

Relatório Atividades Gabinete do Cidadão do CMRRC – RP 2023

Idalina Melo

Fevereiro 2024

Índice

LISTA DE ACRÓNICOS

SUMÁRIO	3
NOTAS INTRODUTÓRIAS	5
1 O GABINETE DO CIDADÃO DO CMRRC – RP	6
2 TRATAMENTO ESTATÍSTICO	8
1.1 Total de Exposições	8
1.2 Total de Exposições Por Serviço	9
1.3 Reclamações.....	10
1.3.1 Reclamações por serviço.....	10
1.3.2 Temas das Reclamações.....	10
2.3.3 Reclamações por Grupos Profissionais	11
2.3.4 Proveniência das Reclamações	12
2.4. Elogios	13
2.4.1 Elogios por Serviço	13
2.4.2. Temas dos Elogios	14
2.4.3. Elogios por grupos profissionais.....	14
2.4.4. Proveniência dos Elogios	15
2.5 Sugestões	15
3 TEMPOS DE RESPOSTA ÀS EXPOSIÇÕES	16
4 SOLICITAÇÕES AO GABINETE DO CIDADÃO	16
5 MEDIDAS DE MELHORIA IMPLEMENTADAS	17
CONSIDERAÇÕES FINAIS	18
ANEXOS	

LISTA DE ACRÓNICOS

AMA - Agência para a Modernização Administrativa

CMRRC – RP – Centro de Medicina de Reabilitação da Região Centro – Rovisco Pais

CQS – Comissão da Qualidade e Segurança

ERS – Entidade Reguladora da saúde

GC – Gabinete do Cidadão

LM – Lesionados Medulares

UCCC – Unidade de Cuidados Continuados de Convalescença

RGA – Reabilitação Geral de Adultos

SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SUMÁRIO

O Gabinete do Cidadão é uma estrutura de apoio à gestão, com a competência da promoção e representação dos direitos e interesses dos utentes, enquanto utilizadores do serviço Nacional de Saúde (SNS). Tem ainda como função tratar as exposições (reclamações, elogios e sugestões) realizadas ao CMRRC- Rovisco Pais.

No CMRRC-RP, o Gabinete do Cidadão é constituído por um elemento do Serviço Social (Técnico Superior), designado pelo Conselho Diretivo, que assume a função de responsável pelo seu funcionamento.

Relativamente aos dados estatísticos apurados em 2023, no CMRRC – RP existiram quatro reclamações e vinte e sete elogios. Sendo que o Serviço de Reabilitação Geral de Adultos foi alvo de uma reclamação e recebeu nove elogios, o serviço de Lesionados Medulares uma reclamação e cinco elogios, o serviço de Consulta Externa e Ambulatório recebeu uma reclamação e três elogios e a Unidade de Cuidados Continuados de Convalescença, uma reclamação e dez elogios.

Existiram quatro sugestões, três referente ao melhoramento das condições hoteleiras da Unidade Habitacional e outra relativa ao melhoramento das condições hoteleiras da “Pousadinha”, alojamento dos atletas da equipa de Andebol Adaptado.

Tipo e Número de Exposições

Reclamações	4
Elogios	27
Sugestões	4

QUADRO 1 – TIPO E NÚMERO DE EXPOSIÇÕES

Exposições por Tipo e Número por Serviço

TIPO	SERVIÇOS			
	RGA	LM	UCCC	C. Externa
Reclamações	1	1	1	1
Elogios	9	5	10	3
Sugestões	1#	2#	0	1*

QUADRO 2 – EXPOSIÇÕES TIPO E NÚMERO POR SERVIÇO

Legenda:

*Utente da Equipa de Andebol Adaptado

#Utentes da Unidade Habitacional

No ano de 2023, o Gabinete do Cidadão realizou 32 contactos presenciais, 43 contactos telefónicos e 17 por correio eletrónico, com os cidadãos, num total de 92 contactos. Realizou ainda 7 audições em colaboração com os Diretores de Serviço, no âmbito das reclamações apresentadas.

NOTAS INTRODUTÓRIAS

O objetivo do presente relatório é apresentar a atividade do Gabinete do Cidadão do CMRRRC – RP, durante o ano de 2023, de modo organizado e sistematizado. Para concretização deste objetivo foi realizada uma análise quantitativa alicerçada nos dados estatísticos obtidos através do Sistema de Informação e Monitorização das Exposições do Cidadão (SGREC).

Tendo por base os estatutos aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) passou a ter a competência de apreciar as exposições dos utentes do Serviço Nacional de Saúde (SNS), assim como monitorizar o tratamento das exposições, realizado pelos Gabinetes do Cidadão.

No âmbito da referida monitorização, a ERS disponibiliza uma plataforma eletrônica (SGREC) para os Gabinetes do Cidadão introduzirem dados relativos às exposições recebidas. Essa plataforma é da inteira responsabilidade da ERS e não permite obter informação estatística ou indicadores de produção, o que constitui um constrangimento para o GC, na medida em que a recolha de dados estatísticos constitui um trabalho adicional com alguma morosidade. A ERS reconhece esse constrangimento, e já informou os Gabinetes do Cidadão que pretende desenvolver ferramentas no SGREC para facilitar a recolha de dados.

1 O GABINETE DO CIDADÃO DO CMRRC – RP

O Gabinete do Cidadão do CMRRC – RP, de acordo com o Regulamento Interno do CMRRC - RP é considerado um Gabinete de Apoio Técnico, com funções de apoio e consultadoria ao Conselho Diretivo.

