

# Relatório do Tratamento das Exposições

2021

Conselho de Administração

Ata n.º 10 de 08/03/2022

*Tomamos em consideração  
a autorização a dar à*

| Presidente C.A.    | Vogal Executivo    | Vogal Executivo    | Diretora Clínica     | Enf.ª Diretora     |
|--------------------|--------------------|--------------------|----------------------|--------------------|
| <i>[Signature]</i> | <i>[Signature]</i> | <i>[Signature]</i> | <i>[Signature]</i>   | <i>[Signature]</i> |
| António<br>Barbosa | Luis<br>Moniz      | Victor<br>Boucinha | Fátima<br>Figueiredo | Deolinda<br>Vale   |

## GABINETE DO CIDADÃO



## Índice

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>NOTA PRÉVIA .....</b>                                                  | <b>5</b>  |
| <b>1. N° DE EXPOSIÇÕES REGISTRADAS NO ANO DE 2021 .....</b>               | <b>6</b>  |
| 1.1 Exposições Sujeitas a Registo no SGREC .....                          | 6         |
| 1.2 Outras tipologias de Exposições não sujeitas a registo no SGREC ..... | 8         |
| <b>2. PRINCIPAIS SERVIÇOS VISADOS .....</b>                               | <b>11</b> |
| 2.1 Principais Serviços Visados - Reclamações .....                       | 11        |
| 2.2 Principais Serviços Visados - Elogios .....                           | 12        |
| 2.3 Principais Serviços Visados - Sugestões .....                         | 13        |
| <b>3. RELAÇÃO DOS PRINCIPAIS PROBLEMAS VISADOS .....</b>                  | <b>13</b> |
| 3.1 Análise dos Temas das Reclamações .....                               | 16        |
| <b>4. NOTIFICAÇÃO AO GRUPO COORDENADOR DO RISCO .....</b>                 | <b>19</b> |
| 4.1 Exposições classificadas com risco elevado .....                      | 21        |
| 4.2 Exposições classificadas com risco moderado .....                     | 22        |
| 4.3 Exposições classificadas com risco baixo .....                        | 28        |
| <b>5. MEDIDAS CORRETIVAS OU PREVENTIVAS .....</b>                         | <b>30</b> |
| <b>6. ESTADO ATUAL DO TRATAMENTO DAS EXPOSIÇÕES .....</b>                 | <b>33</b> |
| <b>7. PRINCIPAIS CONCLUSÕES .....</b>                                     | <b>36</b> |

## Índice de Quadros

- Quadro 1. Relação dos Principais Problemas Visados - UF
- Quadro 2. Relação dos Principais Problemas Visados - UST
- Quadro 3. Tabela do nível de prioridade do risco
- Quadro 4. Exposições de Risco Elevado comunicadas ao GCRisco
- Quadro 5. Análise do Tema das Reclamações de Risco Moderado
- Quadro 6. Exposições de Risco Moderado comunicadas ao GCRisco
- Quadro 7. Exposição de Risco Baixo comunicada ao GCRisco
- Quadro 8. Medidas Corretivas ou Preventivas –2021
- Quadro 9. Ponto de Situação das Exposições

4

## Índice de Gráficos

- Gráfico 1. N° de Reclamações
- Gráfico 2. Exposições UF- por tipologia
- Gráfico 3. Exposições UST - por tipologia
- Gráfico 4. Síntese dos temas - Atendimentos no GCID
- Gráfico 5. Âmbito - Reclamações - UF
- Gráfico 6. Âmbito - Reclamações - UST
- Gráfico 7. Âmbito - Elogios - UF
- Gráfico 8. Âmbito - Elogios - UST
- Gráfico 9. Âmbito - Sugestões - UF
- Gráfico 10. Âmbito - Sugestões - UST
- Gráfico 11. Avaliação do Risco - UF
- Gráfico 12. Avaliação do Risco - UST
- Gráfico 13. Relação de Exposições Pendentes de Audição por Serviços - UF
- Gráfico 14. Relação de Exposições Pendentes de Audição por Serviços - UST

## Nota prévia

O presente relatório dá cumprimento ao estabelecido no Procedimento de Tratamento de Exposições (PRO.CHMA.140.v1) que define o envio de informação anual ao órgão máximo, assim como cumpre com o reporte de informação ao Grupo Coordenador do Risco.

5

As preocupações com a qualidade dos serviços prestados na saúde têm vindo a merecer uma atenção crescente. Neste sentido, as exposições surgem como expressão da insatisfação (reclamações) ou satisfação (elogios) dos utentes ou cidadãos, face ao serviço prestado e constituem um dos indicadores de qualidade.

Nesta perspetiva, a análise das exposições permite obter retorno sobre a visão dos utentes e cidadãos relativamente ao CHMA, assim como avaliar os procedimentos e, eventualmente, ser fonte de informação privilegiada para eventuais alterações ou melhorias, com vista a aumentar a qualidade dos serviços prestados pelo CHMA e a inerente satisfação dos utentes.

Neste relatório apresentam-se as exposições registadas e tratadas no CHMA, referentes ao **ano de 2021**. Estas exposições são sujeitas a registo interno e também externo, através do Sistema de Gestão das Reclamações da Entidade Reguladora da Saúde.

A atividade do Gabinete do Cidadão (GCID) é dedicada, também, a atendimentos, ou seja, à auscultação de situações que os utentes e cidadãos pretendam expor, e que, não configurando reclamações em si mesmas, são solicitações para esclarecimentos, informações diversas, articulações internas.

Estas são apresentadas presencialmente, ou por outros meios e não dão lugar a registo SGREC. Esta parte da atividade do GCID merece ser evidenciada.

## 1. Nº DE EXPOSIÇÕES REGISTRADAS NO ANO DE 2021

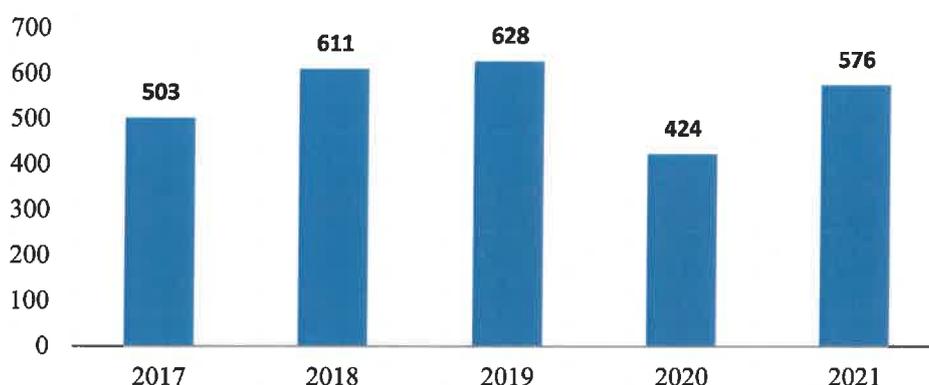
No que diz respeito às exposições com registo formal, cabe referir que, no ano de 2021, foram registadas **637 exposições** no CHMA (UF e UST), entre reclamações, contestações, sugestões e elogios.

Salienta-se que, por norma, o número de reclamações registadas é muito superior ao número das restantes tipologias, situação aplicável quer na UST, quer na UF.

De seguida, apresenta-se um resumo comparativo do número de **reclamações** registadas no CHMA (UST e UF), relativamente aos últimos 4 anos.

Gráfico 1

### Nº Reclamações



De acordo com o gráfico apresentado, verifica-se que o **número de reclamações registadas no ano de 2021** aumentou consideravelmente, em comparação com o ano de 2020. No entanto, quando comparado com anos anteriores, verifica-se que corresponde a um menor número de exposições. Acreditamos que este facto se deve ao contexto de pandemia Covid-19, uma vez que o GCID registou uma diminuição de exposições a partir do 2º trimestre de 2020, tal como já foi referido no relatório anual de 2020. A partir do 2º trimestre de 2021, verificou-se um gradual crescimento do número de exposições.

### 1.1. EXPOSIÇÕES SUJEITAS A REGISTO NO SGREC

No ano de 2021, as exposições registadas no CHMA, subdivididas entre reclamações, contestações, sugestões e elogios, correspondem **98 à Unidade de Santo Tirso e 539 à Unidade de Famalicão**. De seguida, observam-se gráficos com uma síntese do número

de exposições registadas em 2021, referentes a cada Unidade do CHMA, para cada uma das tipologias atrás identificadas, apresentando-se a referência sobre os valores verificados no período homólogo.

Gráfico 2 Exposições UF – por tipologia

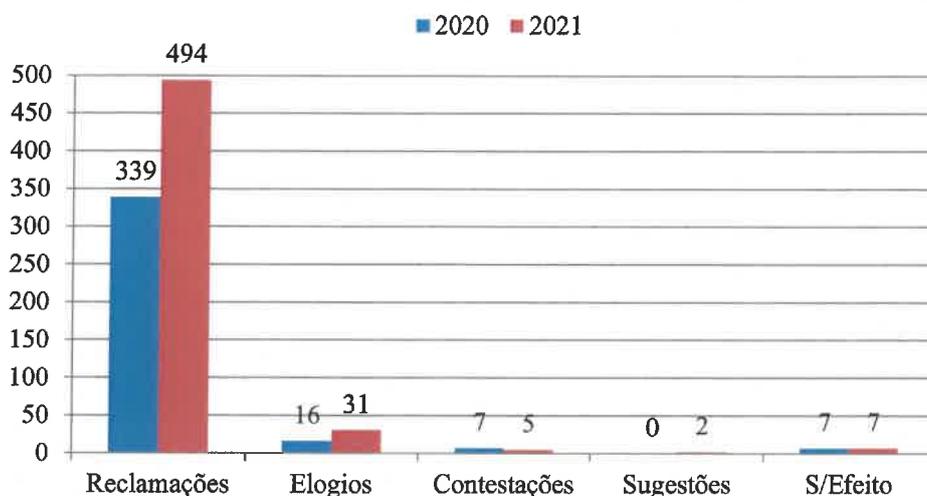
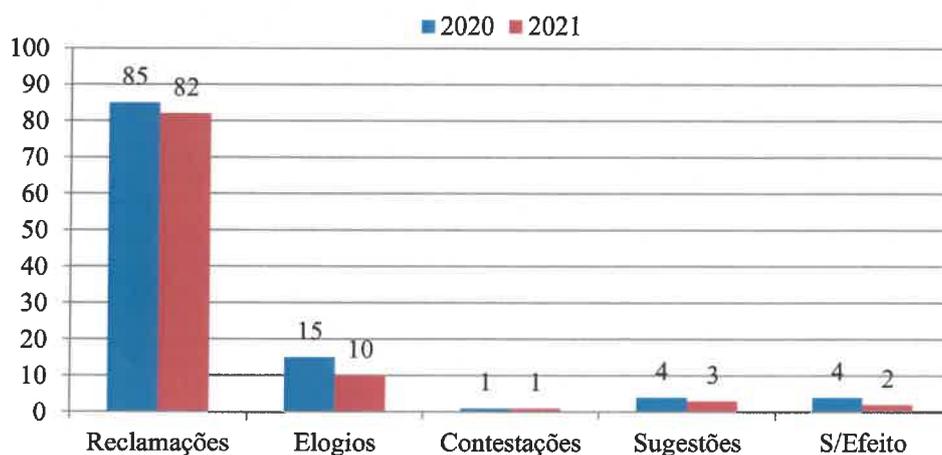


Gráfico 3 Exposições UST – por tipologia



Da análise dos gráficos anteriores destacam-se as seguintes considerações:

- **O tipo de exposições mais frequente corresponde às reclamações**, conforme expectável, dentro da atividade do GCID;
- O volume de exposições é **significativamente mais elevado na UF**, facto que se explica maioritariamente pela existência de muitas reclamações dirigidas ao SUMC;

- No ano de 2021 o **número de reclamações na UST diminuiu ligeiramente** face ao ano de 2020, o que não se verificou na UF, onde houve um aumento de reclamações (+ 155 do que no ano de 2020);
- **O número de elogios registados na UST em 2021 diminuiu face ao ano de 2020** (10 elogios). Na UF o **número de elogios aumentou consideravelmente**, registando-se 31 elogios (+ 15 do que no ano de 2020);
- **Relativamente ao número de contestações na UF, foram registadas 5**, sendo que no ano de 2020 foram registadas 7. Na UST foi registada **apenas 1 contestação**, tal como no ano anterior.

