



MINISTÉRIO DA SAÚDE
INSPEÇÃO GERAL DAS ACTIVIDADES EM SAÚDE

RECLAMAÇÕES - 2009

I - QUESTIONÁRIO - ULS - Unidades Hospitalares

Entidade: **Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE**
Hospital José Joaquim Fernandes - Beja
Hospital de São Paulo - Serpa

1. CARACTERIZAÇÃO

	2009
1.1. N.º total de unidades hospitalares	2
1.2. N.º total de doentes saídos	8.889
1.3. N.º total de doentes observados no serviço de urgência	67.161
1.4. N.º total de consultas externas	93.520
1.5. N.º total de intervenções cirúrgicas em ambulatório	3.848
1.6. N.º total de sessões em hospital dia (hemodiálise, quimioterapia, psicoterapia, etc.)	6.087

2. NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES

	2009
2.1. N.º de reclamações registadas no SGSR (Sim-Cidadão)	185
2.2. N.º de reclamações não registadas no SGSR (Sim-Cidadão)	23
2.3. N.º de reclamações registadas no SGSR (Sim-Cidadão) não resolvidas	?
2.4. N.º de reclamações, referentes a 2008, registadas no SGSR (Sim-Cidadão), no início de 2009	?
2.5. N.º de reclamações, referentes a 2009, registadas no SGSR (Sim-Cidadão), no início de 2010	?
2.6. N.º de reclamações arquivadas por desistência do utente	1
2.7. N.º de reclamações que deram origem a instauração de processo de inquérito ou disciplinar	10
2.8. N.º de reclamações anuladas	9
2.9. N.º total de reclamações (2.1+2.2)	218

Obs: No preenchimento dos campos 2.1 e 2.2 não devem ser contabilizadas as reclamações anuladas, nem as arquivadas por desistência do utente.

3. TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES*	
*Note-se que cada exposição contempla mais que uma reclamação	2009
3.1. N.º de reclamações relativas a Leis/Regras/Normas	15
3.2. N.º de reclamações relativas a Procedimentos	17
3.3. N.º de reclamações relativas a Sistemas de Informação	103
3.4. N.º de reclamações relativas a Tempo de Espera para Cuidados de Saúde	98
3.5. N.º de reclamações relativas a Doentes sem Cuidados	9
3.6. N.º de reclamações relativas a Cuidados Desadequados	10
3.7. N.º de reclamações relativas ao Atendimento	71
3.8. N.º de reclamações relativas a Instalações Equipamentos	6
3.9. N.º de reclamações relativas a Cuidados Hoteleiros	7
4. ÁREAS FUNCIONAIS E SERVIÇOS VISADOS	
	2009
4.1. N.º de reclamações relativas ao Conselho de Administração/Dirigentes	
4.2. N.º de reclamações relativas ao Serviço de Urgência	105
4.3. N.º de reclamações relativas à Consulta Externa	39
4.4. N.º de reclamações relativas ao Internamento	30
4.5. N.º de reclamações relativas a outras Áreas ou Serviços	44
5. GRUPOS PROFISSIONAIS VISADOS*	
*Há exposições que visam mais que um grupo profissional	2009
5.1. N.º de reclamações relativas aos Dirigentes	0
5.2. N.º de reclamações relativas aos Médicos	159
5.3. N.º de reclamações relativas aos Enfermeiros	11
5.4. N.º de reclamações relativas aos Assistentes Técnicos	4
5.5. N.º de reclamações relativas aos Auxiliares de Acção Médica	7
5.6. N.º de reclamações relativas a Outro Pessoal	140

6. ELOGIOS POR GRUPO PROFISSIONAL*	
*Num total de 26 agradecimentos	2009
6.1. N.º de elogios relativos aos Dirigentes	5
6.2. N.º de elogios relativos aos Médicos	20
6.3. N.º de elogios relativos aos Enfermeiros	19
6.4. N.º de elogios relativos aos Assistentes Técnicos	11
6.5. N.º de elogios relativos aos Auxiliares de Acção Médica	15
6.6. N.º de elogios relativos a Outro Pessoal	4

Principais dificuldades/constrangimentos na organização e gestão das exposições apresentadas pelos cidadãos:

- 1) 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.
- 2) 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.
- 4) Não há articulação com o Observatório Regional do Sim-Cidadão.
- 3) 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. O Gabinete do Utente não é um mero receptor de reclamações, deve ter 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 consideramos pertinentes 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 do ex Centro Hospitalar do Baixo Alentejo, EPE, constituir o GU como um departamento autónomo, de apoio à gestão. É por estes valores que se pauta o Gabinete do Utente da ULSBA.