Compete ao Gabinete do Cidadão, desempenhar sobretudo as seguintes funções:

- Executar os procedimentos previstos nas disposições legais e regulamento aplicáveis;
- Promover a divulgação dos direitos e deveres dos utentes do SNS;
- Realizar atendimento aos cidadãos;
- Receber e analisar as exposições dos cidadãos (apoando na redação das mesmas, quando os utentes não o consigam para o fazer);
- Registrar as exposições no aplicativo informático da Entidade Reguladora da Saúde (ERS);
- Solicitar esclarecimentos adicionais aos cidadãos sempre que se revele necessário;
- Remeter pedido de informação aos responsáveis dos serviços visados nas exposições dos cidadãos;
- Participar na audição interna aos visados, em colaboração com os responsáveis dos serviços e com o Gabinete Jurídico, sempre que necessário;
- Elaborar proposta de resposta aos cidadãos, submetendo-a à consideração do Conselho Diretivo, respeitando os prazos estabelecidos;
- Encerramento das exposições na plataforma eletrónica (SGREC) e submissão das mesmas à tutela;
- Envio das exposições e respetivas respostas à ERS (Entidade Reguladora da Saúde) e à AMA, IP (Agência para a Modernização Administrativa, IP), via correio eletrónico;
- Propor medidas de organização dos serviços, que assegurem a satisfação das necessidades e direitos dos cidadãos;
- Realizar síntese de dados anuais relativa às exposições dos utentes e colaborar com os órgãos de gestão na elaboração de relatórios na área do Gabinete do Cidadão;
- Representar o Gabinete do Cidadão na Comissão de Qualidade e Segurança;
- Elaborar plano de ação e relatório de atividades anual para apresentação ao Conselho Diretivo.

O Gabinete do Cidadão do CMRRC – RP, encontra-se localizado no edifício Dr. Santana Maia, num local de fácil acesso e sem barreiras arquitetónicas. Estrategicamente, este local permite proximidade com todos os utentes do CMRRC – RP que não se encontram internados, facilitando

a prestação de informação e mediação de conflitos. Atendendo a que para este edifício também confluem a maioria dos doentes internados no serviço de LM e alguns doentes do serviço de RGA, esta localização revela-se a mais conveniente, por permitir abranger a maioria da população utente do CMRRC – RP.

2 TRATAMENTO ESTATÍSTICO

1.1 Total de Exposições

No ano de 2023, o Gabinete do Cidadão do CMRRC-RP recebeu 4 reclamações, 27 elogios/agradecimentos e quatro sugestões.



GRÁFICO 1 - EXPOSIÇÕES POR TIPO E NÚMERO EM 2023

Comparativamente ao ano anterior, verifica-se que o CMRRC – RP recebeu o mesmo número de reclamações, mais treze elogios e mais quatro sugestões.



GRÁFICO 2 - EXPOSIÇÕES POR TIPO E NÚMERO EM 2022

1.2 Total de Exposições Por Serviço

No ano de 2023, o serviço de RGA recebeu uma reclamação e nove elogios, o serviço de LM recebeu uma reclamação e cinco elogios, o serviço de Consulta Externa e Ambulatório recebeu uma reclamação e três elogios e a UCCC recebeu uma reclamação e dez elogios. Foram recebidas quatro sugestões, três da Unidade Habitacional (duas referem-se a internamentos alocados ao serviço de LM e uma ao serviço de RGA) e uma refere-se a um atleta da equipa de andebol adaptado (alojamento na “Pousadinha”, gerido pelo Serviço de Consulta Externa).

Total de Exposições por serviço

Tipo	Serviços			
	RGA	LM	C. Externa	UCCC
Reclamações	1	1	1	1
Elogios	9	5	3	10
Sugestões	1	2	1	0

QUADRO 3 - EXPOSIÇÕES POR TIPO, NÚMERO E SERVIÇO EM 2023

Na análise comparativa a 2022 por serviço, verifica-se que o serviço de RGA recebeu o mesmo número de reclamações e mais três elogios, o serviço de LM recebeu o mesmo número de reclamações e mais dois elogios, enquanto que a UCCC recebeu menos uma reclamação e mais

cinco elogios. O serviço de Consulta Externa, que em 2022 não recebeu nenhuma reclamação e nenhum elogio, em 2023 recebeu uma reclamação e três elogios.

1.3 Reclamações

1.3.1 Reclamações por serviço

Tal como já foi referido anteriormente, do total de quatro reclamações recebidas em 2023, uma foi realizada no serviço de RGA, uma no serviço de LM, uma no serviço de C. Externa e uma na UCCC.

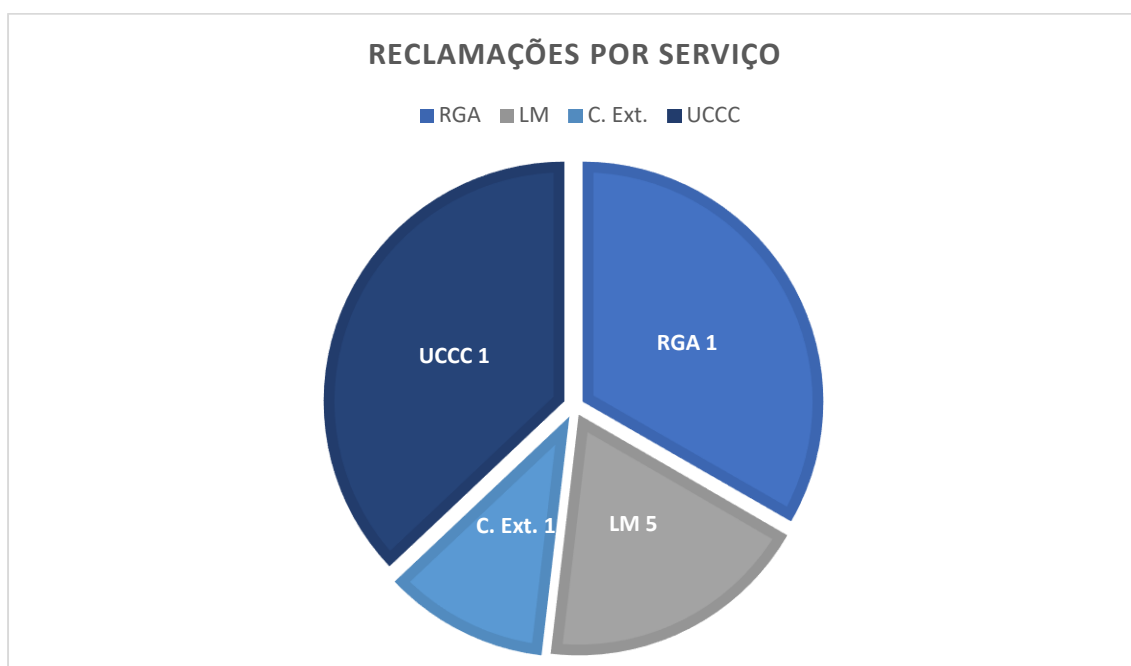


GRÁFICO 3 – RECLAMAÇÕES POR NÚMERO E SERVIÇO EM 2023

1.3.2 Temas das Reclamações

Relativamente aos temas das quatro reclamações realizadas em 2023:

