



MINISTÉRIO DA SAÚDE
INSPECÇÃO-GERAL DAS ACTIVIDADES EM SAÚDE

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO BAIXO ALENTEJO, EPE

7. O Conselho de Administração utiliza a informação produzida pelo Gabinete do Cidadão enquanto instrumento de apoio à gestão e à qualidade?

Com a criação da ULSBA, o Conselho de Administração deliberou a criação de um único GU que coordenasse, gerisse e tratasse todas as exposições entradas nesta ULS, tendo como principal objectivo ter não só uma visão geral das queixas efectuadas pelos utentes, como também poder desenvolver um projecto consolidado com vista à melhoria continua da qualidade nos cuidados de saúde.

O Gabinete do Utente não é um mero receptor de reclamações. Tem uma postura pró-activa na organização, estabelecendo uma estreita articulação com a Qualidade, com vista à definição de projectos conjuntos que sustentem a melhoria continua da qualidade e humanização na prestação de cuidados de saúde.

Outra das questões que o Conselho de Administração da ULSBA considera pertinente e que se verifica na maior parte das instituições de saúde, é o facto dos Gabinetes do Utente estarem integrados no Serviço Social, quando são duas áreas de trabalho completamente distintas. Por esse motivo, deliberou o Conselho de Administração constituir o GU como um departamento autónomo, de apoio à gestão. É por estes valores que se pauta o Gabinete do Utente da ULSBA.

8. Indique as medidas e/ou melhorias implementadas nos Serviços que tiveram por base a avaliação das reclamações apresentadas no último triénio.

1. Projecto de Humanização no Serviço de Urgência pela introdução do Enfermeiro de Humanização que tem como função fazer a mediação entre aquele serviço e os acompanhantes/familiares dos utentes. Este projecto está ainda em fase de implementação.
2. Sistema de informação/acolhimento aos doentes da consulta externa – proposta de colocação de um profissional na área de espera da Consulta Externa (mediador) para informação aos utentes sobre localização das salas, circuitos, procedimentos para marcação das consultas (essencialmente aos doentes de primeira consulta) e informação sobre tempos de espera.
3. Aplicação na Norma do Espólio de bens e valores no Serviço de Internamento e Serviço de Urgência.
4. Participação na elaboração do Guia de Acolhimento ao Utente.

5. Proposta de formação aos profissionais que estão no atendimento directo ao público, quer nos Centros de Saúde quer nos Hospitais.
6. Projecto de melhoria da qualidade de atendimento no Centro de Saúde de Beja 1.
7. Articulação estreita com as comissões de utentes dos vários concelhos do distrito de Beja.
8. Levantamento e definição dos circuitos de informação nos centros de Saúde que compõem o ACESBA.

9. Principais dificuldades/constrangimentos na organização e gestão das exposições efectuadas pelos cidadãos.

O principal constrangimento prende-se com a inoperacionalidade da aplicação informática, mesmo durante o período em que esteve operacional, na medida em que os erros frequentes obrigam a uma grande morosidade na introdução dos processos.

O GU depara-se ainda com outro problema que se reporta ao não cumprimento dos prazos por parte dos responsáveis dos serviços visados, na resposta aos pedidos de audição. Este aspecto condiciona, obrigatoriamente, a resposta ao cidadão no tempo útil previsto. Atento a este problema, o Conselho de Administração da ULSBA está a tomar as medidas necessárias a fim de ultrapassar esta situação.

Não há articulação com o Observatório Regional do Alentejo do Sim-Cidadão. O GU desta ULS desconhece o trabalho daquele OR uma vez que, apesar de ter informado atempadamente das reformulações efectuadas no GU aquando da constituição da ULS em Setembro de 2008, nunca até esta data teve assento em quaisquer reuniões de trabalho.

Há efectiva necessidade de articulação com a DGS - Departamento da Qualidade na Saúde - Sistema Sim Cidadão, com o objectivo de redefinir objectivamente o Gabinete do Utente em termos do seu conteúdo funcional. Enquanto instrumento de apoio ao órgão de gestão, o seu âmbito extravasa em muito o previsto no Despacho n.º 26/86 de 30 de Junho.