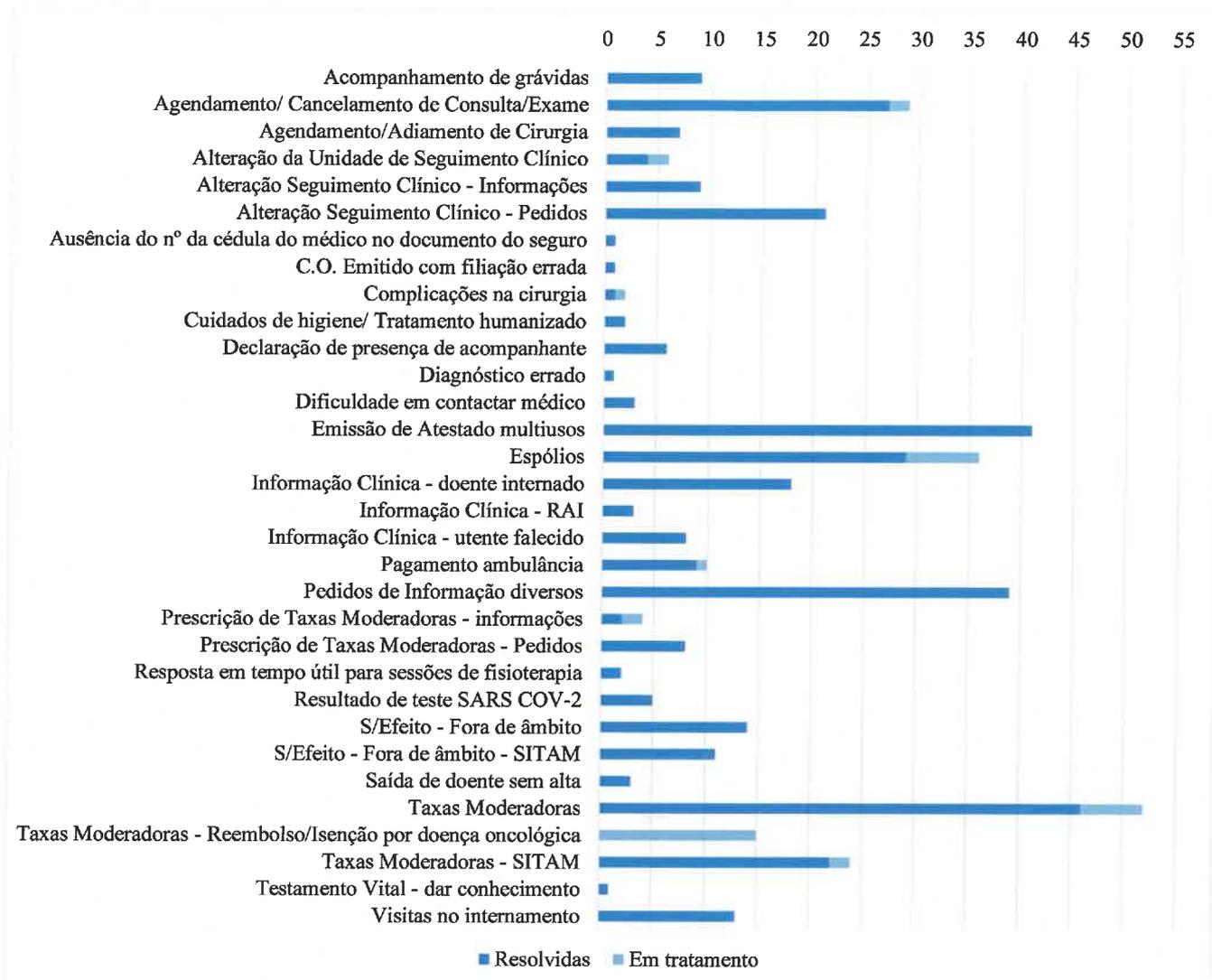
## 1.2. OUTRAS TIPOLOGIAS DE EXPOSIÇÕES NÃO SUJEITAS A REGISTO NO SGREC

No que diz respeito às situações tratadas pelo GCID que não configuram nenhuma das tipologias de exposições atrás identificadas, cabe referir que, no ano de 2021, foram registados **403 atendimentos no CHMA** (UF e UST). Estas situações são habitualmente resultantes de contactos presenciais, telefónicos e/ou através de email.

Nestes casos, o Gabinete do Cidadão efetua diligências no sentido de ir ao encontro das necessidades dos utentes, designadamente:

1. Elucidar os exponentes sobre diversos assuntos/matérias;
2. Prestar informações de diverso tipo;
3. Intermediar contactos com outros serviços e/ou profissionais;
4. Promover esclarecimentos que evitem a apresentação de reclamações;
5. Articular com serviços do CHMA, para diversos assuntos.

De seguida, apresentamos uma síntese dos principais temas tratados, nesta categoria de situações não sujeitas a registo no SGREC, com informação atualizada à data de 26-01-2022.

Gráfico 4 Síntese dos temas - Atendimentos no GCID

As situações reportadas nos atendimentos são, de facto, muito diversas. De acordo com o gráfico anterior, percebe-se que:

- O principal problema das situações expostas diz respeito a questões relativas ao dever de pagamento de taxas moderadoras: 15 situações de reembolso/isenção por doença oncológica, 24 das quais despoletadas pelas notificações do SITAM, e 52 situações por diversos outros motivos (isenções não registadas, consultas não realizadas, encaminhamentos da Linha SNS24 não registadas, episódios de urgência com abandono, com e sem triagem, etc.);

- Há ainda um número importante de situações referentes **ao extravio de espólios** de utentes internados ou admitidos no Serviço de Urgência (**36 situações**) do CHMA (UF e UST);
- A partir de Maio de 2021, começaram a surgir situações de **pedidos de emissão de Atestados Médicos de Incapacidade Multiusos (AMIM's)** num total de **41 identificados** através do Gabinete do Cidadão, os quais posteriormente foram encaminhados para a Responsável pela Acesso à Informação (RAI). Esta situação particular originou a necessidade de elaboração de procedimento;
- **Pedidos de Informação** diversos, verificam-se **39 registos**;
- Em número também significativo, foram registados atendimentos referentes a **Agendamento/cancelamento de Consulta/Exame (29 situações)**, aspeto que se relacionará com os impedimentos dos utentes por isolamento;
- Há registo de **18 situações** que visam ausência de **informação aos conviventes significativos** sobre o estado clínico dos doentes internados ou admitidos no Serviço de Urgência;
- Foram, também, registadas **9 situações** de pedidos de esclarecimentos **sobre o acompanhamento de grávidas, quer em consultas/exames ou durante o parto**;
- **Houve 21 atendimentos de pedidos de alteração de seguimento clínico**. Estas situações também são do âmbito do GCID onde se trata de assegurar o direito de escolha pelo utente quanto ao profissional por quem deseja ser seguido, sejam médicos ou outros da área clínica (psicologia, enfermagem, etc).
- **Há apenas 8 registos** de invocação de **prescrição de taxas moderadoras** no ano de 2021, número inferior quando comparado com os de 2020 (10 registos).

## 2. PRINCIPAIS SERVIÇOS VISADOS

### 2.1. PRINCIPAIS SERVIÇOS VISADOS – RECLAMAÇÕES

Focando-nos no tratamento apenas das reclamações, os gráficos “Reclamações UF” e “Reclamações UST” evidenciam o âmbito/contexto assistencial (urgência, internamento, consulta externa, etc.) ao qual se referem as reclamações.

Gráfico 5 Âmbito - Reclamações UF

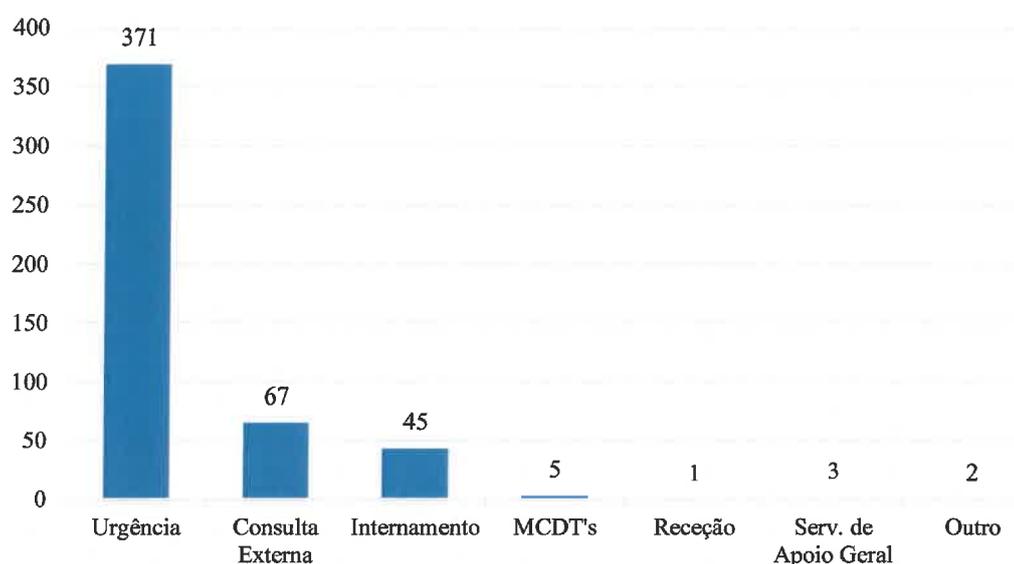
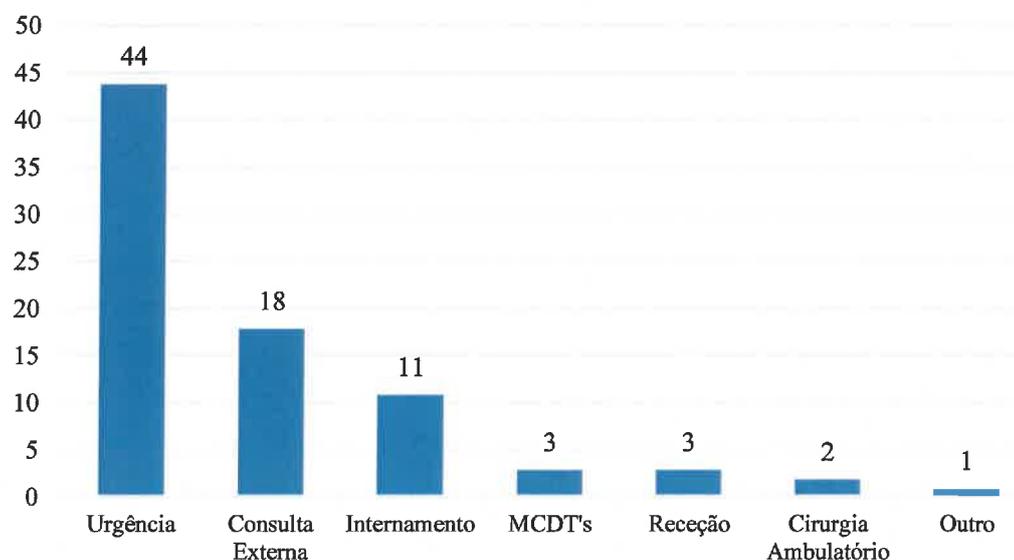


