em alguns Serviços do CHBM. Estes constrangimentos impossibilitaram o agendamento atempado de consultas para os utentes, levando a que estas fossem agendadas de acordo com a prioridade clínica de cada situação e tendo em consideração a capacidade instalada do respetivo Serviço.

Este tipo de situações são registadas, no SGREC, no item Acesso aos Cuidados de Saúde. 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 2023, sendo que no período em análise foram efetuados registos em 52 assuntos diferentes dos 116 assuntos possíveis.

Assuntos da Reclamação	2022	2023	Δ 2022/2023		
Tempos de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)	388	225	-163	-42.01%	↓
Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito	174	100	-74	-42.53%	↓
Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico	97	76	-21	-21.65%	↓
Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos	93	128	35	37.63%	↑
Qualidade da informação de saúde disponibilizada	34	28	-6	-17.65%	↓
Resposta em tempo útil/razoável	30	96	66	220.00%	↑
Sistemas de Triagem	24	27	3	12.50%	↑
Taxas moderadoras	29	26	-3	-10.34%	↓
Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar e de apoio	62	22	-40	-64.52%	↓
Qualidade da informação institucional disponibilizada	22	19	-3	-13.64%	↓

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 225 ocorrências, o *Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito* com 100 registos e a *Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico* com 76 ocorrências.

É expectável que o número de referências aos assuntos tenha diminuído face a 2023, pois o número de reclamações também reduziu significativamente. Contudo, é de salientar que a referência aos assuntos adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos e resposta em tempo útil/razoável tenha aumentado face a 2023.

Tal como referido anteriormente, os constrangimentos ao nível dos recursos humanos impossibilitaram o agendamento atempado de consultas para os utentes, levando a que estas fossem agendadas de acordo com a prioridade clínica de cada situação e tendo em consideração a capacidade instalada do respetivo Serviço.

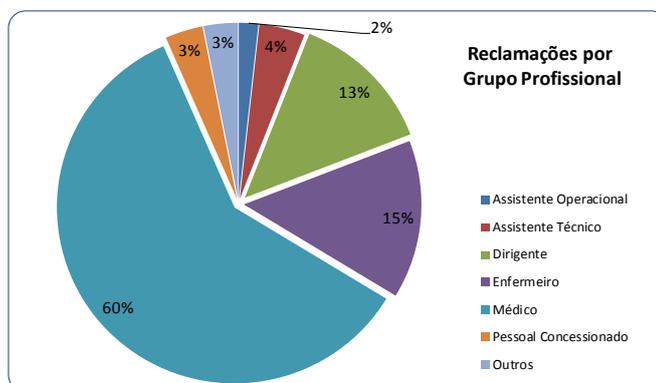
Este tipo de situações são registadas, no SGREC, no item resposta em tempo útil/razoável. Lembra-se que o SGREC permite selecionar mais do que um assunto por cada reclamação.

3.2.3. Reclamações por Grupo Profissional

As reclamações registadas no decorrer do período em análise incluíram 962 referências a diferentes grupos profissionais, nomeadamente, 575 à classe médica, 140 à equipa de enfermagem, 127 a Dirigentes, entre outros.

Grupo Profissional	2022	2023	Δ 2022/2023		
Assistente Operacional	30	17	-13	-76.47%	↓
Assistente Técnico	45	40	-5	-12.50%	↓
Dirigente	68	127	59	46.46%	↑
Enfermeiro	156	140	-16	-11.43%	↓
Médico	744	575	-169	-29.39%	↓
Pessoal Concessionado	64	33	-31	-93.94%	↓
Outros	11	30	19	63.33%	↑
Total	1118	962	-156	-16.22%	↓

Os grupos profissionais médico e enfermeiro são os que mais vezes são mencionados nas reclamações no ano de 2023. Comparativamente ao ano anterior, destaca-se a subida das reclamações a pessoal Dirigente. De referir que para este aumento poderá ter contribuído o facto das situações relacionadas com escassez de recursos humanos terem sido classificadas no item dirigentes.



Das 33 referências ao grupo profissional Pessoal Concessionado, 22 dizem respeito a empresas da área da segurança, 10 a empresas de transporte e 1 a empresa de limpeza.