- A reclamação recebida no serviço de RGA insere-se na categoria “Falta de urbanidade e delicadeza”.

- A reclamação do serviço de LM insere-se nas categorias “Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito; Focalização no utente”.

- A reclamação recebida no serviço de Consulta Externa e Ambulatório insere-se nas categorias “Resposta em tempo útil/razoável e Acesso a cuidados de saúde”.

- A reclamação recebida na UCCC insere-se nas categorias “Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos; Cuidados de saúde e segurança do doente; Integração e continuidade dos cuidados; Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito; Focalização no utente”.

Tipificação das reclamações em 2023

Tipificação das reclamações	RGA	LM	C. Ext.	UCCC
Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito		X		
Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos				X
Cuidados de saúde e segurança do doente				X
Integração e continuidade dos cuidados				X
Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito				X
Resposta em tempo útil/razoável			X	
Acesso a cuidados de saúde			X	
Falta de urbanidade e delicadeza do pessoal enfermagem e pessoal auxiliar	X			

QUADRO 4 – TIPIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES EM 2023

2.3.3 Reclamações por Grupos Profissionais

Os grupos profissionais visados nas reclamações foram os Órgãos de direção/gestão; Pessoal clínico, médico; Pessoal de Apoio Clínico; Enfermagem; Pessoal Auxiliar e de Apoio e Pessoal administrativo.

Grupos Profissionais Visados

Grupos Profissionais	RGA	LM	C. Ext.	UCCC
Órgãos de Direção Gestão	x		x	x
Pessoal clínico - Médicos				x
Enfermeiros	x			
Pessoal de Apoio Clínico		X		x
Pessoal Auxiliar e de Apoio	x			
Pessoal Administrativo			x	

QUADRO 5 – GRUPOS PROFISSIONAIS VISADOS NAS RECLAMAÇÕES EM 2023

2.3.4 Proveniência das Reclamações

No que se refere à forma de realização das reclamações, no ano de 2023, apenas uma reclamação foi realizada no Livro de Reclamações (LM), as restantes foram todas realizadas à Entidade Reguladora da Saúde.

Proveniência das reclamações por serviço

Proveniência das Reclamações	RGA	LM	C. Ext.	UCCC
Livro de reclamações	0	1	0	0
ERS	1	0	1	1
Outras entidades	0	0	0	0
Correio eletrónico	0	0	0	0
Correio postal	0	0	0	0

QUADRO 6 – PROVENIÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO EM 2023

2.4. Elogios

Ao longo dos anos o CMRRC – RP tem recebido um número substancialmente maior de elogios do que reclamações, o que constitui um fator de motivação e incentivo de melhoria para os serviços.

No ano de 2023, o Gabinete do Cidadão recebeu 27 elogios/agradecimentos, dirigidos às equipas multidisciplinares dos serviços de internamento. Foram recebidos mais quatorze elogios do que no ano de 2022.

2.4.1 Elogios por Serviço

Os elogios/agradecimentos recebidos em 2023 encontram-se distribuídos pelos serviços da seguinte forma:

- O serviço de RGA recebeu nove elogios;
- O serviço de LM recebeu cinco elogios;
- O serviço de C. Externa recebeu três elogios;
- A UCCC recebeu dez elogios.

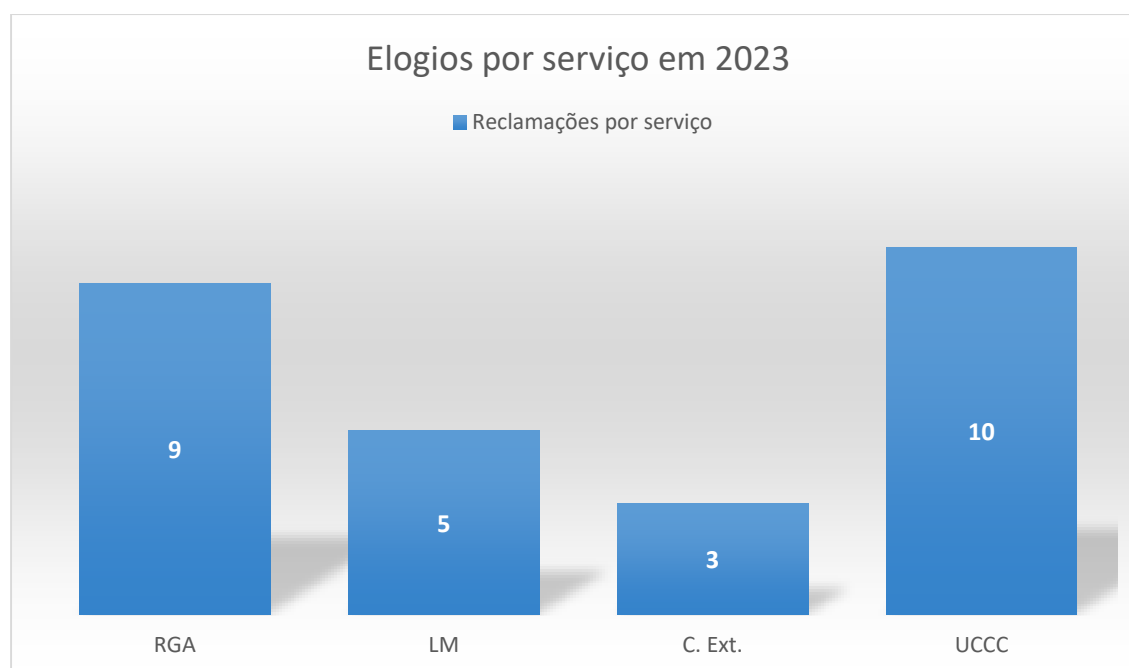


GRÁFICO 4 – ELOGIOS POR SERVIÇO E NÚMERO EM 2023

Em relação ao ano anterior (2022), o Serviço de RGA recebeu mais três elogios, o serviço de LM recebeu mais dois, o serviço de Consulta Externa recebeu mais três elogios e a UCCC recebeu mais cinco elogios.

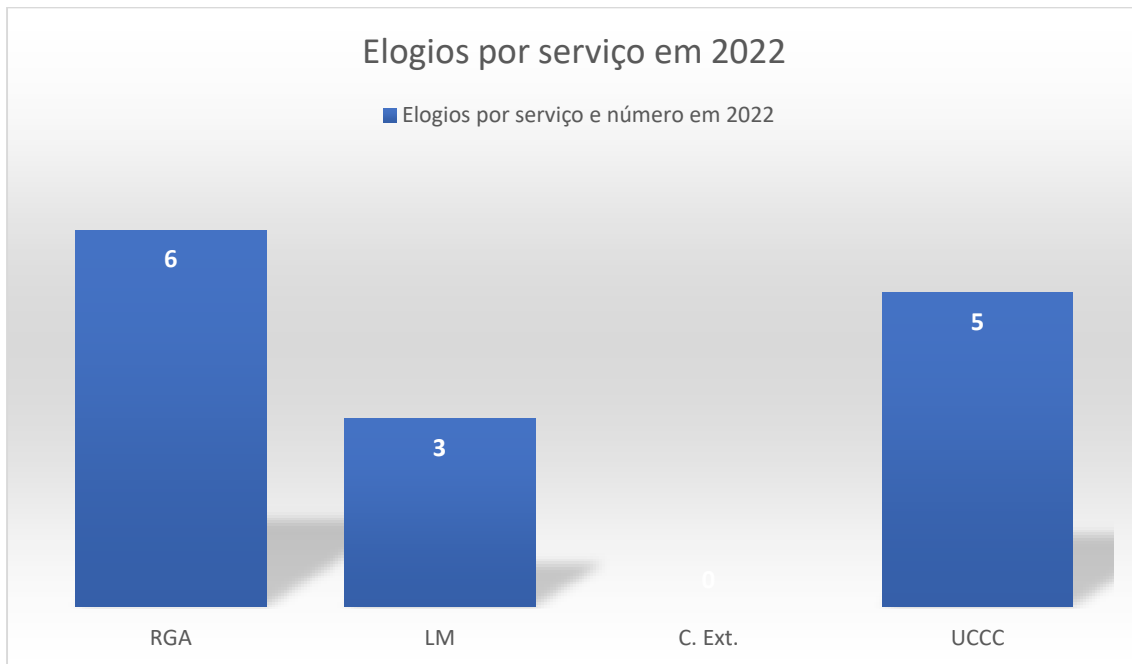


GRÁFICO 5 – ELOGIOS POR SERVIÇO E NÚMERO EM 2022

2.4.2. Temas dos Elogios

O *Funcionamento dos Serviços Clínicos* e o *Funcionamento dos Serviços de Apoio* tipificam a totalidade dos elogios recebidos (27), o *Funcionamento dos Serviços Administrativos* figura em 21 deles.

2.4.3. Elogios por grupos profissionais

Todos os elogios enaltecem e agradecem às equipas multidisciplinares dos respetivos serviços, quer ao pessoal clínico, quer ao pessoal de apoio clínico e pessoal não clínico. Cinco elogios incluem a Administração/Gestão.

Grupos Profissionais Visados

Grupos Profissionais	Número
Pessoal Clínico	27
Pessoal de Apoio Clínico	27
Pessoal Não Clínico	21
Administração/Gestão	5

QUADRO 7 – GRUPOS PROFISSIONAIS VISADOS NOS ELOGIOS EM 2023

2.4.4. Proveniência dos Elogios

Os cidadãos utilizam maioritariamente os livros de elogios existentes em cada serviço do CMRRC.

Proveniência dos Elogios

Proveniência dos Elogios	RGA	LM	C. Ext.	UCCC
Livro de Elogios	7	4	3	7
ERS	0	0	0	0
Outras entidades	0	0	0	0
Correio eletrónico	2	1	0	3
Correio postal	0	0	0	0

QUADRO 8 - PROVENIÊNCIA DOS ELOGIOS EM 2023

2.5 Sugestões

As sugestões são uma oportunidade para os cidadãos exercerem o seu poder de influência sobre os órgãos decisores e uma forma de apresentarem propostas de melhoria dos serviços. Essas propostas possibilitam a implementação de medidas que os cidadãos consideram adequadas.

No ano de 2022, o Gabinete do Cidadão do CMRRC – RP não recebeu qualquer sugestão, pelo que incluiu no seu plano de atividades de 2023, iniciativas para incentivar à participação dos cidadãos na dinâmica institucional e recebeu quatro sugestões, que resultaram na apresentação de quatro sugestões.

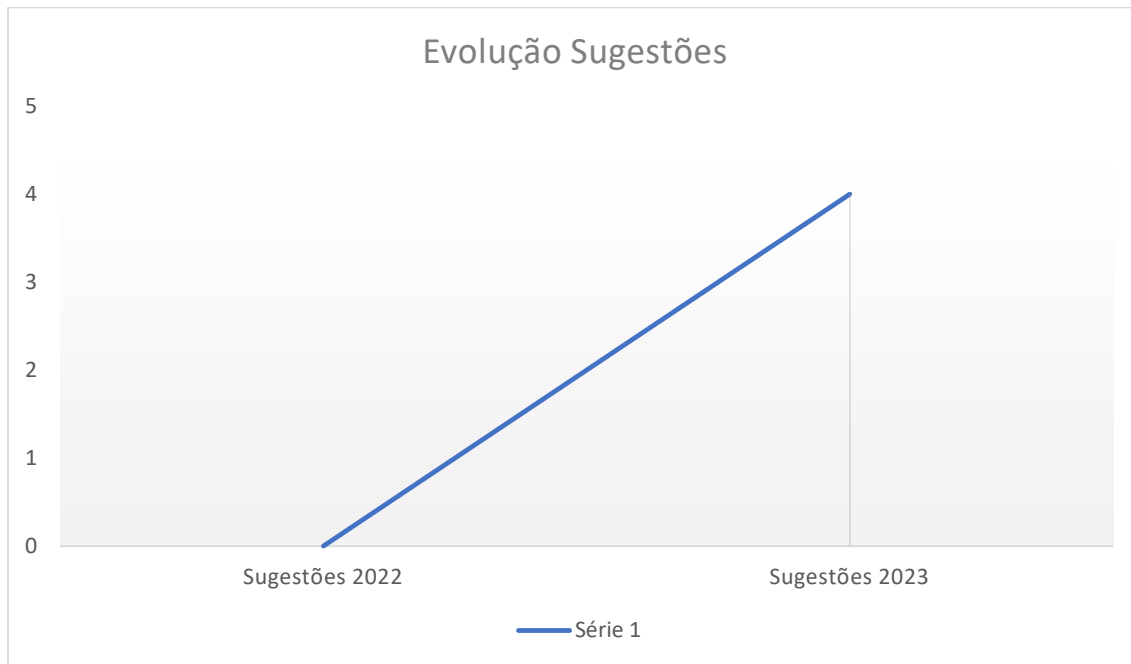


GRÁFICO 6 – EVOLUÇÃO SUGESTÕES DE 2022 PARA 2023

As quatro sugestões recebidas referem-se todas ao melhoramento das condições hoteleiras da Unidade Habitacional (3) e da “Pousadinha”. As questões levantadas, tais como melhorar acesso à internet na Unidade Habitacional e melhorar isolamento térmico dos quartos da “Pousadinha”, foram resolvidas pelo Conselho de Administração. Outra questão, como o acesso a terminal de multibanco na Instituição, não foi possível resolver, porque as entidades bancárias da região não demonstraram disponibilidade para a sua colocação.

3 TEMPOS DE RESPOSTA ÀS EXPOSIÇÕES

Verifica-se que no ano de 2023, o GC respondeu a todas as exposições no tempo legalmente determinado (10 dias úteis).

4 SOLICITAÇÕES AO GABINETE DO CIDADÃO

No âmbito da missão do Gabinete do Cidadão, os cidadãos receberam o apoio solicitado, quer através de contacto pessoal, quer através de contacto telefónico ou por correio eletrónico.

De modo a garantir a satisfação dos utentes do CMRRC – RP, o responsável pelo GC realizou um conjunto de diligências que permitiram responder às solicitações, tais como, articulação com outros serviços e profissionais, consulta de sistemas de informação, articulação e encaminhamento para outras entidades, entre outras.

Relativamente, aos pedidos/diligências realizadas em 2023, o Gabinete do Cidadão realizou 32 contactos presenciais, 43 contactos telefónicos e 17 por correio eletrónico, com os cidadãos, num

total de 92 contactos. Realizou ainda 7 audições, em colaboração com os Diretores de Serviço, no âmbito das reclamações apresentadas.

5 MEDIDAS DE MELHORIA IMPLEMENTADAS

No ano de 2023, foram implementadas medidas de melhoria relacionadas com o contexto das quatro reclamações existentes. O CMRRC – RP considera que as exposições constituem um mecanismo de auscultação dos cidadãos, permitindo diagnosticar os problemas existentes e as respetivas potencialidades de resolução ou minimização, tornando-se assim numa oportunidade de melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Das reclamações apresentadas em 2023, no que se refere às reclamações da UCCC e do Serviço de Consulta Externa, foi dada resposta em tempo útil às questões apresentadas. Na UCCC foi realizado pedido de mudança de tipologia da utente para ULDR. No Serviço de C. Externa, procedeu-se ao agendamento dos tratamentos prescritos.

No Serviço de LM houve uma reclamação relativa a constrangimentos verificados na organização dos horários e da dinâmica interna do setor do desporto adaptado terapêutico, o Conselho Diretivo decidiu realizar as diligências necessárias junto dos profissionais afetos ao referido setor, procurando assegurar a melhoria da prestação de cuidados aos doentes e garantir o bom funcionamento dos serviços.

A reclamação do serviço de RGA, evidenciou que a comunicação interpessoal e a gestão de conflitos são áreas que necessitam de ser melhoradas. Nesse sentido, iniciou-se a organização de formação interna para todos os profissionais da Instituição, no âmbito desta temática. A partir dessa queixa, o questionário de avaliação de satisfação dos utentes foi reavaliado e alterado, de modo a permitir avaliar parâmetros mencionados na reclamação.

Por sua vez, a divulgação dos elogios constituiu um instrumento privilegiado de motivação das equipas multidisciplinares dos serviços.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Gabinete do Cidadão é um espaço de todos, que deve estar aberto à participação dos cidadãos. Exerce a sua atividade em estreita colaboração com os outros serviços/comissões/entidades, na prossecução da sua missão de promoção dos direitos e deveres dos utentes, no âmbito do acesso e utilização do SNS, assegurando a mediação tendo a vista a melhoria contínua da qualidade dos serviços e cuidados de saúde prestados.

As exposições permitem a participação ativa e o exercício da cidadania dos utentes do SNS, constituindo um precioso instrumento de diagnóstico. As reclamações e as sugestões possibilitam aos serviços implementar medidas de melhoria e, os elogios são fator de motivação para os profissionais e equipas dos serviços.

O Gabinete do Cidadão tem funções com uma forte componente burocrática e um pesado sistema processual, com trâmites legais, prazos rígidos e protocolos rigorosos, mas pretende-se que consista num serviço dinâmico e interventivo no quotidiano do CMRRC – RP.

A área do atendimento aos cidadãos, ao nível dos registos, pode ser substancialmente melhorada. O número de pedidos ao GC e diligências realizadas pelo GC é certamente superior ao registado. Cada utente pode solicitar mais do que uma informação, pelo que o número de solicitações é superior ao número de utentes. No atual registo ainda não estão contemplados o número de informações e número de encaminhamentos, assim como o número de articulações intrainstitucionais e interinstitucionais.

Embora possamos concluir que a resolução de muitos dos problemas expostos pelos cidadãos, depende de medidas dos órgãos de gestão ou da tutela, outros há, cuja resolução depende do empenho total de todos os profissionais em melhorar a qualidade dos serviços que prestamos.

Atendendo a que o CMRRC-RP só teve quatro reclamações no ano de 2023, e recebeu 27 elogios/agradecimentos, podemos concluir que os profissionais das diferentes áreas, primam pela melhoria do funcionamento, eficácia e qualidade dos serviços.

CMRRC – RP, 16 de fevereiro de 2024

A responsável pelo Gabinete do Cidadão do CMRRC-RP

(Idalina Melo)

ANEXOS

Quadro Geral

Tipo de Intervenção	TABELA DE EXPOSIÇÕES AO GABINETE DO CIDADÃO CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO DA REGIÃO CENTRO - ROVISCO PAIS ANO 2023							
	Serviço	Nº da Reclamação e Data			Elogio / Reclamação Pessoal Visado	Tema/Motivo/Síntese	Medidas Implementadas	Observações
		Nº	Data da Ocorrência	Data da Criação/Resposta				
Elogio	UCCC	5416/2023	07/01/2023	13/01/2023	Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Outro pessoal clínico	A exponente agradece o tratamento carinhoso que os médicos, os enfermeiros e os fisioterapeutas, lhe prestaram durante o seu internamento na Unidade de Cuidados Continuados de Convalescença do CMRRC - RP.	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	C.EXT	17485/2023	06/02/2023	13/02/2023	Técnicos de diagnóstico e terapêutica; Pessoal auxiliar e de apoio	A exponente manifesta o seu apreço pela qualidade de atendimento e competência dos profissionais da equipa da Unidade Terapêutica do Serviço de Consulta Externa.	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	RGA	18894/2023	10/02/2023	15/02/2023	Técnicos de diagnóstico e terapêutica; Outro pessoal clínico; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio ; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico	O exponente agradece a simpatia e disponibilidade de todos os profissionais do serviço de RGA, considerando que os mesmos foram fundamentais para a sua motivação e para o seu processo de reabilitação.	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	SLM	28198 / 2023	03/03/2023	10/03/2023	Pessoal clínico; Pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Serviços concessionados; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	O cidadão agradece a capacitação e dedicação de todos os profissionais da Instituição.	Divulgação da exposição ao serviço	

Tipo de Intervenção	TABELA DE EXPOSIÇÕES AO GABINETE DO CIDADÃO CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO DA REGIÃO CENTRO - ROVISCO PAIS ANO 2023							
	Serviço	Nº da Reclamação e Data			Elogio / Reclamação Pessoal Visado	Tema/Motivo/Síntese	Medidas Implementadas	Observações
		Nº	Data da Ocorrência	Data da Criação/Resposta				
Elogio	C.EXT.	28201/2023	03/03/2023	10-03-2023	Pessoal clínico; Pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Serviços concessionados; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	O exponente agradece a todos os profissionais do Pavilhão Dr. Santana Maia o apoio prestado durante o período que permaneceu "internado" no âmbito do estágio da equipa federada de andebol adaptado do CMRRC - RP.	Divulgação da exposição ao serviço	
Reclamação	SLM	36055/2023	16/03/2023	29/03/2023	Pessoal não clínico; Pessoal de Apoio Clínico	Tema: Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito > Focalização no utente Assunto: O exponente reclama do incumprimento de horário por parte dos profissionais do Desporto Adaptado, assim como do comportamento e dos procedimentos adotados pelos referidos profissionais.	Foi pedido esclarecimento da situação ao Diretor do Serviço e foram realizadas audições dos profissionais visados. Relativamente aos constrangimentos verificados na organização dos horários e da dinâmica interna do setor do desporto adaptado terapêutico, o Conselho Diretivo decidiu realizar as diligências necessárias junto dos profissionais afetos ao referido setor, procurando assegurar a melhoria da prestação de cuidados aos doentes e garantir o bom funcionamento dos nossos serviços.	
Elogio	RGA	39623 / 2023	24/03/2023	05/04/2023	Pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	O doente enaltece o trabalho de todos os profissionais, especificando o pessoal de enfermagem, e agradece os cuidados prestados durante o seu internamento no serviço de RGA.	Divulgação da exposição ao serviço	

Tipo de Intervenção	TABELA DE EXPOSIÇÕES AO GABINETE DO CIDADÃO CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO DA REGIÃO CENTRO - ROVISCO PAIS ANO 2023							
	Serviço	Nº da Reclamação e Data			Elogio / Reclamação Pessoal Visado	Tema/Motivo/Síntese	Medidas Implementadas	Observações
		Nº	Data da Ocorrência	Data da Criação/Resposta				
Elogio	RGA	39636/2023	26/03/2023	05-04-2023	Órgãos de Direção/Gestão; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Serviços concessionados; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	O exponente enaltece a qualidade de todos os profissionais do serviço de RGA e agradece a contribuição dada pelos mesmos no seu processo de reabilitação. Considera que o CMRRC - RP "está no caminho da excelência", "é o top do SNS", e manifesta o seu desagrado relativamente à anunciada anexação ao Centro Hospitalar Universitário de Coimbra.	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	SLM	42618/2023	06/04/2023	14-04-2023	Outro pessoal clínico; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico	O exponente agradece a todos os profissionais do CMRRC - RP e essencialmente do serviço de Lesionados Medulares (médicos, enfermeiros, terapeutas, assistentes operacionais, assistentes técnicos, motoristas, etc.) pelos cuidados prestados durante o seu internamento. Refere que o carinho que recebeu de todos os profissionais o ajudou a ultrapassar um período de infelicidade. Faz ainda um agradecimento especial ao Diretor de Serviço e à terapeuta responsável do serviço de LM.	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	RGA	45847/2023	14-04-2023	21-04-2023	Outro pessoal clínico; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	A exponente agradece à equipa multidisciplinar o apoio prestado durante o seu internamento, considerando que a qualidade da equipa contribuiu muito para o sucesso do seu processo de reabilitação.	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	uccc	45852 / 2023	15/04/2023	21-04-2023	Outro pessoal clínico; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	A exponente agradece a todos os profissionais da UCCC pelo trabalho desenvolvido e pela capacidade de motivarem os doentes ao nível do "crescimento motor e cerebral".	Divulgação da exposição ao serviço	

Tipo de Intervenção	TABELA DE EXPOSIÇÕES AO GABINETE DO CIDADÃO CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO DA REGIÃO CENTRO - ROVISCO PAIS ANO 2023							
	Serviço	Nº da Reclamação e Data			Elogio / Reclamação Pessoal Visado	Tema/Motivo/Síntese	Medidas Implementadas	Observações
		Nº	Data da Ocorrência	Data da Criação/Resposta				
Elogio	SLM	45853/2023	21/04/2023	21/04/2023	Outro pessoal clínico; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	O exponente agradece a todos os profissionais do pavilhão Dr. Santana Maia, pela forma como foi tratado durante o seu internamento na Unidade Habitacional do serviço de Lesionados Medulares e comenta que quer voltar.	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	RGA	48822/2023	27/04/2023	02/05/2023	Órgãos de Direção/Gestão; Outro pessoal clínico; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	O exponente agradece a toda a equipa do serviço RGA pelo contributo dado no seu programa de reabilitação, especificando alguns terapeutas, médicos, enfermeiros e assistentes operacionais. Também agradece à administração a possibilidade de ter visitado o Estádio do SLB e assistido a um jogo.	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	UCCC	56325/2023	11-05-2023	22-05-2023	Órgãos de Direção/Gestão; Outro pessoal clínico; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Serviços concessionados; Técnicos de diagnóstico e terapêutica;	A exponente demonstra o reconhecimento e a gratidão dos familiares do Sr. Manuel Ribeiro Pinto, relativamente a todos os profissionais que o acompanharam durante o internamento na UCCC A. Considera que o CMRRC – RP é um exemplo “de tudo o que um serviço público de saúde deve ser e fazer” e especifica as boas práticas institucionais. 	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	SLM	60010 / 2023	22/05/2023	31/05/2023	Outro pessoal clínico; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Técnicos de diagnóstico e terapêutica.	O exponente agradece, em seu nome e em nome da irmã (Sra. Helena Silva), os cuidados prestados por toda a equipa, durante o internamento da mãe no serviço de LM. Apesar da evolução funcional da doente não ter correspondido às suas elevadas expectativas, reconhecem o trabalho desenvolvido pelo CMRRC - RP.	Divulgação da exposição ao serviço	

Tipo de Intervenção	TABELA DE EXPOSIÇÕES AO GABINETE DO CIDADÃO CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO DA REGIÃO CENTRO - ROVISCO PAIS ANO 2023							
	Serviço	Nº da Reclamação e Data			Elogio / Reclamação Pessoal Visado	Tema/Motivo/Síntese	Medidas Implementadas	Observações
		Nº	Data da Ocorrência	Data da Criação/Resposta				
Reclamação	UCC	65776/2023	16-06-2023	29-06-2023	Órgãos de Direção/Gestão;Outro pessoal clínico; Pessoal médico;	Tema: Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos > Cuidados de saúde e segurança do doente Integração e continuidade dos cuidados > Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito > Focalização no utente Assunto: Reclamante solicita reavaliação do seu pai para integração em UCC Longa duração, após recusa de pedido.	Foi realizado pedido de esclarecimento ao Diretor de Serviço. Foi realizado pedido de mudança de tipologia para ULDR	Origem ERS
Elogio	C.EXT	69423/2023	16-06-2023	26-06-2023	Outro pessoal clínico; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	A exponente agradece a toda a equipa de fisioterapia do Serviço de Consulta Externa / Tratamentos em Ambulatório, pela prestação dos tratamentos e por toda a dedicação e simpatia para com os utentes. Faz um agradecimento especial à fisioterapeuta responsável pelo seu tratamento (terapeuta Daniela).	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	RGA	71441/2023	23-06-2023	30/06/2023	Outro pessoal clínico; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	A exponente agradece aos médicos, enfermeiros e terapeutas do serviço de RGA e evidencia a qualidade desses profissionais.	Divulgação da exposição ao serviço	
Reclamação	C.EXT	74942/2023	10-07-2023	13-07-2023	Órgãos de Direção/Gestão;Pessoal administrativo	Tema: Resposta em tempo útil/razoável > Acesso a cuidados de saúde. Assunto:Reclama sobre dificuldades no agendamento de tratamentos de MFR para a sua avó.	Foi realizado pedido de esclarecimento ao Diretor de Serviço e ao SGD. Foram agendados os tratamentos prescritos.	Origem ERS

Tipo de Intervenção	TABELA DE EXPOSIÇÕES AO GABINETE DO CIDADÃO CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO DA REGIÃO CENTRO - ROVISCO PAIS ANO 2023							
	Serviço	Nº da Reclamação e Data			Elogio / Reclamação Pessoal Visado	Tema/Motivo/Síntese	Medidas Implementadas	Observações
		Nº	Data da Ocorrência	Data da Criação/Resposta				
Elogio	RGA	86870/2023	28/07/2023	11/08/2023	Outro pessoal clínico; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	O exponente agradece a toda a equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos do CMRRC- Rovisco Pais	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	RGA	96099/2023	28/08/2023	07/09/2023	Outro pessoal clínico; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	A exponente apresenta um testemunho pessoal relativo ao seu internamento no Serviço de LM, dando ênfase às relações de amizade que criou com outros utentes e à importância das mesmas, e da qualidade dos profissionais do serviço, no seu processo de reabilitação.	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	UCCC	101807 / 2023	21-09-2023	22-09-2023	Outro pessoal clínico; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	O utente enaltece a qualidade dos serviços que lhe foram prestados pela equipa da UCCC - B. Considera que a equipa tem excelentes profissionais e enfatiza o humanismo dos mesmos, referindo que vai ter saúdaes.	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	SLM	102256/2023	22/09/2023	25/09/2023	Outro pessoal clínico; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	O exponente agradece a toda a equipa do serviço de Lesionados Medulares pela forma como foi tratado durante o seu internamento, ou seja, com profissionalismo, responsabilidade e carinho.	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	UCCC	104667/2023	24/09/2023	02/10/2023	Outro pessoal clínico; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	O exponente refere ficar surpreendido com divulgação diária de notícias "menos boas" pelos meios de comunicação social, mas considera que ainda existem motivos para estarmos orgulhosos. Refere-se ao CMRRC - Rovisco Pais, por ter testemunhado a qualidade dos cuidados prestados à esposa, quando esteve internada na UCCC - RP. Agradece ainda a dedicação, simpatia, humildade e bondade de todos os profissionais da equipa.	Divulgação da exposição ao serviço	

Tipo de Intervenção	TABELA DE EXPOSIÇÕES AO GABINETE DO CIDADÃO CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO DA REGIÃO CENTRO - ROVISCO PAIS ANO 2023							
	Serviço	Nº da Reclamação e Data			Elogio / Reclamação Pessoal Visado	Tema/Motivo/Síntese	Medidas Implementadas	Observações
		Nº	Data da Ocorrência	Data da Criação/Resposta				
Elogio	RGA	105177/2023	29/09/2023	03/10/2023	Outro pessoal clínico; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	O exponente agradece os cuidados que lhe prestaram durante o seu internamento no serviço de RGA. Refere que o alento transmitido por toda a equipa, lhe permitiu recuperar um pouco todos os dias.	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	UCCC	124923/2023	17/11/2023	27/11/2023	Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	A exponente agradece o tratamento prestado pelos médicos, enfermeiros e assistentes operacionais, à sua mãe, Maria de Lurdes Romão, no período em que esteve internada na UCCC.	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	UCCC	124975/2023	24/11/2023	27-11-2023	Outro pessoal clínico; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	O exponente elogia o trabalho de todos os profissionais da UCCC, realçando a sua simpatia, generosidade e motivação. Reconhece a competência dos profissionais e deseja a todos sucesso e felicidade, quer no âmbito profissional, quer no pessoal.	Divulgação da exposição ao serviço	
Elogio	UCCC	129104/2023	22/11/2023	07/12/2023	Órgãos de Direção/Gestão; Outro pessoal clínico; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	A exponente agradece a toda a equipa da Unidade e a todos os profissionais da mesma. Considera que realizaram um trabalho de excelência ao nível dos cuidados que lhe foram prestados, durante o seu internamento, quer a nível funcional, quer psicológico.	Divulgação da exposição ao serviço	

Tipo de Intervenção	TABELA DE EXPOSIÇÕES AO GABINETE DO CIDADÃO CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO DA REGIÃO CENTRO - ROVISCO PAIS ANO 2023							
	Serviço	Nº da Reclamação e Data			Elogio / Reclamação Pessoal Visado	Tema/Motivo/Síntese	Medidas Implementadas	Observações
		Nº	Data da Ocorrência	Data da Criação/Resposta				
Elogio	UCCC	129114/2023	30/11/2023	07-12-2023	Outro pessoal clínico; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	O exponente agradece a forma como a mãe foi tratada durante o seu internamento na Unidade. Refere que tinha expectativas baixas e que as mesmas foram largamente ultrapassadas pela positiva. Realça a simpatia e disponibilidade do secretariado clínico, o empenho e dedicação do pessoal auxiliar, a persistência e empenho dos fisioterapeutas, a atenção e entrega da equipa de enfermagem e a eficiência da equipa médica. Faz ainda um agradecimento especial à assistente social, pela forma como conduziu todo o processo.	Divulgação da exposição ao serviço	
Reclamação	RGA	130078/2023	26/11/2023	29-11-2023	Órgãos de Direção/ Gestão ; Pessoal auxiliar e de apoio	Tema: Reclama da falta de urbanidade e delicadeza da chefia de enfermagem, auxiliar ou de apoio.	Pedido de esclarecimento ao Diretor de Serviço; Audição da profissional visada e identificada na reclamação; Audição de vários elementos da equipa multidisciplinar. Não foram encontrados indícios que fundamentem a reclamação no que se refere à chefia de enfermagem. Foi proposta organização de formação na área da comunicação interpessoal e gestão de conflitos; Foi alterado o questionário de avaliação de satisfação dos utentes, de modo a permitir avaliar parâmetros mencionados na reclamação.	Origem ERS
Elogio	UCCC	1032/2024	22/12/2023	04/01/2024	Órgãos de Direção/Gestão; Outro pessoal clínico; Outro pessoal não clínico; Pessoal administrativo; Pessoal auxiliar e de apoio; Pessoal de enfermagem; Pessoal médico; Técnicos de diagnóstico e terapêutica	A exponente agradece à direção e a todos os elementos da equipa interdisciplinar, "a atenção, carinho, persistência e apoio" prestado ao seu pai, no período em que esteve internado na UCCC - Rovisco Pais.	Divulgação da exposição ao serviço	

