

Gabinete do Cidadão: ao serviço dos utentes dos cuidados de saúde

O Gabinete do Cidadão acolhe, de forma personalizada, todos os que pretendam expressar-se sobre o funcionamento dos serviços de saúde. Pretende ser um espaço de mediação, diálogo e participação ativa dos cidadãos.

A Unidade Local de Saúde (ULS) do Nordeste tem um Gabinete do Cidadão ao dispor do utente em cada um dos três hospitais e 14 centros de saúde que a integram. Saiba tudo sobre o seu funcionamento.

Onde é que o utente pode apresentar uma exposição?

Para qualquer tipo de exposição – reclamação, sugestão/opinião e elogio/ agradecimento – o utente deve dirigir-se ao Gabinete do Cidadão, de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00, onde tem à sua disposição um profissional para o ouvir, esclarecer, aconselhar, e, caso seja possível, resolver desde logo a situação.

Caso não deseje dirigir-se ao Gabinete do Cidadão, pode manifestar a sua opinião usando os impressos que se encontram junto as caixas de sugestões existentes nos hospitais e centros de saúde da ULS Nordeste.

Se pretender reclamar, pode solicitar o Livro de Reclamações em qualquer local de atendimento ao público. Este livro está permanentemente disponível no Gabinete do Cidadão ou no Serviço de Urgência.



Como pode ser apresentada uma exposição?

Estão ao dispor do utente vários meios para que este demonstre a sua opinião sobre a assistência prestada na ULS do Nordeste: Livro de Reclamações, Caixa de opiniões/sugestões, carta, e-mail, fax...

Qualquer que seja a forma utilizada para se expressar, o utente deverá fazê-lo por escrito, em letra legível.



O utente deve identificar-se?

Sim. Deverá identificar-se com o seu nome, morada postal e número de identificação civil (Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade ou Passaporte, se for estrangeiro). Poderá também indicar um outro meio de contacto, como o telefone e/ou o e-mail.

O que deverá escrever?

Na exposição, o utente deverá descrever de forma clara e sucinta os factos mais importantes, nomeadamente o que aconteceu, quando e onde (serviço), os intervenientes (nome do doente a que se refere e, se possível, de profissionais envolvidos).

O que acontece a partir do momento em que é apresentada uma exposição?

É dado conhecimento ao Conselho de Administração, sendo a exposição

enviada em seguida ao diretor do serviço visado, para se pronunciar sobre a situação apresentada e, caso necessário, propor medidas corretivas. O serviço visado pronuncia-se e o Gabinete do Cidadão elabora uma proposta de resposta, a qual, após apreciação do Conselho de Administração da ULS Nordeste, é enviada ao utente.

De todas as reclamações e respetivas respostas é dado conhecimento ao Ministério da Saúde, à Agência para a Modernização Administrativa e à Entidade Reguladora da Saúde.



O utente recebe resposta? Quanto tempo demora?

Sim, o utente recebe sempre uma resposta. Normalmente é dada num prazo de 30 dias. Se por qualquer motivo não for possível ser apresentada uma resposta final dentro desse prazo, é enviada ao exponente informação intercalar sobre o andamento do processo.

No caso de não ficar esclarecido com a resposta recebida, o que é que o

utente pode fazer?

Caso subsista alguma dúvida após receber a resposta à sua exposição, o utente pode sempre voltar a contactar o Gabinete do Cidadão, o qual procurará esclarecê-lo. E se ainda assim o utente sentir essa necessidade, pode dirigir-se por escrito ao Conselho de Administração, órgão máximo de gestão que, de acordo com o estipulado pelo Ministério da Saúde, zela pela prestação dos cuidados necessários e adequados à situação clínica do utente.



A opinião do utente é útil?

Sim, sem dúvida. A ULS do Nordeste tem no utente o seu centro de atenção, procurando disponibilizar-lhe, através de profissionais especializados, os cuidados de saúde de que necessita, com a garantia de qualidade, segurança e conforto. É muito importante para todos aqueles que trabalham nesta instituição saber se o resultado do seu esforço corresponde a essa missão. E caso eventualmente assim não aconteça, saber o porquê e adotar medidas corretivas.

A opinião do utente é, de facto, uma oportunidade de melhoria dos serviços.

O que faz o Gabinete do Cidadão?

- Esclarece sobre os direitos e deveres dos utentes;
- Diligencia no sentido de resolver com a maior brevidade possível os assuntos expostos;
- Recebe todas as reclamações, sugestões/opiniões, agradecimentos/elogios que os cidadãos dirigem à Instituição por qualquer via: presencialmente, através do Livro de Reclamações, das caixas de sugestões, por carta, fax ou por e-mail;
- Faz os registos no Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações "SIM-Cidadão", promovendo as necessárias audições de serviços e profissionais visados e colaborando na preparação das respostas aos exponentes;
- Reduz a escrito reclamações orais ou quando o utente não pode ou não sabe escrever;
- Procede à avaliação da satisfação dos utentes.