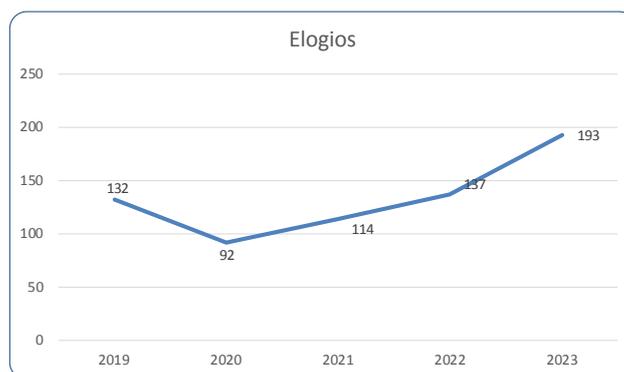
É tipificado como *Dirigente* sempre que uma reclamação se refira a situações da responsabilidade de diretores de serviço, enfermeiros gestores, administradores hospitalares, orientações do CA e orientações emanadas pela Tutela.

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 cinco anos, tendo sido registado em 2023 o maior número do último quinquénio, tendência que acontece pelo segundo ano consecutivo.



Continuando o procedimento iniciado em Setembro de 2022, durante o ano de 2023, e no casos dos elogios identificando colaboradores do CHBM, o CA deu 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 que obtiveram o maior número de elogios durante o ano de 2023.

Serviço	Elogios
Serviço de Urgência Geral	63
UCA (Montijo)	26
Cirurgia Geral	24
Medicina Interna (Internamento)	22
Imunohemoterapia	17
Ortopedia	15
Serviço Social	14
Oncologia	14
Urologia	12
Unidade Cuidados Paliativos	10
Pneumologia	10
Serviços Concessionados/Segurança	9
Medicina Interna (Ambulatório)	8
UAU	7
Radioterapia	6

Os serviços mais elogiados foram Serviço de Urgência com 63 elogios, a UCA Montijo com 26, a Cirurgia Geral com 24, a Medicina Interna Internamento com 22 e a Imunohemoterapia com 17 elogios.

3.3.2. Elogios por Grupo Profissional

Os elogios registados no ano de 2023 incluíram 551 referências a diferentes grupos profissionais, nomeadamente, 226 aos médicos, 172 a enfermeiros e 64 a assistentes operacionais, entre outros. Comparativamente ao ano de 2022, regista-se um aumento significativo do número de elogios visando grupos profissionais, sendo esse aumento de 135 referências, o que corresponde a mais 24.50%.

Grupo Profissional	2022	2023	Δ 2022/2023		
Assistente Operacional	68	64	-4	-6.25%	↓
Assistente Técnico	32	43	11	25.58%	↑
Dirigente	1	2	1	50.00%	↑
Enfermeiro	123	172	49	28.49%	↑
Médico	160	226	66	29.20%	↑
Pessoal Concessionado	6	14	8	57.14%	↑
Outros	26	30	4	13.33%	↑
Total	416	551	135	24.50%	↑

Das 14 referências ao grupo profissional Pessoal Concessionado, 6 dizem aos colaboradores da Empresa de limpeza e 9 da área da segurança.

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.

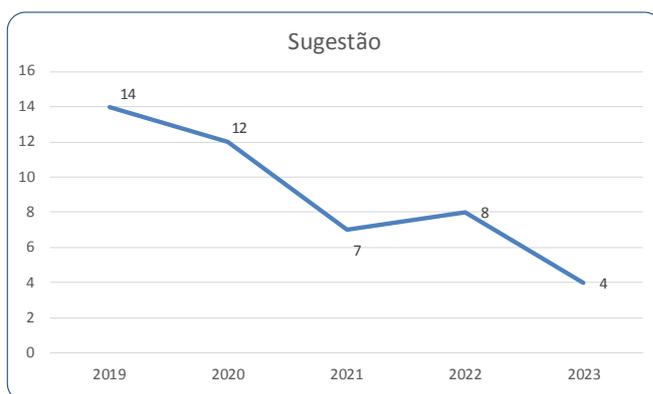
É tipificado como *Outros* sempre que uma reclamação se refira a técnicos superiores, técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica, assistentes sociais, psicólogos, dietistas entre outros.

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 cinco anos.



Ao longo do ano de 2023 foram registadas 4 sugestões, das quais:

- 2 rececionadas por via eletrónica (email);
- 1 rececionada por carta;
- 1 registada nos respetivos livros amarelos;

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.