Gráfico 6 Âmbito - Reclamações UST



Como podemos verificar pelos gráficos anteriores, o **Serviço de Urgência** é o âmbito no qual ocorre a apresentação de um maior número de exposições, situação que se verifica tanto na UF (371 reclamações) como na UST (44 reclamações).

De seguida, é de salientar o número de reclamações ocorridas no contexto da **Consulta Externa**, no qual se verificam 67 situações na UF e 18 na UST. De salientar que a Consulta Externa deve ser entendida não nas suas funções administrativas, mas como o contexto no qual se verificou a ocorrência, isto é, poderá visar qualquer especialidade médica que realize atividade nesse âmbito, entre outras, desde que relacionadas com aquele contexto.

O âmbito do **Internamento** regista um número mais elevado de exposições na UF (45) do que na UST (11).

De forma menos expressiva, foram registadas exposições em contexto de **MCDT's** (5 na UF; 3 na UST); assim como no contexto da **Receção** (1 na UF; 3 na UST); 3 situações na UF referentes aos **Serviços de Apoio Geral** e, ainda, 2 na UST em contexto de **Cirurgia de Ambulatório**.

## 2.2. PRINCIPAIS SERVIÇOS VISADOS – ELOGIOS

Os gráficos “Elogios UF” e “Elogios UST” apresentam o âmbito ao qual se dirigem os elogios registados na UF e na UST respetivamente.

Gráfico 7: Âmbito - Elogios UF

■ Cons. Externa ■ Internamento  
■ Urgência ■ ADC  
■ Outro

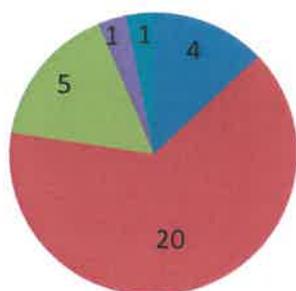
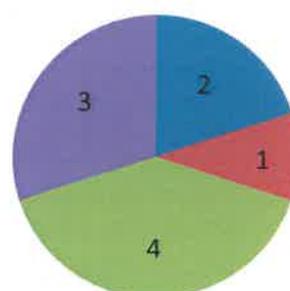


Gráfico 8: Âmbito - Elogios UST

■ Cons. Externa ■ Internamento  
■ Urgência ■ Cir. de Ambulatório



O **Internamento** é o âmbito assistencial ao qual reporta o maior número de elogios no CHMA (20 na UF; 1 na UST). De salientar também os elogios registados no **Serviço de Urgência**, 5 na UF (SUMC) e 4 na UST (SUB). No contexto da **Consulta Externa** também foram registados 4 elogios na UF e 2 na UST. Há, ainda, 1 elogio referente à Área ADC da UF e outro de âmbito geral referente a todo o CHMA. Na UST há, também, registo de 3 elogios no âmbito da **Cirurgia de Ambulatório** (UST).

### 2.3. PRINCIPAIS SERVIÇOS VISADOS – SUGESTÕES

No ano de 2021 foram **registadas 5 sugestões no CHMA** (UF e UST), como se pode verificar pelos gráficos abaixo.

Gráfico 9: Âmbito - Sugestões UF

■ Urgência ■ Cons. Externa

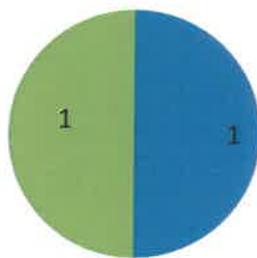
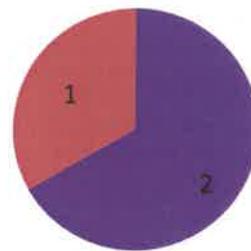


Gráfico 10: Âmbito - Sugestões UST

■ MCDT's ■ Receção



Na UF registou-se **1 sugestão** referente ao **Serviço de Urgência** e **1** referente à **Consulta Externa**.

Na UST, registou-se **1 sugestão** referente à **Receção** e **2 sugestões** referentes a **MCDT's**.

### 3. RELAÇÃO DOS PRINCIPAIS PROBLEMAS VISADOS

No que respeita aos principais temas visados nas reclamações, cabe esclarecer que os assuntos que motivam as exposições são organizados e classificados, tornando possível o seu agrupamento em determinadas categorias, conforme determinado pelo sistema de gestão das reclamações da ERS.

Em termos de principais temas (gerais), os problemas visados mais representativos na UF prendem-se com tempos de espera (178), cuidados de saúde e segurança do doente (108) e focalização no utente (96). O quadro seguinte apresenta as reclamações registadas na UF, classificadas nas diferentes categorias gerais, especificando-se o problema mais concreto a que respeitam.

| Quadro 1 - RELAÇÃO DOS PRINCIPAIS PROBLEMAS VISADOS – UF |                                                                                                                  |                |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Tema ( <i>Geral</i> )                                    | Assunto ( <i>Específico</i> )                                                                                    | Nº Reclamações |
| Acesso a cuidados de saúde<br>(Total 22)                 | Resposta em tempo útil/razoável                                                                                  | 16             |
|                                                          | Regras do SIGIC                                                                                                  | 5              |
|                                                          | Discriminação em razão de características pessoais                                                               | 1              |
| Cuidados de saúde e segurança do doente (Total 108)      | Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos                                                      | 54             |
|                                                          | Qualidade da informação de saúde disponibilizada                                                                 | 37             |
|                                                          | Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos                                                            | 3              |
|                                                          | Sistema de identificação do doente                                                                               | 2              |
|                                                          | Sistema de identificação/administração de fármaco                                                                | 1              |
|                                                          | Violência/agressão/assédio                                                                                       | 1              |
|                                                          | Sistemas de Triagem                                                                                              | 10             |
| Focalização no Utente<br>(Total 96)                      | Acompanhamento durante prestação de cuidados                                                                     | 23             |
|                                                          | Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio                                            | 25             |
|                                                          | Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico                                                                         | 26             |
|                                                          | Direito a privacidade/confidencialidade dos dados                                                                | 1              |
|                                                          | Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito | 19             |
|                                                          | Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde                                                        | 2              |

| Quadro 1 - RELAÇÃO DOS PRINCIPAIS PROBLEMAS VISADOS – UF |                                                                                                                                                                       |                |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Tema ( <i>Geral</i> )                                    | Assunto ( <i>Específico</i> )                                                                                                                                         | Nº Reclamações |
| Instalações e Serviços Complementares<br>(Total 13)      | Conforto das instalações                                                                                                                                              | 5              |
|                                                          | Adequação das instalações                                                                                                                                             | 5              |
|                                                          | Estado de conservação das instalações                                                                                                                                 | 1              |
|                                                          | Estado de conservação dos equipamentos clínicos/de apoio                                                                                                              | 1              |
|                                                          | Limpeza e salubridade das instalações                                                                                                                                 | 1              |
| Procedimentos Administrativos<br>(Total 25)              | Atendimento telefónico (funcionamento do Call Centre)                                                                                                                 | 1              |
|                                                          | Atribuição de prioridades no atendimento                                                                                                                              | 1              |
|                                                          | Confirmação prévia de agendamentos                                                                                                                                    | 3              |
|                                                          | Cumprimento de prazos para disponibilização de relatórios/resultados de MCDT                                                                                          | 2              |
|                                                          | Escassez de Recursos Humanos - pessoal administrativo e de apoio                                                                                                      | 1              |
|                                                          | Formação inadequada de colaboradores                                                                                                                                  | 1              |
|                                                          | Furto/Extravio/Não devolução de objeto pessoal                                                                                                                        | 9              |
|                                                          | Não atendimento por motivo imputável ao utente                                                                                                                        | 1              |
| Qualidade da informação institucional disponibilizada    | 7                                                                                                                                                                     |                |
| Questões Financeiras<br>(Total 50)                       | Taxas Moderadoras                                                                                                                                                     | 49             |
|                                                          | Comparticipações                                                                                                                                                      | 1              |
| Tempos de Espera<br>(Total 178)                          | Tempo de espera para atendimento administrativo                                                                                                                       | 2              |
|                                                          | Tempo de espera para atendimento clínico não programado (inferior a uma hora)                                                                                         | 1              |
|                                                          | Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)                                                                                         | 160            |
|                                                          | Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)                                                                                             | 15             |
| Outros Temas                                             | Outros (reclamações não classificadas noutro tema: sobrelotação da casa mortuária; visita não programada a doente internada por funcionária de serviço concessionado) | 2              |

No que diz respeito à UST, os principais temas (gerais) visados mais representativos prendem-se com **tempos de espera (31)**, **cuidados de saúde e segurança do doente (22)** e **focalização no utente (10)** tal como na UF.