1. Seunze



MINISTÉRIO DA SAÚDE
INSPEÇÃO-GERAL DAS ACTIVIDADES EM SAÚDE

RECLAMAÇÕES - 2009

II - QUESTIONÁRIO - ULS Centros de Saúde

Entidade: **Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE
Agrupamento de Centros de Saúde do Baixo Alentejo**

1. CARACTERIZAÇÃO

2009

1.1. N.º total de Centros de Saúde (CS)	13
1.2. N.º total de Unidades de Saúde Familiar (USF)	1
1.3. N.º total de consultas médicas (medicina geral e familiar, especialidades, etc.)	450.857
1.4. N.º total de atendimentos no SU/AC/SAP/SACU/CATUS	182.980
1.5. N.º total de doentes saídos das unidades de internamento	112
1.6. N.º total de domicílios praticados	3.103

2. NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES

2009

2.1. N.º de reclamações registadas no SGSR (Sim-Cidadão)	200
2.2. N.º de reclamações não registadas no SGSR (Sim-Cidadão)	29
2.3. N.º de reclamações registadas no SGSR (Sim-Cidadão) não resolvidas	?
2.4. N.º de reclamações, referentes a 2008 registadas no SGSR (Sim-Cidadão), no início de 2009	?
2.5. N.º de reclamações, referentes a 2009, registadas no SGSR (Sim-Cidadão), no início de 2010	?
2.6. N.º de reclamações arquivadas por desistência do utente	0
2.7. N.º de reclamações que deram origem à instauração de processo de inquérito ou disciplinar	2
2.8. N.º de reclamações anuladas	1
2.9. N.º total de reclamações (2.1+2.2)	229

Obs: No preenchimento dos campos 2.1 e 2.2 não devem ser contabilizadas as reclamações anuladas, nem as arquivadas por desistência do utente.

3. TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES		
		2009
3.1. N.º de reclamações relativas a Leis/Regras/Normas		35
3.2. N.º de reclamações relativas Procedimentos		35
3.3. N.º de reclamações relativas a Sistemas de Informação		4
3.4. N.º de reclamações relativas a Tempo de Espera para Cuidados de Saúde		37
3.5. N.º de reclamações relativas a Doentes sem Cuidados		69
3.6. N.º de reclamações relativas a Cuidados Desadequados		11
3.7. N.º de reclamações relativas ao Atendimento		39
3.8. N.º de reclamações relativas a Instalações Equipamentos		15
3.9. N.º de reclamações relativas a Cuidados Hoteleiros		1
4. ÁREAS FUNCIONAIS E SERVIÇOS VISADOS		
		2009
4.1. N.º de reclamações relativas à Direcção/Conselho Directivo		31
4.2. N.º de reclamações relativas às Unidades de Saúde Familiar (USF)		16
4.3. N.º de reclamações relativas às Consultas Médicas		63
4.4. N.º de reclamações relativas ao SU/AC/SAP/SACU/CATUS		80
4.5. N.º de reclamações relativas ao Internamento		0
4.6. N.º de reclamações relativas a outras Áreas ou Serviços		39
5. GRUPOS PROFISSIONAIS VISADOS		
		2009
5.1. N.º de reclamações relativas aos Dirigentes		49
5.2. N.º de reclamações relativas aos Médicos		131
5.3. N.º de reclamações relativas aos Enfermeiros		25
5.4. N.º de reclamações relativas aos Assistentes Técnicos		29
5.5. N.º de reclamações relativas aos Auxiliares de Acção Médica		1
5.6. N.º de reclamações relativas a Outro Pessoal		3
6. ELOGIOS POR GRUPO PROFISSIONAL*		
*Todos dirigidos à equipa		4

7. PRINCIPAIS DIFICULDADES/CONSTRANGIMENTOS NA ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DAS EXPOSIÇÕES APRESENTADAS PELOS CIDADÃOS:

1. Um dos principais constrangimentos apontados pelos colaboradores dos Centros de Saúde com funções afectas aos vários departamentos do Gabinete do Utente da ULSBA prende-se essencialmente com a morosidade na resposta ao pedido de audição, por parte dos Coordenadores dos Centros de Saúde.

Pretende-se que, com a constituição do único GU ULSBA estes constrangimentos sejam ultrapassados, na medida em que haverá uma centralização de processos com constante monitorização.

2. Estes colaboradores apontam ainda dificuldade na utilização do SGSR, referindo a necessidade de mais formação na área. Este aspecto prende-se com o facto de a maior parte dos Centros de Saúde ter poucas exposições durante o ano, pelo que a prática ao nível do manuseamento da aplicação informática é pouca, o que leva, obviamente, a algum esquecimento por parte dos colaboradores.

3. É ainda apontada a necessidade de formação na área do atendimento e acolhimento ao utente, por parte dos colaboradores que estão no atendimento directo ao público. Este aspecto está contemplado no Plano de Actividades do GUULSBA para 2010.

J. Almeida