4. Pedidos de Informação

Para além da apresentação de exposições (reclamações, elogios e sugestões), os utentes e/ou seus acompanhantes recorrem ao Gabinete do Cidadão para procurar auxílio na resolução de problemas relacionados com a obtenção de esclarecimentos e informações diversas. O GC tenta sempre encontrar a disponibilidade para prestar essas informações e/ou orientações, realizar um conjunto de diligências com vista a solucionar as situações expostas. Entende-se que, com este tipo de atendimento, se evitam potenciais reclamações, se potencia o grau de satisfação dos que ao GC recorrem, bem como se contribuiu para a melhoria da imagem do CHBM.

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.

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 2023 foram registados 194 pedidos, muitos dos quais 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), entre outros.

2020	2021	2022	2023
75	122	196	194

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 conseqüente 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);
- dúvidas sobre tempos máximos de resposta garantidos;
- processos de pedido de alteração de médico;
- processos de pedido de informação clínica.

Considerações Finais

Podemos apresentar, de forma sucinta, as principais conclusões relativas ao tratamento das exposições, identificadas pelo GC, ao longo do ano de 2023:

- **Exposições**

Foram registadas 1015 exposições, o que comparativamente ao ano homólogo representa um decréscimo de 13.17%

- **Total de exposições por Tipologia**

Foram registadas 818 reclamações (menos 206 em relação ao ano transato); 193 elogios (mais 56) e 4 sugestões (menos 4) face ao período homólogo.

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

Os temas mais mencionados nos processos classificados como reclamação foram o “Tempo de Espera”, “Focalização no Doente” e os “Cuidados de Saúde e Segurança do Doente” com 246, 225 e 203, 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 225, 100 e 76 registos, respetivamente

- **Serviços mais mencionado nas reclamações**

Os Serviços mais visados nas reclamações foram o Serviço de Urgência Geral (328); a Urgência Básica (77) e o Serviço de Urgência Pediátrica (63).

- **Serviços com mais elogios**

Os Serviços que obtiveram o maior número de elogios foram o Serviço de Urgência Geral (63), a UCA Montijo (26) e a Cirurgia Geral (24).

- **Grupos profissionais**

Os profissionais mais visados nas reclamações e nos elogios foram os médicos (575 referências em reclamações e 226 em elogios).

Adicionalmente e porque acreditamos que as reclamações podem e devem ser parte integral do processo de melhoria contínua, de qualquer organização, deixamos um desafio.

Que a análise do presente relatório e a avaliação dos dados estatísticos nele apresentados, contribua para a consciencialização de potenciais falhas e ineficiências ocorridas no ano de 2023, com vista à sua minimização e ou eliminação, visando a melhoria contínua dos serviços

prestados ao utente. Que essa análise possa ser efetuada por todos os colaboradores, chefias intermédias e também pelo Órgãos Dirigentes, afim de todos poderem ser parte integrante na melhoria da qualidade dos serviços prestados e conseqüentemente para a melhoria das relações entre o CHBM e os seus Utentes.

Ao longo do ano de 2023 o Gabinete do Cidadão procurou continuar a prestar um apoio diário, eficaz, com qualidade, procurando ser um agente de facilitação, promovendo um clima no qual os utentes e/ou seus acompanhantes/familiares pudessem ser ouvidos e acolhidos com o máximo de disponibilidade, qualidade e atenção, sempre de forma imparcial e autónoma.

Procurou-se manter uma atitude de escuta ativa e de advocacia social, tentando ser um agente de empoderamento, envolvendo todos os intervenientes fossem eles utentes e/ou seus acompanhantes ou profissionais e colaboradores do CHBM.

Para o futuro procurar-se-á continuar a trabalhar em conjunto e parceria com todos (utentes, seus familiares/accompanhantes, colaboradores, chefias intermédias e Órgãos de Gestão), sempre com um espírito de compromisso, entusiasmo e empenho, contribuindo para que a satisfação, bem-estar dos nossos utentes e a qualidade dos serviços prestados pelo CHBM seja uma realidade diária.

Juntos Cuidamos.

Isabel Guimarães
(Gabinete do Cidadão)
Abril, 2024

Anexo I

(CHBM à Lupa)

CHBM À LUPA



 Gostos: **amora_claudia** e **10 outras pessoas**
uls_arco_ribeirinho CHBM à lupa | 137 é o número de elogios que o CHBM recebeu em 2022, mais 23 elogios do que em 2021 e mais 45 elogios do que em 2020.