O quadro seguinte apresenta as reclamações registadas na UST, classificadas nas diferentes categorias gerais e especificando-se o assunto mais concreto a que respeitam.

| Quadro 2 - RELAÇÃO DOS PRINCIPAIS PROBLEMAS VISADOS – UST |                                                                                                                  |                |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Tema ( <i>Geral</i> )                                     | Assunto ( <i>Específico</i> )                                                                                    | Nº Reclamações |
| Acesso a cuidados de saúde<br>(Total 5)                   | Discriminação em razão de características pessoais                                                               | 1              |
|                                                           | Redes de referência                                                                                              | 1              |
|                                                           | Regras do SIGIC                                                                                                  | 1              |
|                                                           | Resposta em tempo útil/razoável                                                                                  | 2              |
| Cuidados de saúde e segurança do doente<br>(Total 22)     | Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos                                                      | 12             |
|                                                           | Habilitações dos profissionais                                                                                   | 1              |
|                                                           | Qualidade da informação de saúde disponibilizada                                                                 | 7              |
|                                                           | Quedas/acidentes                                                                                                 | 1              |
|                                                           | Violência/agressão/assédio                                                                                       | 1              |
| Focalização no Utente<br>(Total 10)                       | Acompanhamento durante a prestação de cuidados                                                                   | 1              |
|                                                           | Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio                                            | 1              |
|                                                           | Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico                                                                         | 4              |
|                                                           | Direito a privacidade/confidencialidade dos dados                                                                | 1              |
|                                                           | Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito | 3              |
| Instalações e Serviços Complementares (Total 4)           | Limpeza e salubridade das Instalações                                                                            | 3              |
|                                                           | Acessibilidades e barreiras arquitetónicas                                                                       | 1              |
| Procedimentos Administrativos<br>(Total 5)                | Confirmação prévia de agendamentos                                                                               | 1              |
|                                                           | Não atendimento por motivo imputável ao utente                                                                   | 1              |
|                                                           | Horários de funcionamento                                                                                        | 1              |
|                                                           | Greve                                                                                                            | 1              |
|                                                           | Atribuição de prioridades no atendimento                                                                         | 1              |
| Questões Financeiras                                      | Taxas moderadoras                                                                                                | 5              |
| Tempos de espera (Total 31)                               | Tempo de espera para atendimento administrativo                                                                  | 1              |
|                                                           | Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora)                                    | 25             |
|                                                           | Tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora)                                        | 5              |

### 3.1. ANÁLISE DOS TEMAS DAS RECLAMAÇÕES:

A observação destes quadros permite destacar os principais temas das reclamações no CHMA durante o ano de 2021, nomeadamente:

- 1. Focalização no utente** - os problemas específicos desta temática referem-se a assuntos que se prendem com o grau de orientação dos prestadores para as necessidades e expectativas dos utentes e seus acompanhantes, onde se incluem práticas diárias, procedimentos internos e relações interpessoais. É de realçar que, nesta temática, o problema específico mais visado refere-se à **delicadeza/urbanidade do pessoal clínico**, com 26 ocorrências na UF e 4 na UST. De seguida, verifica-se que a **delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio** também surge representada com 25 ocorrências na UF e 1 na UST. O **acompanhamento na prestação de cuidados**, é posto em causa em 23 reclamações na UF e 1 na UST, tema este mais presente pela atual conjuntura, em que se tem restringido a presença de acompanhantes, devido à pandemia COVID-19. Por último, é de salientar, também, as reclamações que visam o **direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito** onde se registaram 19 ocorrências na UF e 3 na UST.
- 2. Cuidados de saúde e segurança do doente** – dentro desta temática, o assunto mais visado refere-se à **adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos** (54 UF + 12 UST), registaram-se queixas dos doentes ou familiares sobretudo por alegadas situações de *erro/falta de diagnóstico em tempo útil*, na sua maioria com regresso ao SUMC pelos mesmos motivos do episódio anterior. De seguida, surge o tema da **qualidade de informação de saúde disponibilizada** (37 UF + 7 UST), cujas reclamações referem-se sobretudo à falta de informação clínica às famílias dos utentes, quer no Serviço de Urgência, quer nos Serviços de Internamento. Esta situação terá ficado penalizada em resultado das restrições de acesso durante a pandemia.
- 3. Tempos de Espera** – a temática dos tempos de espera pode ser descrita em termos de espera para atendimento programado e não programado. As reclamações relativas ao tempo de espera nos Serviços de Urgência enquadram a temática do tempo de espera para **atendimento não programado**, sendo os serviços aos quais é dirigido o maior número de reclamações. Verificaram-se **161 situações na UF** relativas a atendimento urgente/não programado, e **25 situações deste tipo na UST**. Relativamente ao tempo de espera para **atendimento programado** (atendimento para consultas, exames ou análises), **registam-se 15 ocorrências na UF e 5 na UST**.

4. **Questões financeiras** – as reclamações neste âmbito referem-se ao pagamento de **taxas moderadoras** (49 situações na UF e 5 na UST), em casos de admissão nos serviços de urgência e posterior abandono, devido ao tempo de espera. O pagamento de taxas moderadoras decorre do acesso aos cuidados de saúde que é garantido aos utentes, o qual é concedido e acionado no ato de admissão aos serviços. No entanto, os utentes têm dificuldade em aceitar que, uma vez não tendo recebido atendimento clínico, lhes caiba efetuar o pagamento das taxas moderadoras.

Sobre este assunto foi apresentada proposta a CA sobre a revisão da nota de serviço relativa ao assunto das taxas moderadoras com abandono no SUMC, a qual se encontra em análise conjunta entre SGAU e GABJUR.

Entendemos que **esta informação deverá ser alvo de conveniente divulgação**, no sentido de esclarecer os utentes e assim se procurar evitar reclamações.

O secretariado dos Serviços de Urgência, a página Web do CHMA, entre outros, poderiam contemplar estas informações.

5. **Procedimentos Administrativos** – o problema mais citado referente a esta temática diz respeito ao **Furto/Extravio/Não devolução de objeto pessoal**, onde se registam 9 ocorrências na UF e 0 na UST. Sobre esta temática, devemos realçar o facto de também se verificarem 36 situações registadas em atendimentos. Entre os objetos mais frequentes encontram-se queixas relativas a próteses dentárias, alianças, roupa e objetos de higiene pessoal, que os exponentes referem estarem em falta aquando da alta dos doentes.

Nesta temática sobre os procedimentos administrativos, salienta-se também o registo de 3 situações na UF e 1 na UST relativa à **confirmação prévia de agendamentos**, nestes casos são referidas situações de desmarcação de consultas sem aviso prévio, o que obriga a deslocações ao CHMA desnecessárias.

6. **Acesso a cuidados de saúde** – Embora menos representada, também há registos de algumas situações sobre esta temática, nomeadamente no que respeita à **resposta em tempo útil/razoável** (16 na UF e 2 na UST). Estas reclamações referem-se, sobretudo, a ausência de marcação de exames/consultas em tempo útil. Sobre as **regras do SIGIC** há registos de 5 situações na UF e 1 na UST, referentes a cirurgias adiadas e não remarçadas a breve prazo.

## 4. NOTIFICAÇÃO AO GRUPO COORDENADOR DO RISCO

O GCID tem remetido ao Grupo Coordenador do Risco, as exposições com classificação de **risco elevado** ou superior ( **muito elevado e extremo**).

O GCID elabora uma avaliação do risco de todas as exposições registadas, de acordo com a Matriz de Apreciação do Risco (IMP.CHMA.005.v1), tendo em conta a probabilidade e a gravidade do acontecimento.

Considerando que por vezes a classificação de risco se altera em função dos resultados do processo de audição interna aos responsáveis de serviço, pode ter sido, por isso, comprometida a comunicação de algumas situações.

Para melhor compreensão da classificação das exposições em matéria de risco, recorda-se a tabela do nível de prioridade do risco.

Quadro 3 - Tabela do nível de prioridade do risco

|           |                | Probabilidade |            |               |               |               |
|-----------|----------------|---------------|------------|---------------|---------------|---------------|
|           |                | Raro          | Improvável | Possível      | Provável      | Quase certo   |
| Gravidade | Negligenciável | Baixo         | Baixo      | Baixo         | Moderado      | Moderado      |
|           | Ligeira        | Baixo         | Moderado   | Moderado      | Elevado       | Elevado       |
|           | Moderada       | Baixo         | Moderado   | Elevado       | Elevado       | Muito elevado |
|           | Severa         | Moderado      | Elevado    | Elevado       | Muito elevado | Extremo       |
|           | Catastrófica   | Moderado      | Elevado    | Muito elevado | Extremo       | Extremo       |

A maior parte das reclamações registadas no CHMA (com registo SGREC), conforme se verifica através dos gráficos seguintes, apresenta um **risco moderado**.

Gráfico 11

### Avaliação do Risco - UF

□ Baixo ■ Moderado ■ Elevado

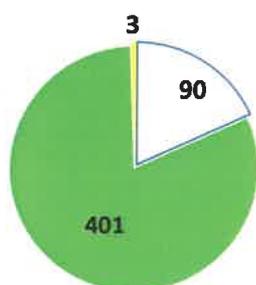
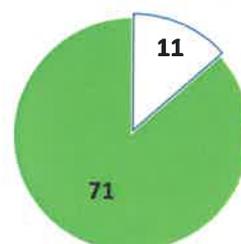


Gráfico 12

### Avaliação do Risco - UST

□ Baixo ■ Moderado



No ano de 2021 registaram-se 637 exposições no CHMA, das quais **576 foram classificadas como reclamações** (494 na UF e 82 na UST). Verifica-se uma avaliação de **risco elevado em 0,5%** das reclamações (3); **de risco baixo em 17,5%** das reclamações (101 situações); e **de risco moderado em 82%** das reclamações (472 reclamações).

Verifica-se que, na UF, a maior parte das reclamações apresenta **um risco moderado (401 situações)**, seguidamente verifica-se que **90 reclamações** correspondem a exposições classificadas com **risco baixo** e apenas **3** resultaram numa classificação de **risco elevado**.

Na UST, também se verifica que a maior parte das reclamações apresenta um **risco moderado (71 situações)**. Apenas **11 reclamações** correspondem a **risco baixo** e não houve registo de exposições com classificação de **risco elevado**.

Não se registaram, no período em análise, reclamações cujo risco tivesse sido classificado como  **muito elevado** ou **extremo** em qualquer das Unidades do CHMA.

Do total de 33 situações sobre as quais se entende o dever de serem comunicadas ao GCR, já foram comunicadas 17 situações (16 reclamações e 1 atendimento) em 2021 (cerca de 52%). Com o presente reporte, completa-se a comunicação das restantes 16 situações também referentes a 2021 (15 reclamações e 1 atendimento).

De referir que a comunicação ao GCR não está a acontecer exatamente na fase em que a ocorrência é registada e tratada, antes aquando da elaboração dos relatórios de tratamento das exposições pelo GCID, o que acontece com uma periodicidade semestral. Se porventura for tido por mais útil o seu envio, em momento mais próximo ao da respetiva ocorrência, poderemos proceder em conformidade.

#### 4.1 EXPOSIÇÕES CLASSIFICADAS COM RISCO ELEVADO

De seguida, apresenta-se uma síntese dos casos registados cuja classificação é de **risco elevado**: verificam-se **3 reclamações** no ano de 2021, referentes à Unidade de Famalicão, e ainda **um atendimento**.

