

Relatório estatístico do Gabinete do Utente – ano 2017

O conteúdo do presente relatório baseia-se no registo obrigatório de reclamações no Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), plataforma disponibilizada pela ERS a todos os seus regulados para operacionalização dos requisitos normalizados no regulamento.

O Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) é a aplicação informática da ERS que tem por finalidade recolher, registar e monitorizar as reclamações apresentadas pelos utentes.

Desde 2015 que todas as entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sujeitas à regulação da ERS [estão] obrigadas a proceder à sua inscrição no SGREC, sendo através desta plataforma que inserem as reclamações, sugestões e elogios de que são objeto, procedem à sua tipificação e enquadramento por estabelecimento e serviço, por tema e assunto visado, por área de atendimento e por grupo profissional, através do preenchimento dos campos do formulário disponibilizado para o efeito

O Hospital S. José de Fafe registou um total de 17 reclamações, no ano de 2017.

O suporte maioritariamente utilizado pelos cidadãos continua, aliás, a ser o livro de reclamações (11/17), instrumento obrigatoriamente disponível em todas as instituições prestadoras de serviços ao público, seguido das exposições feitas por carta ou correio electrónico – 6/17.

No que diz respeito aos tempos de tramitação da instituição, verifica-se que o tempo médio de tratamento varia entre os 25/30 dias corridos.

Reclamações tendo em conta o assunto visado

Dado que o SGREC permite seleccionar mais do que um tema/assunto para cada reclamação, há que ter em atenção que a soma das ocorrências por tema não coincide com o valor total de reclamações.

Assim, o assunto mais visado nas reclamações efectuadas são os “tempos de espera”, em especial o tempo de espera para atendimento clínico não programado superior a uma hora (4 casos), em igual número temos o assunto das taxas moderadoras.

Em terceiro lugar, a “focalização no utente” (3 ocorrências), salientando-se as questões relacionadas com delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo.