



I. NOTA INTRODUTÓRIA

Sendo o nosso principal objectivo prestar cuidados de saúde de qualidade e personalizados, não podemos descurar a forma como acolhemos, orientamos e comunicamos com os utentes. Asseguramos que todos os utentes sejam atendidos com dignidade, respeito, privacidade e cordialidade, para que cada utente não se sinta um simples número, mas sim um ser humano.

A equipa das assistentes operacionais e do secretariado clínico constituem o elo de ligação entre a equipa clínica (médicos, enfermeiro, nutricionista, psicóloga, entre outros) e os utentes, assumindo um papel primordial em todo o processo de acolhimento.

II. ACTIVIDADES IMPLEMENTADAS

Tendo como objectivo estimular o contributo dos utentes na melhoria continuada dos nossos serviços, temos implementadas e programadas várias atividades em parceria com o Gabinete do Cidadão do ACES PIN e a Comissão de Utentes da USF:

1. **NA PÁGINA WEB DA USF** no “CANAL DO UTENTE linha “**FALE CONNOSCO**” e no **Quiosque Eletrónico disponível à entrada do Centro de Saúde** que tem o seguinte texto:

A linha “**FALE CONNOSCO**” da **USF Serra da Lousã**, tem como missão assegurar um elevado grau de satisfação dos nossos utentes em todos os contactos com a USF.

Esta sua equipa multidisciplinar procura diariamente encontrar as soluções adequadas a cada utente pelo que a **sua opinião** é muito importante para nós.

Todas as sugestões, reclamações, agradecimentos e pedidos de esclarecimento são tratadas com toda a atenção de modo a melhorar de forma contínua o serviço prestado a todos os nossos utentes.

Registe **aqui** a sua mensagem e ajude-nos a melhorar!

2. **INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO VIA TELEFONE**

Depois de implementadas as melhorias no atendimento telefónico no 3º trimestre de 2016, projeto já aprovado no âmbito de uma formação para esse efeito, o Gabinete do Cidadão em colaboração com a Comissão de Utentes da USF efetuará, no 1º trimestre de 2017, contacto com os utentes da USF por via telefónica, seleccionando uma amostra dos utilizadores dos últimos três meses, solicitando a sua resposta a um questionário de satisfação, focalizado no atendimento telefónico e numa questão em aberto, “se dependesse de si, o que melhoraria na USF?”.

3. **CAIXA DE SUGESTÕES**

3.1. Publicitar no Jornal da USF a existência da Caixa de Sugestões e Reclamações colocada à entrada das instalações.

3.2. Fazer referência na página web à existência da Caixa de Sugestões e à importância da participação do utente de forma a nos ajudar a servi-lo melhor.

3.3. Divulgar no filme da USF a passar nas salas de espera dos utentes a existência da Caixa de Sugestões e Reclamações.



Sugestões/Reclamações/Informações/Elogios Circuito de Acolhimento, Registo e Tratamento

Versão: 03
Julho 2016

Versão em vigor

Revisão em Dez 2019

4. INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES

Em articulação com o Centro de Estudos da Universidade de Coimbra, Gabinete do Cidadão e Comissão de Utentes, aplicação do questionário Europep, pelo menos duas vezes por ano com tratamento e discussão dos resultados.

À semelhança de 2009 e 2014, participar em todas as próximas avaliações da satisfação dos utentes, da iniciativa da ACSS e do CEUC.

5. CIRCUITO DE ACOLHIMENTO, REGISTO E TRATAMENTO DE SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS

Em articulação com o Gabinete do Cidadão do ACES PIN e a Comissão de Utentes da USF, cabe continuar a definir, visitar, atualizar, divulgar, praticar e monitorizar as normas de boas práticas no circuito de acolhimento, registo e tratamento de queixas, reclamações ou sugestões.

III. CIRCUITO DE ACOLHIMENTO, REGISTO E TRATAMENTO DE SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS

1. OBJECTIVOS

Definir as regras a utilizar para receber e encaminhar as sugestões, reclamações e elogios. Esclarecer as responsabilidades de todos os intervenientes no processo nomeadamente: quem recebe a reclamação/sugestão/elogio, quem a encaminha, a quem deve ser disponibilizada, quem deve ser ouvido e quem deve produzir a resposta final.

Além da normalização do circuito de tratamento de sugestões, reclamações e elogios, pretende-se implementar um sistema de garantia de qualidade para avaliar a eficácia de acções correctivas resultantes das sugestões e reclamações dos utentes e reforço das boas práticas com os elogios.

2. METODOLOGIA DE TRABALHO E MONITORIZAÇÃO

O processo é coordenado pela Secretária Clínica, Ana Paula Esteves, com o envolvimento directo do Coordenador da USF, foi enviado para todos os profissionais da USF se pronunciarem, assim como, para o Gabinete do Cidadão do ACES PIN e Comissão de Utentes da USF.

Após a recolha das diversas sugestões, foi discutida e aprovada em Conselho Geral da USF, dia 21 de fevereiro de 2012 e revisto em 2014, após reunião com Comissão de Utentes e com o Gabinete do Cidadão do ACES PIN a 09.01.14 e aprovação geral no fórum da USF.

Revisitado a 24 de julho de 2016.

3. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

3.1. UTENTE SOLICITA LIVRO DE RECLAMAÇÕES NA USF: 1ª FASE

Acolhimento, Orientação e Comunicação com os utentes

3.1.1. Sempre que um utente queira apresentar uma reclamação, deverá ser encaminhado para a sala de apoio (Sala de Reuniões da USF) onde sossegadamente e com a privacidade necessária, o utente possa verbalmente expressar os motivos pelo qual pretende apresentar a reclamação.

Os profissionais que têm a responsabilidade sobre esta matéria são: Enf. João Fernandes, Dr^a. Joana Fernandes e a Secretária Ana Paula Esteves. Sempre que necessário ou na ausência de um



Sugestões/Reclamações/Informações/Elogios Circuito de Acolhimento, Registo e Tratamento

Versão: 03
Julho 2016

Versão em vigor

Revisão em Dez 2019

destes profissionais, a intersubstituição será da responsabilidade do Coordenador, da secretária clínica Sónia Tomé e do Enfermeiro Fausto Cardoso.

3.1.2. Deixar expressar a queixa: não interromper o utente e ouvi-lo atentamente sobre o motivo da reclamação/queixa.

3.1.3. Activar a conversação: estabelecer diálogo de forma empática e imparcial tentando obter mais informação sobre o problema em causa, demonstrando interesse em ajudar a ultrapassar a situação.

3.1.4. Informar e orientar: não negar as afirmações, contrapondo com informação esclarecedora e orientações objectivas, demonstrando compreensão sem desprestigiar a USF.

3.1.5. Tranquilizar o utente, tentando ultrapassar a situação: propor uma solução, acção que poderá passar por apresentar os motivos da sua reclamação verbalmente ou por escrito ao Coordenador da USF. O utente, depois de esclarecido e informado, poderá pensar melhor sobre o motivo da queixa e apresentar a sua reclamação mais tarde, nos impressos próprios da USF, salientado que haverá resposta por escrito e envolvimento da comissão de utentes da USF.

3.1.6. Fecho da 1ª fase: registar a ocorrência (anexo, modelo próprio) e divulgá-la internamente.

3.2. UTENTE APRESENTA A RECLAMAÇÃO: 2ª. FASE

3.2.1. O Profissional, na sala de reuniões, entrega ao utente o livro de Reclamações, explicando como deverá utilizar nomeadamente se a sua reclamação ultrapassar o espaço de uma folha, deve ser facultada uma folha, (timbrada de continuação).

3.2.2. O Profissional verifica se todos os dados estão preenchidos e entrega ao utente o comprovativo da reclamação (via verde existente no Livro de Reclamações e a respectivas folhas de continuação).

3.2.3. O Profissional, tem 4 horas para fazer scanner da reclamação e coloca-la no fórum da USF.

3.2.4. Os profissionais envolvidos devem preencher a autoavaliação em anexo.

3.2.5. O Coordenador ou quem o substitui, nas suas ausências e impedimentos, envia cópia da reclamação para Gabinete do Cidadão, DE e CC do ACES, e Comissão de Utentes da USF.

3.2.6. O Profissional que recebeu a reclamação, entrega a via amarela e a azul do Livro de Reclamações ao profissional do serviço do GC no CS da Lousã, no prazo máximo de 3 dias para o respectivo registo no SGSR e envio para os serviços competentes.

3.2.7. O Coordenador ou quem o substituiu deve solicitar ao profissional envolvido relatório dos factos ocorridos no prazo de 48 horas, assim como à Comissão de Utentes.

3.2.8. O Coordenador deve solicitar entrevista com o utente se achar necessário a fim de esclarecer o motivo da reclamação.

3.2.9. O Coordenador fará um parecer sobre a reclamação, tendo em conta o parecer da Comissão de Utentes.

3.2.10. O Coordenador envia ao Gabinete do Cidadão toda a informação disponível no prazo máximo de 10 dias úteis.

3.2.11. O Gabinete do Cidadão deverá coordenar todo o restante processo.

3.2.12. Após, recepção, via Gabinete do Cidadão, da conclusão do processo, arquivo do mesmo em pasta própria (electrónica, T-Grupo) de todo o processo e envio a todos os profissionais da USF e à Comissão de Utentes.



3.3. APLICAÇÃO DA DECISÃO FINAL

3.3.1. Cabe ao Coordenador da USF verificar se no prazo máximo recomendado pelo Gabinete do Cidadão, a decisão final já foi aplicada.

3.3.2. Se da reclamação resultar a proposta de uma acção de melhoria funcional não implementada na USF, deve ser constituído um grupo de trabalho para a implementar e monitorizar.

3.4. TRATAMENTO DAS SUGESTÕES E ELOGIOS

3.4.1. Em relação às sugestões e elogios, o procedimento será idêntico ao das reclamações, devidamente adaptado.

3.4.2. Em relação aos elogios, deverão ser divulgados por todos os profissionais e reencaminhados para conhecimento do Gabinete do Cidadão e da Comissão de Utentes.



Sugestões/Reclamações/Informações/Elogios Circuito de Acolhimento, Registo e Tratamento

Versão: 03
Julho 2016

Versão em vigor

Revisão em Dez 2019

ANEXO Nº1 - FLUXOGRAMA GERAL

FLUXOGRAMA	RESPONSÁVEL	ACÇÃO / PROCEDIMENTOS
	Todos	-utente é encaminhado para sala reuniões -utente expressa o motivo da reclamação
	Responsável do serviço GC	-Profissional reformula pergunta, para tentar perceber o que se passou -Profissional acalma o utente e calmamente informa como o utente poderá expressar o seu descontentamento quer de forma verbal ou escrita
	Responsável do serviço GC	-Profissional entrega livro de reclamações ao utente -Profissional verifica se todos os elementos estão correctos -Profissional entrega comprovativo da reclamação (via Verde) ao utente
	Responsável do serviço GC Coordenador	-Profissional faz scanner da reclamação -Profissional divulga no Fórum da USF -Coordenador envia cópia Gabinete Cidadão, ACES, e Comissão Utentes -Profissional envia vias Azul e Amarela ao serviço do Gabinete Cidadão na USF
	Responsável do serviço GC	-Responsável faz o registo no sistema informático da reclamação e envia ao Ministério da Saúde
	Coordenador	-Coordenador solicita ao profissional envolvido relatório sobre os factos ocorridos -Coordenador entrevista o utente (facultativo)
	Coordenador	-Coordenador fará parecer tendo em conta a opinião da Comissão de Utentes -Coordenador envia ao Gabinete do Cidadão todos os dados disponíveis
	Técnico do GC	-Gabinete do Cidadão coordena todo o restante processo
	Responsável do serviço GC	-Após recepção da conclusão de todo o processo do Gabinete do Cidadão, arquivo em pasta própria de todo processo.

Documento elaborado por:

Aprovado pelo Coordenador da USF, 29.05.14

Pag.5

Ana Paula Esteves e Paula Braga da Cruz

Validado pelo Gabinete do Cidadão e Comissão de Utentes



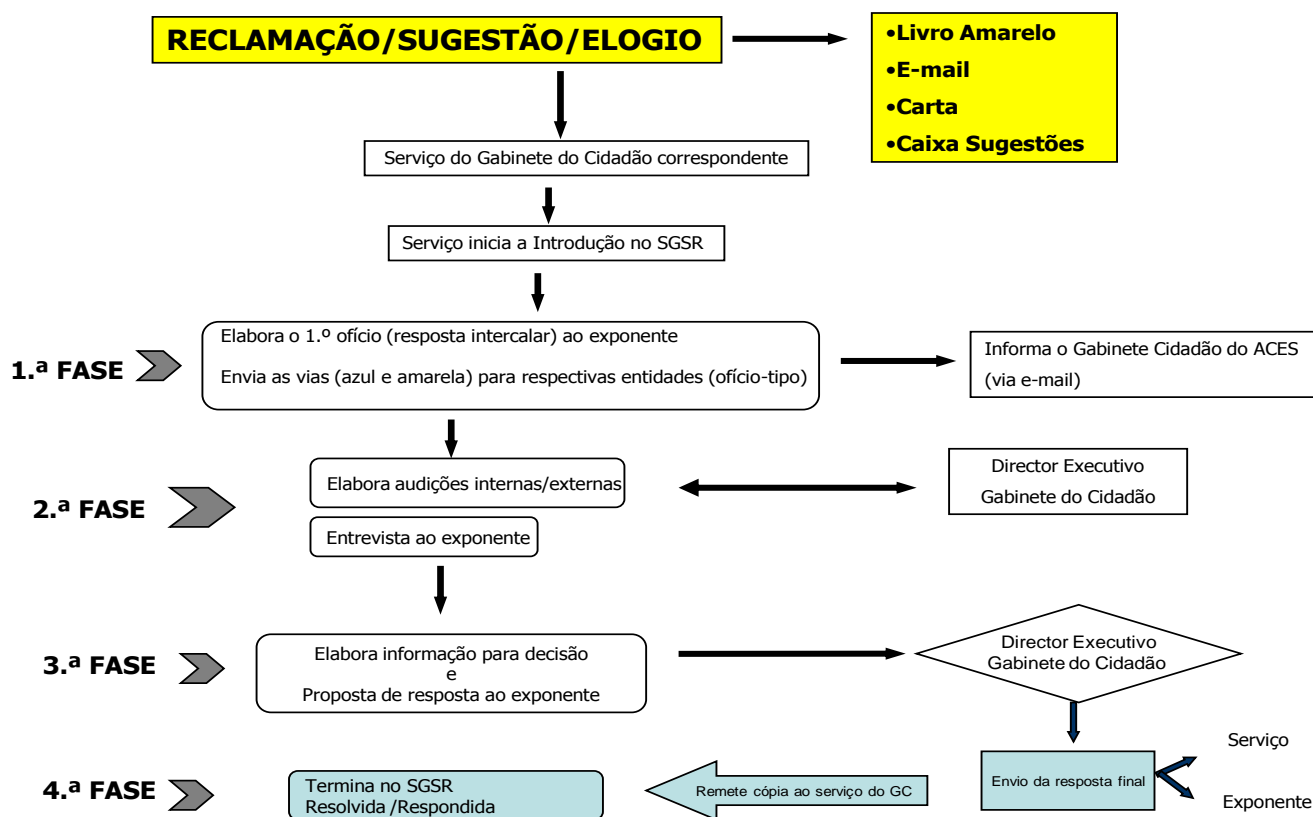
Anexo nº2 - AUTO-AVALIAÇÃO - RECLAMAÇÕES
UTENTE SOLICITA LIVRO DE RECLAMAÇÕES NA USF: 1ª FASE

ACTIVIDADES	Realizada ou Não	Comentário
1-Foi solicitada a presença de um dos responsáveis desta área (Enf. João Fernandes, Drª. Joana Fernandes ou a Secretária Ana Paula Esteves ou quem os substitui)		
2. O Utente foi encaminhado para a sala de apoio (sala de Reuniões da USF)		
3. Na sala de reuniões deixou o utente expressar a queixa: não interromper o utente e ouvir atentamente o utente sobre o motivo da reclamação/queixa.		
4. Na sala de reuniões tentou tranquilizar o utente, tentando ultrapassar a situação: propor uma solução acção que poderá passar por apresentar os motivos da sua reclamação verbalmente ou por escrito ao Coordenador da USF ou que o utente, depois de esclarecido e informado, poderá pensar melhor sobre o motivo da queixa e apresentar a sua reclamação mais tarde, nos impressos próprios da USF.		

UTENTE APRESENTA A RECLAMAÇÃO: 2ª. Fase

ACTIVIDADES	Realizada ou Não	Comentário
1.O Profissional, na sala de reuniões, entregou ao utente o livro de Reclamações, explicando como deverá utilizar nomeadamente se a sua reclamação ultrapassar o espaço de uma folha, deve ser facultada uma folha, (timbrada de continuação).		
2. O Profissional verificou se todos os dados estão preenchidos e entrega ao utente o comprovativo da reclamação (via verde existente no Livro de Reclamações e a respectivas folhas de continuação).		
3.O Profissional, demorou menos de 4 horas para fazer scanner da reclamação e colocou-a no fórum da USF (net).		

Anexo nº3 - FLUXOGRAMA GERAL APÓS TRATAMENTO E DISCUSSÃO NA USF



☀ Na 2ª e 3ª fase nos serviços onde não existe Assistente Social, deverá ser dado apoio sempre que solicitado