Quadro 4 – Exposições de **Risco Elevado** comunicadas ao GCRisco

| Nº                                                  | ÂMBITO/SERVIÇO | TEMA GERAL                              | TEMA ESPECÍFICO                                                                                                         | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | AUDIÇÃO E RESPOSTA AOS EXPONENTES                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Exp.14 / 2021<br>UF;<br>AT 04/ 2021;<br>AT 17/ 2021 | Internamento   | Procedimentos Administrativos           | Furto/Extravio / Não devolução de objeto pessoal                                                                        | Utente reclama o extravio da sua prótese dentária, aquando do internamento em ortopedia em dezembro de 2020. Refere que, antes da deslocação ao bloco operatório, foi informada de que deveria colocar a prótese dentária sobre a mesa de cabeceira. Quando solicitou a referida prótese, após a intervenção cirúrgica, constatou que aquela teria desaparecido. | Proposta do GCID ao CA. Deliberado a 17-03-2021: CA solicita orçamento para prótese; Deliberação a 20-04-2021: CA adjudica nos termos da proposta da Clínica |
| Exp.27 / 2021<br>UF                                 | Urgência       | Cuidados de saúde e segurança do doente | Violência/ agressão/ assédio                                                                                            | Utente recorreu ao SUMC por dor aguda na zona renal. Questiona o exame de apalpação realizado durante o episódio de urgência e a pertinência da abordagem, relatando o caráter inapropriado caso.                                                                                                                                                                | <b>Pendente de Audição</b> do SUMC enviada a 21-01-2021, com reforços a 18-02-2021; 19-03-2021 e 30-04-2021                                                  |
| Exp. 373/ 2021<br>UF                                | Urgência       | Cuidados de saúde e segurança do doente | Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/ procedimentos (+) Qualidade técnica dos cuidados de saúde/ procedimentos | Utente admitida no SUMC, transportada pelo INEM, encaminhada pela Linha SNS24. Exponente alega que o médico que assistiu a esposa não valorizou o facto da utente ter divertículos, tendo dado alta sem realização de exames. Após nova admissão e alta, veio a ser encaminhada para cirurgia de urgência, alegadamente por Diverticulite grave.                 | <b>Pendente de Audição</b> do SUMC enviada a 10-09-2021                                                                                                      |
| AT 69/ 2021                                         | Urgência       | Procedimentos Administrativos           | Furto/Extravio / Não devolução de objeto pessoal                                                                        | Utente reclama o extravio da sua prótese dentária, durante o período em que esteve no SUMC e ICD. Refere que, quando ficou internado no Serviço de Medicina, já não levava a prótese consigo.                                                                                                                                                                    | Proposta do GCID ao CA. Deliberado a 06-05-2021: CA adjudica nos termos do orçamento proposto pelo utente.                                                   |

## 4.2 EXPOSIÇÕES CLASSIFICADAS COM RISCO MODERADO

No que concerne às reclamações cujo nível de risco é mais frequente – **risco moderado**, e analisando-as por tema, encontram-se sobretudo situações relativas às problemáticas de:

- tempos de espera;
- cuidados de saúde e segurança do doente;
- focalização no utente,

22

Como se evidencia no quadro seguinte:

Quadro 5 – Análise do Tema das Reclamações de Risco Moderado

| Tema geral das reclamações de risco moderado | UF         |             | UST       |             | CHMA       |             |
|----------------------------------------------|------------|-------------|-----------|-------------|------------|-------------|
|                                              | Nº         | %           | Nº        | %           | Nº         | %           |
| Tempos de espera                             | 170        | 42%         | 28        | 39%         | 198        | 42%         |
| Cuidados de saúde e segurança do doente      | 94         | 23%         | 21        | 30%         | 115        | 24%         |
| Focalização no utente                        | 69         | 17%         | 10        | 14%         | 79         | 17%         |
| Questões financeiras                         | 26         | 6%          | 3         | 4%          | 29         | 6%          |
| Acesso a cuidados de saúde                   | 21         | 5%          | 4         | 6%          | 25         | 5%          |
| Procedimentos Administrativos                | 11         | 3%          | 2         | 3%          | 13         | 3%          |
| Instalações e serviços complementares        | 8          | 2%          | 3         | 4%          | 11         | 2%          |
| Outros Temas                                 | 2          | 0%          | 0         | 0%          | 2          | 0%          |
| <b>Total</b>                                 | <b>401</b> | <b>100%</b> | <b>71</b> | <b>100%</b> | <b>472</b> | <b>100%</b> |

Seguidamente referem-se as **situações registadas** no ano de 2021 que, apesar de terem sido classificadas com **risco moderado**, foi entendimento, pela *análise do seu conteúdo*, que deveriam ser comunicadas ao GCRisco, tendo essa comunicação já sido efetuada anteriormente.

Quadro 6 – Exposições de **Risco Moderado** comunicadas ao GCRisco

| Nº                 | ÂMBITO/<br>SERVIÇO | TEMA GERAL                                       | TEMA<br>ESPECÍFICO                                                       | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | AUDIÇÃO E<br>RESPOSTA AOS<br>EXPONENTES                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------|--------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Exp.03/<br>2021 UF | Internamento       | Cuidados de<br>saúde e<br>segurança do<br>doente | Qualidade<br>técnica dos<br>cuidados de<br>saúde/<br>procedimentos       | Exponente refere que, após episódio de internamento por diagnóstico de pneumonia devido ao SARS-Cov2, a avó teve alta, queixosa e com edema na perna. Posteriormente, recorreu ao Hospital privado da Trofa vindo para o CHMA onde se verificou fratura no joelho direito. Alega que este acontecimento ocorreu durante o seu internamento no CHMA, sem nunca ter sido detetado. | <b>Finalizada</b>                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Exp.15/<br>2021 UF | Urgência           | Questões<br>financeiras                          | Taxas<br>moderadoras                                                     | Reclama a devolução da Taxa moderadora devido ao tempo de espera de 10h no SUMC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Com parecer do SGAU e dos Serviços Financeiros, pedido de esclarecimento ao CA por contradição nas informações obtidas. Deliberada CA a 24-02-2021 - GJ e SGAU deverão rever nota de serviço. Proposta de resposta aguarda esta alteração, assente nessa revisão.</b> |
| Exp.16/<br>2021 UF | Urgência           | Cuidados de<br>saúde e<br>segurança do<br>doente | Adequação e<br>pertinência<br>dos cuidados<br>de saúde/<br>procedimentos | Utente recorre ao SUMC após queda, antecedida de tonturas e desmaios. Foi readmitida em menos de 24h após a alta. Exponente alega que utente não foi avaliada corretamente no SUMC no 1º episódio. Foi transferida para o Hospital de Stº António para colocação de pacemaker. Alega ainda que não há registos da colheita de sangue e do teste SARS-Cov2 realizado.             | <b>Com Audição – a preparar proposta de Resposta</b>                                                                                                                                                                                                                     |

| Nº                                           | ÂMBITO/<br>SERVIÇO | TEMA GERAL                              | TEMA<br>ESPECÍFICO                                                            | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | AUDIÇÃO E<br>RESPOSTA AOS<br>EXPONENTES                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Exp.19/<br>2021<br>UF;<br>Exp.59/<br>2021 UF | Internamento       | Outros Temas                            | Outro                                                                         | Exponente reclama do alegado incumprimento das restrições de visitas que presentemente se verifica no CHMA, indicando que a sua mãe, internada no Serviço MM terá recebido uma visita por parte de uma irmã, a qual refere ter sido causadora de perturbação emocional, não sendo aquela a convivente significativa.                                                                                                                   | <b>Finalizada</b>                                                                                                                                                                                         |
| Exp.44/<br>2021 UF                           | Outro              | Outros Temas                            | Outro                                                                         | Exponente alega que o corpo do seu pai, após falecimento no CHMA, esteve conservado inapropriadamente na morgue do CHMA, o que condicionou as exéquias.                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Finalizada</b>                                                                                                                                                                                         |
| Exp.49/<br>2021 UF                           | Urgência           | Tempos de espera                        | Tempo de espera para atendimento clínico não programado (superior a uma hora) | Exponente alega que recorreu ao SUMC com utente referenciado com carta do médico do Centro de Saúde, foi-lhe atribuída prioridade muito urgente (tempo de espera previsto 10min), e alega que passadas 2 horas ainda não tinha sido atendido.                                                                                                                                                                                          | <b>Resposta Tipo redigida. Com Audição (informal) do Diretor do SUMC e do Diretor de Medicina. Aguarda parecer resultante de reunião entre Dr. Mário, Dr. Nuno e Chefe de equipa do SUMC naquele dia.</b> |
| Exp.75/<br>2021 UF                           | Urgência           | Cuidados de saúde e segurança do doente | Qualidade da informação de saúde disponibilizada                              | Exponente alega que quando tratava do processo de vacinação do avô, se confrontou com a limitação de que aquele não seria elegível, por já ter sido Covid+. Manifesta indignação, pois quando utente veio ao SUMC dia 13-11-2020, realizou teste SARS-Cov2, mas nunca lhes informaram o resultado, pelo que deduziram que seria negativo. Refere nunca ter havido qualquer contacto do CHMA ou Delegado de Saúde ou Médico de Família. | <b>Pendente de Audição do Diretor do SUMC</b>                                                                                                                                                             |

| Nº                     | ÂMBITO/<br>SERVIÇO  | TEMA GERAL                                       | TEMA<br>ESPECÍFICO                                                                                                                             | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                             | AUDIÇÃO E<br>RESPOSTA AOS<br>EXPONENTES                                                       |
|------------------------|---------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Exp.135<br>/2021<br>UF | Urgência            | Focalização<br>no utente                         | Direito a<br>tratamento<br>pelos meios<br>adequados,<br>humanamente,<br>com<br>prontidão,<br>correção<br>técnica,<br>privacidade e<br>respeito | Utente diabética, foi submetida<br>a uma cirurgia recentemente.<br>Exponente alega que a doente<br>teve que aguardar muito tempo<br>num cadeirão no SUMC até ser<br>transferida para o internamento,<br>sem acesso a medicação e água.                | <b>Finalizada</b>                                                                             |
| Exp.148<br>/2021<br>UF | Urgência            | Cuidados de<br>saúde e<br>segurança do<br>doente | Qualidade<br>técnica dos<br>cuidados de<br>saúde/<br>procedimentos                                                                             | Utente com antecedentes de<br>carcinoma alega que não foi<br>tratada devidamente no SUMC<br>atendendo às queixas<br>apresentadas. Poucos dias após,<br>noutra unidade de saúde, foi<br>detetada uma metastização de<br>doença oncológica.             | <b>Finalizada</b>                                                                             |
| Exp.180<br>/2021<br>UF | Internamento        | Focalização<br>no utente                         | Delicadeza/<br>urbanidade do<br>pessoal<br>administrativo<br>, auxiliar ou de<br>apoio                                                         | Exponente reclama de AO.<br>Alega que a sua mãe foi vítima<br>de maus-tratos verbais,<br>intimidação, falta de<br>competência no internamento do<br>Serviço de Medicina Mulheres.                                                                     | <b>Com audição – a<br/>preparar proposta de<br/>resposta</b>                                  |
| Exp.229<br>/2021<br>UF | Consulta<br>Externa | Focalização<br>no utente                         | Direito a<br>tratamento<br>pelos meios<br>adequados,<br>humanamente,<br>com<br>prontidão,<br>correção<br>técnica,<br>privacidade e<br>respeito | Exponente relata que a mãe teve<br>sequelas pós cirurgia<br>(Ginecologia) e demonstra<br>descontentamento com o<br>acompanhamento para<br>resolução do seu caso por parte<br>do médico. Alega que o médico<br>se recusou a observá-la em<br>consulta. | <b>Finalizada</b>                                                                             |
| Exp.230<br>/2021<br>UF | Consulta<br>Externa | Focalização<br>no utente                         | Direito a<br>tratamento<br>pelos meios<br>adequados,<br>humanamente,<br>com<br>prontidão,<br>correção<br>técnica,<br>privacidade e<br>respeito | Utente reclama das sucessivas<br>desmarcações de consulta<br>devido à pandemia. Alega<br>sequelas após cirurgia<br>(Ginecologia) e demonstra<br>descontentamento com o<br>acompanhamento para<br>resolução do seu caso por parte<br>do médico.        | <b>Finalizada</b>                                                                             |
| Exp.238<br>/2021<br>UF | Consulta<br>Externa | Acesso a<br>cuidados de<br>saúde                 | Resposta em<br>tempo<br>útil/razoável                                                                                                          | Utente reclama dos sucessivos<br>adiamentos de cirurgia,<br>contabilizando-se 4.                                                                                                                                                                      | <b>Pendente de<br/>Audição da Diretora<br/>do Serviço de<br/>Ginecologia/<br/>Obstetrícia</b> |

| Nº                       | ÂMBITO/<br>SERVIÇO | TEMA GERAL                                       | TEMA<br>ESPECÍFICO                                                       | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | AUDIÇÃO E<br>RESPOSTA AOS<br>EXPONENTES                                                                                                       |
|--------------------------|--------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Exp.362<br>/ 2021<br>UST | Urgência           | Cuidados de<br>saúde e<br>segurança do<br>doente | Violência/<br>agressão/<br>assédio                                       | Utente admitida no SUB. Alegadamente abordada e assediada nas redes sociais, segundo companheiro, por profissional de saúde com quem contactou enquanto aguardava atendimento. Utente veio a solicitar arquivamento da exposição.                                                                                                                                                                                   | <b>Finalizada</b>                                                                                                                             |
| Exp.377<br>/ 2021<br>UF  | Urgência           | Cuidados de<br>saúde e<br>segurança do<br>doente | Qualidade da<br>informação de<br>saúde<br>disponibilizad<br>a            | Exponente alega que foi dada alta ao seu irmão/utente, com limitações cognitivas, sem o seu conhecimento. Em contacto telefónico com a exponente para identificação do utente e melhor compreender a situação, foi-nos explicado que, após a alta foi necessário chamar a polícia para ajudar a encontrar o seu irmão. Foi encontrado 2h depois, na rua, a chorar e transtornado a dizer que tinha sido abandonado. | <b>Pendente de<br/>Audição do Diretor<br/>do Serviço de<br/>Ortopedia; enviada a<br/>20-09-2021</b>                                           |
| Exp.388<br>/ 2021<br>UF  | Urgência           | Cuidados de<br>saúde e<br>segurança do<br>doente | Adequação e<br>pertinência dos<br>cuidados de<br>saúde/<br>procedimentos | Utente admitida no SUMC, alegadamente bastante debilitada, classificada com pulseira amarela, aguardou mais de 4h para ser atendida. Estaria com quadro de AVC.                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Pendente de<br/>Audição aguarda<br/>validação da Diretora<br/>Clínica</b>                                                                  |
| Exp.400<br>/ 2021<br>UF  | Urgência           | Cuidados de<br>saúde e<br>segurança do<br>doente | Qualidade da<br>informação de<br>saúde<br>disponibilizada                | Exponente reclama do facto do seu pai, alegadamente com demência, ter saído do SUMC sem que ninguém se apercebesse. Reclama a importância do acompanhamento de utentes especialmente dependentes.                                                                                                                                                                                                                   | <b>Pendente de<br/>Audição do Diretor<br/>do SUMC enviada a<br/>27-09-2021, com<br/>audição do Diretor de<br/>Cirurgia Geral e do<br/>SOH</b> |
| Exp.408<br>/ 2021<br>UF  | Urgência           | Cuidados de<br>saúde e<br>segurança do<br>doente | Sistema de<br>identificação do<br>doente                                 | Exponente recebe sms com “receita sem papel” emitida pelo CHMA, sem ter tido qualquer consulta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Pendente de<br/>Audição da Diretora<br/>do SGAU enviada a<br/>08-10-2021</b>                                                               |
| Exp.463<br>/ 2021<br>UST | Urgência           | Cuidados de<br>saúde e<br>segurança do<br>doente | Quedas/<br>acidentes                                                     | Utente caiu junto à porta do SUB, alegadamente por ter sido “abalroada” pela referida porta, tendo ficado com lesões alegadamente causadas pela queda. Advogada da utente solicita pagamento das despesas.                                                                                                                                                                                                          | <b>Finalizada</b>                                                                                                                             |

| Nº                      | ÂMBITO/<br>SERVIÇO         | TEMA GERAL                                                                                | TEMA<br>ESPECÍFICO                                                                                                                        | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | AUDIÇÃO E<br>RESPOSTA AOS<br>EXPONENTES                                                                                                      |
|-------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Exp.470<br>/ 2021<br>UF | Serviços de<br>Apoio Geral | Focalização<br>no utente                                                                  | Direito a<br>privacidade/<br>confidencialida<br>de dos dados                                                                              | Exponente questiona a pertinência do acesso de profissional do CHMA ao seu processo clínico eletrónico, uma vez que não teve qualquer consulta nem está a fazer nenhum tratamento.                                                                                                                          | <b>Pendente de Audição da Encarregada de Proteção de Dados enviada a 26-10-2021</b>                                                          |
| Exp.490<br>/ 2021<br>UF | Internamento               | Cuidados de<br>saúde e<br>segurança do<br>doente                                          | Qualidade<br>técnica dos<br>cuidados de<br>saúde/<br>procedimentos                                                                        | Alegada negligência médica por rutura de ureter durante cesariana.                                                                                                                                                                                                                                          | Aguarda informação formal da Diretora do Serviço de Obst/Gin, sobre o resultado da reunião realizada com a irmã da exponente a 02-11-2021    |
| Exp.511<br>/ 2021<br>UF | Cons.<br>Externa           | Cuidados de<br>saúde e<br>segurança do<br>doente;<br>Procedimentos<br>Administrativ<br>os | Sistema de<br>identificação do<br>doente;<br>Cumprimento de<br>prazos para<br>disponibilização<br>de relatórios/<br>resultados de<br>MCDT | Não realização de consulta porque o médico não localizou exame no sistema. Percebe-se, que o relatório do exame poderia ter sido registado em nome de outro utente por equívoco.                                                                                                                            | <b>Com Audição da Diretora do SGAIRU – a preparar proposta de resposta</b>                                                                   |
| Exp.544<br>/ 2021<br>UF | Urgência                   | Cuidados de<br>saúde e<br>segurança do<br>doente                                          | Adequação e<br>pertinência dos<br>cuidados de<br>saúde/<br>procedimentos                                                                  | Utente acamada, com alegada demência, recorreu várias vezes ao SUMC. Contactou o SUMC, para solicitar o receituário, após utente ter sido transportada para domicílio e telefonicamente terá sido informada que ainda não teria alta.                                                                       | <b>Finalizada</b>                                                                                                                            |
| Exp.545<br>/ 2021<br>UF | Urgência                   | Cuidados de<br>saúde e<br>segurança do<br>doente                                          | Qualidade da<br>informação de<br>saúde<br>disponibilizada                                                                                 | Utente em estado grave, transferido do SUMC para o Centro Hospitalar de S. João. Família reclama ausência de informação sobre a transferência.                                                                                                                                                              | <b>Finalizada</b>                                                                                                                            |
| Exp.569<br>/ 2021<br>UF | Urgência                   | Cuidados de<br>saúde e<br>segurança do<br>doente                                          | Adequação e<br>pertinência dos<br>cuidados de<br>saúde/<br>procedimentos                                                                  | Utente acamada, com alegada demência, teve que recorrer várias vezes ao SUMC, num período de tempo curto. Doente regressou a casa ainda com cateter colocado. Posteriormente, naquela tarde foi contactada pela Assistente Social do CHMA, para articular a alta, quando a utente já se encontrava em casa. | <b>Pendente de Audição do Diretor do SUMC enviada a 13-12-2021, com audição do Enfermeiro Gestor do SUMC e da Diretora do Serviço Social</b> |

| Nº                     | ÂMBITO/<br>SERVIÇO  | TEMA GERAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | TEMA<br>ESPECÍFICO                                                                                                                          | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                             | AUDIÇÃO E<br>RESPOSTA AOS<br>EXPONENTES                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Exp.585<br>/2021<br>UF | Internamento        | Focalização<br>no utente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Direito a<br>tratamento<br>pelos meios<br>adequados,<br>humanamente,<br>com prontidão,<br>correção<br>técnica,<br>privacidade e<br>respeito | Filho da utente alega maus<br>tratos físicos e verbais<br>perpetrados à sua mãe, por<br>profissional a exercer funções<br>de AO no Serviço de Ortopedia                                                                                                                               | <b>Com Audição</b><br>Deliberação CA de<br>7-12-2021: abertura<br>de processo de<br>inquérito<br>(Nº03/2021) e<br>suspensão preventiva<br>da trabalhadora;<br>Deliberação CA de<br>22-12-2021: abertura<br>de processo<br>disciplinar à AO<br>visada na exposição. |
| Exp.586<br>/2021<br>UF | Internamento        | Focalização<br>no utente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Direito a<br>tratamento<br>pelos meios<br>adequados,<br>humanamente,<br>com prontidão,<br>correção<br>técnica,<br>privacidade e<br>respeito | Exponente (internada no CHMA<br>e na sua qualidade de<br>companheira de enfermaria)<br>relata a mesma situação da<br>exposição 585/2021, relativa a<br>maus tratos físicos e verbais<br>perpetrados à utente, por<br>profissional a exercer funções<br>de AO no Serviço de Ortopedia. |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| AT_104<br>/2021<br>UF  | Urgência            | Utente admitido no SUMC, encontrado por elemento do GCID, a vaguear no exterior do CHMA sem ter tido alta médica. Articulação com Serviço Social que se dirigiu ao local com um AO e cadeira de rodas, conduzindo o utente novamente ao SUMC.                                                                                                                |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Resolvido</b>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| AT_180<br>/2021<br>UF  | Consulta<br>Externa | Utente explica que recebeu uma notificação de dívida referente a análises realizadas em 22-01-2021, mas alega que não as realizou. Verifica-se que houve engano no registo da análise, pois aquando a análise é prescrita, é atribuído um número provisório ao registo, que é ativado no dia em que a análise se concretiza, passando o número a definitivo. |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Resolvido</b>                                                                                                                                                                                                                                                   |

### 4.3 EXPOSIÇÕES CLASSIFICADAS COM RISCO BAIXO

De seguida apresenta-se uma situação registada em 2021 que, apesar de ter sido classificadas com **risco baixo**, foi entendimento, pela respetiva *análise do seu conteúdo*, que deveria ser comunicada ao GCRisco, tendo essa comunicação já sido efetuada anteriormente.

### Quadro 7 - Exposição de Risco Baixo comunicada ao GCRisco

| Nº                      | ÂMBITO/<br>SERVIÇO | TEMA<br>GERAL                                                                 | TEMA<br>ESPECÍFICO                                                 | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                             | AUDIÇÃO E<br>RESPOSTA AOS<br>EXPONENTES |
|-------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Exp.262<br>/ 2021<br>UF | Urgência           | Cuidados<br>de saúde e<br>segurança<br>do doente /<br>Questões<br>financeiras | Sistema de<br>identificação<br>do doente /<br>Taxas<br>moderadoras | Exponente reclama de nota de débito do SUMC referente a uma data que comprova ter estado a trabalhar. Tratou-se de um erro de registo na admissão de utente ao SUMC.<br>Esta situação, é do conhecimento do grupo de trabalho “Identificação Segura”. | <b>Finalizada</b>                       |

29

A metodologia de avaliação do risco em curso, tem-se revelado uma ferramenta útil no que respeita à sinalização de situações que mereçam a comunicação pelo GCID ao GCRisco, considerando-se a atividade do GCID uma fonte de informação privilegiada. Estas situações são relevantes para a aferição e registo de medidas corretivas ou preventivas, a propósito dos problemas identificados.

## 5. MEDIDAS CORRETIVAS OU PREVENTIVAS

Atendendo ao conteúdo de algumas exposições, identificam-se problemas merecedores de propostas de melhoria/intervenção/alteração, por forma a prevenir-se a reincidência de futuras situações potencialmente originadoras de novas reclamações. Consideram-se **medidas corretivas** (imediatas) ou **medidas preventivas** (de longo prazo e maior abrangência), as diligências que visam impedir a repetição do mesmo tipo de situação com vista a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

De seguida, apresenta-se um quadro síntese com os casos (atendimentos ou exposições) registados no ano de 2021, com eventual necessidade de adoção de medidas corretivas ou preventivas.

Quadro 8 - Medidas Corretivas ou Preventivas – 2021

| Nº AT / Exposição                                 | Problema Principal                                                                                                                                                                                                                                                  | Medida Corretiva                                                                                                                     | Serviço Responsável pela Execução       |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| AT_15, 22, 35, 36 /2021                           | Impossibilidade de acompanhamento da grávida durante todo o período de internamento do parto e pós parto                                                                                                                                                            | Permissão de acompanhamento mediante implementação de regras.                                                                        | Obstetria / Ginecologia                 |
| Exp. 044/ 2021/UF                                 | Exponente alega que o corpo do seu pai, após falecimento no CHMA, esteve 5 dias fora das câmaras frigoríficas na casa mortuária.                                                                                                                                    | Implementação de registos de Entradas/Saídas dos cadáveres das Câmaras Frigoríficas.                                                 | SOH                                     |
| Várias                                            | Tempo de espera para atendimento não programado no Serviço de Urgência ultrapassar o tempo definido no panfleto. Neste panfleto consta uma informação que induz os utentes em erro, uma vez que está explícito que o utente terá um “tempo de espera até X minutos” | Revisão/alteração ao panfleto que se encontra no Serviço de Urgência, deveria constar “tempo de espera <i>previsto</i> de X minutos” | SUMC / SGAU                             |
| Várias                                            | Reclamações sobre a cobrança de Taxas Moderadoras em caso de abandono no Serviço de Urgência                                                                                                                                                                        | Alteração da Nota de Serviço de 09-02-2009 relativa à cobrança de Taxas Moderadoras no Serviço de Urgência em caso de abandono.      | SGAU / Gabinete Jurídico                |
| AT_045/ 2021/UF; AT_066/ 2021/UF; AT_067/ 2021/UF | Dificuldade no levantamento de valores de utentes falecidos, nos Serviços Financeiros, por parte dos conviventes significativos.                                                                                                                                    | Revisão dos procedimentos de levantamento de espólios nos Serviços Financeiros                                                       | Serviços Financeiros; Gabinete Jurídico |

| Nº AT / Exposição                     | Problema Principal                                                                                                                                                                                                                                       | Medida Corretiva                                                                                                                                                                                                                            | Serviço Responsável pela Execução |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Exp. 125/ 2021/UF                     | Dificuldade em interpretar a morada nos cabeçalhos das convocatórias para consultas. Os termos da convocatória não são explícitos, nem é suposto os doentes compreenderem os prefixos da designação da consulta como indicativos do local de realização. | Alteração da convocatória de forma a ser explícito o local da realização da consulta, quanto às unidades do CHMA.                                                                                                                           | SSTIC                             |
| Exp. 146/ 2021/UF                     | Falta de privacidade no wc do SUMC devido à avaria do fecho da porta do wc.                                                                                                                                                                              | Resolver/alterar o sistema de fecho das portas                                                                                                                                                                                              | SGP                               |
| Exp.111/ 2021/UF;<br>Exp.142/ 2021/UF | Indisponibilidade para resolução de situações expostas pelos utentes aos ATs do SUMC, sendo promovida a entrega dos Livros de Reclamações                                                                                                                | O livro de reclamações pode ficar a cargo da AT dedicada às informações de forma a tentar resolver os problemas dos utentes evitando a reclamação.                                                                                          | SUMC                              |
| AT_142/ 2021/UF;<br>Exp.198/ 2021/UF  | Ausência de informação exposta sobre o acompanhamento de grávidas nas ecografias na Clínica da Mulher e da Criança.                                                                                                                                      | Afixar informação                                                                                                                                                                                                                           | Obstetrícia / Ginecologia         |
| AT_118/ 2021/UF                       | Não recebeu resultado teste Covid. Verifica-se no SONHO que o contacto associado à ficha não é o da utente                                                                                                                                               | Maior rigor na verificação dos contactos associados ao utente, principalmente na Admissão aos testes SARS COV-2                                                                                                                             | SGAU                              |
| Exp_262/ 2021 UF                      | Identificação errada de utente numa admissão ao SUMC                                                                                                                                                                                                     | Implementar procedimentos que evitem estas situações                                                                                                                                                                                        | SGAU                              |
| Exp_504 e 506/ 2021 UST               | Falta de Terminal de Multibanco para proceder aos pagamentos na UST                                                                                                                                                                                      | Adquirir TPA's                                                                                                                                                                                                                              | SGAU/ Financeiros                 |
| AT_356/ 2021/UF                       | Falta de pagamento de transporte de utente integrada em RNCCI, não foram emitidos os termos de transporte após alta dos utentes.                                                                                                                         | Avaliar qual a entidade que deve diligenciar a prescrição do transporte e assumir a inerente responsabilidade financeira relativamente ao transporte não urgente de doentes internados na Rede Nacional de Cuidados Continuados integrados. | SGAU                              |
| Exp_583/ 2021 UF                      | Pedido de anulação de exposição pela exponente. Alegadamente foi-lhe dito que não podia.                                                                                                                                                                 | Envio de email para todos os administrativos do SUMC, a reforçar a possibilidade dos exponentes anularem as reclamações                                                                                                                     | SGAU                              |

| Nº AT /<br>Exposição                          | Problema Principal                                                                                                            | Medida Corretiva                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Serviço<br>Responsável<br>pela Execução |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Exp. 463/<br>2021 UST                         | Sensor da porta automática do SUB não detetou a presença da utente, tendo fechado e consequentemente abalroado a utente.      | Segundo a empresa especializada em sistemas fotoelétricos que fez a avaliação no local: recorrendo à tecnologia hoje disponível no mercado, existe a possibilidade de reforçar o sistema existente, acrescentando um radar de dupla função, incrementando simultaneamente o número de células que irão conferir um maior grau de abrangência, melhor tempo de reação do sistema e consequentemente melhoria das condições de segurança | SGP                                     |
| Exp. 585/<br>2021/UF;<br>Exp. 586/<br>2021/UF | Alegados maus tratos físicos e verbais perpetrados a utente, por profissional a exercer funções de AO no Serviço de Ortopedia | Averiguar a situação e, se necessário, suspender funções da AO em causa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ortopedia/SOH                           |

## 6. ESTADO ATUAL DO TRATAMENTO DE EXPOSIÇÕES

A atividade do GCID é sobretudo dedicada ao tratamento das exposições. Este processo implica o procedimento administrativo/técnico de registo, audição, recolha de respostas dos serviços, inserção no SGREC e elaboração de propostas de resposta. Para que este trabalho seja feito com a transparência, rigor e valorização de conteúdos que se impõe, o GCID necessariamente efetua diligências de contacto direto e imediato com diretores e responsáveis de serviço, em função da criticidade e relevância dos casos, procurando, sempre que possível, a sua resolução imediata.

Relativamente ao ponto de situação do tratamento das exposições, no que respeita à fase de tramitação em que as mesmas se encontram, à data atual (15-02-2022), verifica-se que **26,5% do total de exposições registadas no CHMA, no ano de 2021 se encontram finalizadas**, isto é, com emissão de resposta aos exponents e cumprimento de todo o procedimento do tratamento das exposições, que incluiu a submissão no Sistema de Gestão das Reclamações da ERS, reportando-se a um total de 637 exposições.

Quadro 9 - Ponto de Situação das Exposições

| Ponto de Situação das Exposições | UF         |               | UST       |               | CHMA       |               |
|----------------------------------|------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|
|                                  | Nº         | %             | Nº        | %             | Nº         | %             |
| Finalizadas                      | 131        | 24,3%         | 38        | 38,8%         | <b>169</b> | <b>26,5%</b>  |
| Com Audição                      | 239        | 44,3%         | 43        | 43,9%         | <b>282</b> | <b>44,3%</b>  |
| Pendentes Audição                | 168        | 31,2%         | 15        | 15,3%         | <b>183</b> | <b>28,7%</b>  |
| Pendentes de Decisão             | 1          | 0,2%          | 2         | 2,0%          | <b>3</b>   | <b>0,5%</b>   |
| <b>Total</b>                     | <b>539</b> | <b>100,0%</b> | <b>98</b> | <b>100,0%</b> | <b>637</b> | <b>100,0%</b> |

Há também um conjunto de exposições, às quais o GCID obteve resposta por parte dos serviços, ou seja, identificadas no quadro como exposições **com audição**, mas cuja preparação de resposta final aos exponents ainda não foi apresentada à consideração superior. Trata-se de 44,3% de situações (282 exposições) que reúnem condições a fim de serem analisadas pelo GCID.

Identifica-se ainda um número elevado de pedidos de audição com ausência de resposta por parte dos serviços visados, ou seja, **pendentes de audição**, o que traduz que os serviços ainda não remeteram esclarecimentos sobre cada caso concreto ao GCID.

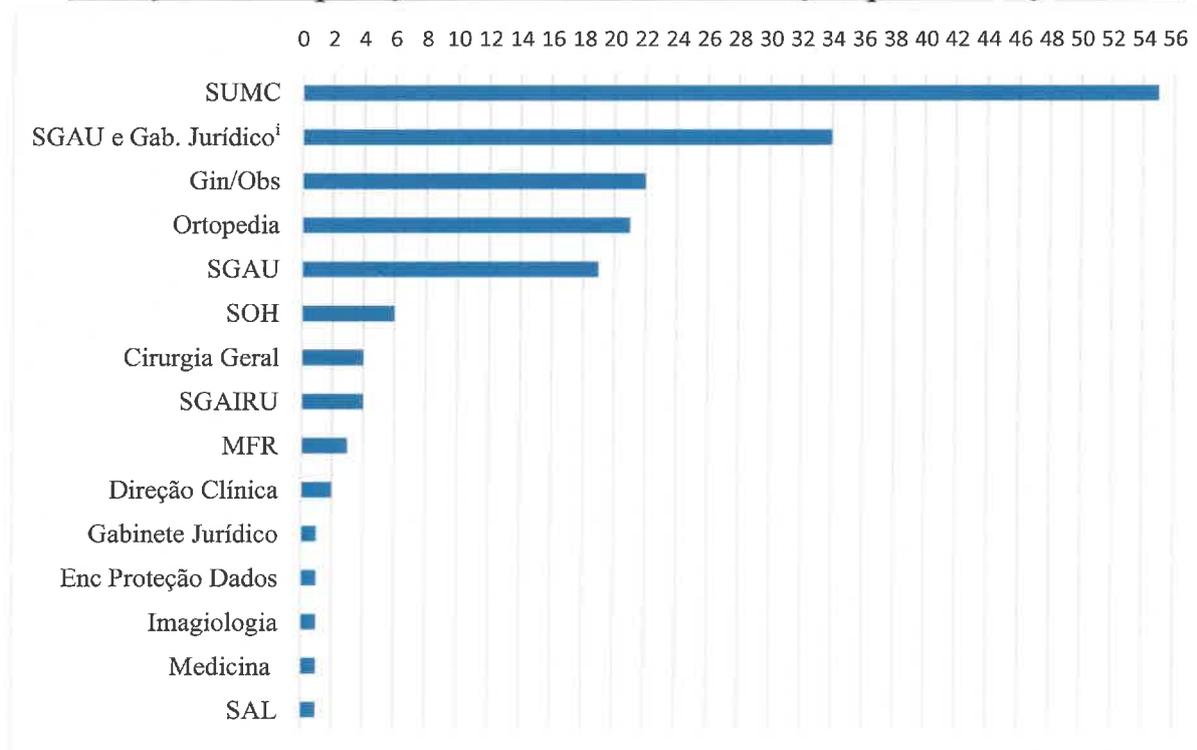
Cerca de 28,7% das exposições (183 exposições) aguardam que os serviços se pronunciem, o que limita a conclusão dos processos, com submissão dos mesmos na ERS e envio de resposta final aos exponentes. Por este motivo recebemos notificações diárias da ERS sobre os incumprimentos.

Nota: De referir que há processos anteriores, referentes ao ano de 2020, que continuam pendentes de resolução e que condicionam que esta realidade seja ainda mais expressiva no volume global.

Os **serviços com reclamações pendentes de resposta/audição** são os que se identificam seguidamente:

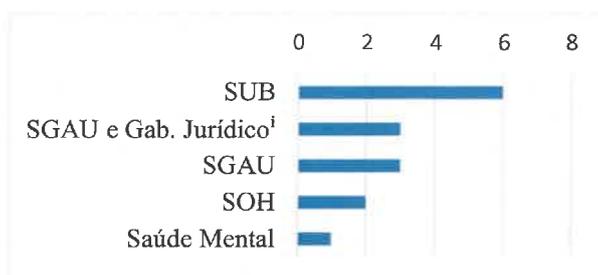
Gráfico 13

### Relação de Exposições Pendentes de Audição por Serviços – UF



<sup>i</sup> **Nota:** Estas exposições encontram-se “pendentes de audição” por estarem dependentes da revisão da nota de serviço sobre aplicação de taxas moderadoras em episódios de urgência com abandono após tempo de espera considerado excessivo pelos utentes.

## Gráfico 14

Relação de Exposições Pendentes de Audição por Serviços – UST

35

Por forma a assegurar a resolução de todas as exposições, o GCID irá proceder ao levantamento das exposições pendentes de resposta a audições, e reforçará junto dos serviços não respondentes, a necessidade de obtenção de respostas. Sem os esclarecimentos necessários à preparação de propostas de resposta, os exponentes e/ou entidades da tutela ficam sem informação de retorno, o que impede a respetiva conclusão dos processos.

Por forma a recuperar e resolver os casos em atraso, têm sido também promovidas reuniões de trabalho entre o GCID e os responsáveis dos serviços mais frequentemente visados.

Há que referir que todas as exposições são motivo de registo no aplicativo da ERS, recebendo o CHMA notificações diárias de incumprimento de prazos de resolução e submissão, dos respetivos processos que temos registados.

## 7. PRINCIPAIS CONCLUSÕES

### **Classificação de exposições e extração de informação**

Desde o início de 2019, a classificação dos problemas visados nas exposições registadas no CHMA foi uniformizada, de acordo com a classificação aplicada pela ERS. Recordase que não dispomos de nenhum aplicativo que permita a extração de informação relativa à atividade, suportando-nos para a elaboração deste relatório e para a gestão diária do GCID, de um ficheiro interno de suporte.

Pese embora a realização de registos diários no Sistema de Gestão de Reclamações da ERS, esta ferramenta não nos é útil para gestão diária do trabalho, nem para a extração de dados.

Verifica-se, todavia, que os serviços tendem a solicitar informação ao GCID sobre as reclamações que lhes são dirigidas, demonstrando interesse neste tipo de informação, seja por força da realização dos seus relatórios de atividades, mas também para consideração das mesmas no que concerne ao planeamento do respetivo serviço.

### **Problemas mais visados nas exposições**

Tal como já foi reportado no relatório do 1º semestre de 2021, é possível identificar que os **problemas mais visados** nas exposições apresentadas no ano de 2021, se referem sobretudo a **tempos de espera nos Serviços de Urgência**.

Com efeito, sabemos das dificuldades em melhorar os tempos de espera nos SU, reconhecendo que para essa problemática concorrerem diversas dimensões (as prioridades clínicas, a inadequação de recurso a uma urgência, etc.), pelo que se torna complexo implementar medidas que promovam a alteração de que se necessita.

No entanto, propõe-se uma revisão/alteração ao panfleto que se encontra no Serviço de Urgência onde consta a previsão dos tempos de espera para atendimento clínico não programado, consoante a prioridade atribuída. **Neste panfleto consta uma informação que induz os utentes em erro**, uma vez que está explícito que o utente terá um “tempo de espera *até* X minutos” quando deveria constar “tempo de espera *previsto* de X minutos”.

Considerando também que muitas reclamações são relativas à não devolução de taxa moderadora, quando os utentes decidem abandonar, após tempo de espera muito superior ao previsto para a prioridade atribuída, o assunto foi avaliado juridicamente,

estando em curso a elaboração de Proposta do Gabinete Jurídico e SGAU sobre a possibilidade de, naquelas circunstâncias, as taxas serem devolvidas.

Outra das temáticas frequentes nas reclamações refere-se aos **cuidados de saúde e segurança do doente**, mais concretamente no que respeita à **qualidade da informação de saúde disponibilizada**. Estas exposições visam a ausência de informação clínica às pessoas de referência quer de doentes admitidos no SUMC, quer nos serviços de internamento. Consideramos necessário haver um reforço junto de alguns serviços, para se assegurar o contacto com os conviventes significativos para prestação de informações e esclarecimentos sobre os doentes, em tempo útil, minimizando o desconforto e ansiedade com que se deparam, nomeadamente numa fase em que há restrição de acesso.

Também em número significativo foram registadas exposições onde os exponentes questionam a **adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos** prestados aos doentes. Habitualmente situações em que “à posteriori” houve desenvolvimentos no quadro clínico, não diagnosticadas a montante, ou a inexistência de uma avaliação mais assente em MCDT’s, o que leva os utentes a considerar a avaliação pouco adequada. Reconhecemos que a assimetria de conhecimento é grande, pelo que só uma análise cuidada de cada caso permitiria conclusões assertivas.

Verificam-se também queixas de **focalização no utente** relativas às **relações interpessoais**, deixando perceber que em várias situações, se teria evitado a insatisfação e por conseguinte a reclamação, se a comunicação tivesse sido mais clara, frequente e concisa. Sugere-se, assim, a promoção de **formação em atendimento e cortesia** para clínicos, assistentes técnicos e assistentes operacionais que realizem atendimento/contacto com o público/utentes.

A experiência tem revelado também que os serviços manifestam preferência por enviar os exponentes para o GCID, a fim de apresentarem exposições ou resolver assuntos que motivam uma reclamação neste local. Percebe-se que **o envio dos exponentes para contacto presencial no GCID mostra-se uma estratégia eficiente**, para satisfação dos esclarecimentos pretendidos, ou para procura de resolução das situações. Desta forma, tem-se evitado a apresentação de algumas exposições formais, o processo de tratamento

associado e, acima de tudo, tem-se garantido a satisfação dos utentes e cidadãos em geral.

Como já foi referido em relatórios anteriores (2020 e 1º semestre de 2021), temos verificado várias participações de utentes e familiares quanto ao **extravio de pertences**, bem como relativas a dificuldades no acesso ao **levantamento de espólios**. Entendemos que estas ocorrências não serão alheias às limitações ao direito de acompanhamento, o que dificultará a entrega dos bens na melhor brevidade. Os procedimentos referentes a espólios devem ser reapreciados e promovido o seu efetivo cumprimento pelos serviços, evitando inúmeras dificuldades a jusante. Parece-nos também que podem ser definidas medidas de reação, quando localizados espólios não identificados, assim como reforçada a entrega dos pertences ao convivente significativo logo na admissão (sempre que possível), ou a aplicação de caixas para guarda de próteses.

#### **A Missão GCID – a Missão do CHMA**

Com a articulação e proximidade que se tem procurado estabelecer com os serviços e profissionais, entendemos que o GCID melhorou na relação de parceria interna. De todo o modo, **seria importante existir uma maior coesão e disponibilidade, por parte dos serviços que prestam atendimento em 1ª linha, para prontamente se procurar resolver ou esclarecer os utentes**, precavendo reclamações porventura evitáveis e criando uma cultura de coesão e serviço.

Preconizamos que o GCID deve procurar desenvolver cada vez mais a sua atividade, assumindo o seu âmbito como **fonte de contacto e de informação privilegiada, por excelência, com as necessidades expressas pelos utentes**. E neste sentido, em linha com o que nos foi recomendado na última auditoria do CHKS, devemos progredir com o nosso trabalho, promovendo a **avaliação das medidas** que resultem de *propostas* ou de *necessidades* assentes nas exposições.

Com os melhores cumprimentos,

A Diretora do Serviço de Gestão de Acesso à Informação e Relação com o Utente

---

*Fátima Marques*