Nestes elogios é possível ver enaltecido o trabalho, competência, esforço e dedicação dos vários profissionais do CHBM, sendo particularmente gratificante receber o reconhecimento dos nossos utentes e/ou seus acompanhantes.

Através destes elogios é demonstrada a importância que os profissionais de saúde do CHBM tiveram nas diferentes fases das vidas dos nossos utentes: como o nascimento de um filho; uma passagem pelos serviços de urgência ou num internamento.

Os elogios recebidos no Centro Hospitalar Barreiro Montijo são tratados pelo Gabinete do Cidadão, que tem como missão dar a palavra ao utente permitindo exercer os seus direitos perante a organização hospitalar, assumindo assim um papel de mediação entre o utente e o hospital através de um sistema de tratamento das exposições.

O Gabinete do Cidadão atende todos os utentes e/ou acompanhantes que a ele recorrem, sem necessidade de marcação prévia para atendimento, das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h00. O atendimento é realizado por um 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.

Existem diversas vias através das quais poderá ser realizado um elogio nomeadamente: Livro de Reclamações/ Livro Amarelo, Livro de Elogios, por email, por carta ou presencialmente.

Mais informações em:
<http://www.chbm.min-saude.pt/cidadao/gabinete-do-cidadao>

Anexo II

(Como estamos de Segurança do Doente?)



COMO ESTAMOS DE SEGURANÇA DO DOENTE ?

Dia 22 de março de 2023 | 10h00 às 13h00
Auditório do Hospital de Nossa Senhora do Rosário

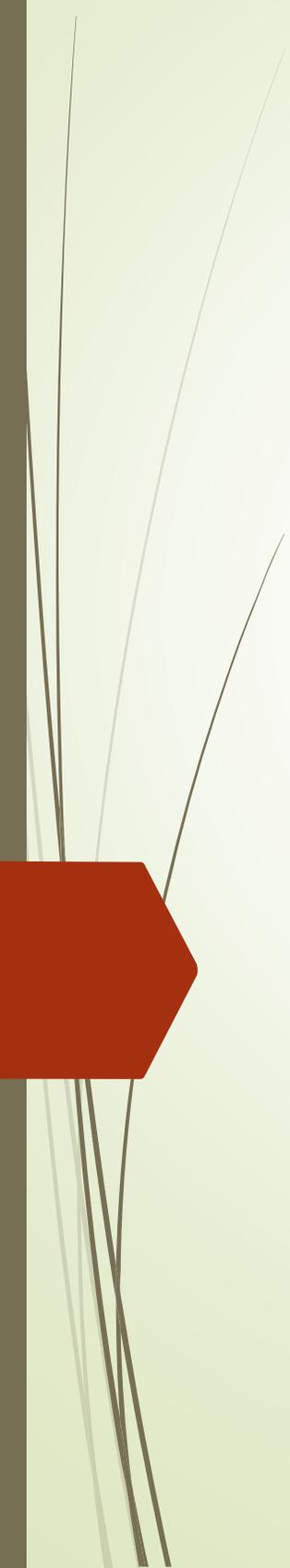
PROGRAMA

- 10h00** Sessão de Abertura
- 10h15** Cultura de segurança e notificação de incidentes |
Enf.ª Isabel Silva
- 10h30** Identificação inequívoca do doente | Enf.ª Anabela Vido
- 10h45** Uso seguro do medicamento | Enf.ª Helena Almeida
- 11h00** Prevenção de quedas | Enf.ª Sandra Silva
- 11h15** Intervalo
- 11h30** Prevenção de Úlceras por Pressão | Enf.ª Elsa Rosário
- 11h45** Cirurgia Segura | Enf.ª Ana Vences
- 12h00** Infecção | Enf.ª Rosário Rodrigues
- 12h15** Registos clínicos | Dr.ª Alda Martins
- 12h30** Perceção do utente | Dr.ª Isabel Guimarães
- 12h45** Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2021-2026 |
Dr. Paulo André Fernandes
- 13h00** Encerramento

Anexo III

(Quadro explicativo sobre os temas do SGREC)

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 actos praticados, bem como temáticas relacionadas com a segurança clínica e alguns itens compreendidos nos requisitos de licenciamento, como a esterilização ou a desinfeção de espaços e materiais
Elogio / Louvor	Opinião positiva sobre a organização do estabelecimento, os serviços prestados ou os 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 à 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 participações
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



**Relatório Gabinete do Cidadão
2023**