



Centro Hospitalar  
Conde de Ferreira

**PROCEDIMENTO**  
**GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES,**  
**SUGESTÕES E ELOGIOS 2023**

## PREÂMBULO

Segundo o n.º 1 do artigo 30.º dos Estatutos da ERS - Entidade Reguladora da Saúde, cabe ERS apreciar as queixas e reclamações apresentadas pelos utentes, assegurar o cumprimento das obrigações dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde relativas ao tratamento das mesmas e sancionar as respetivas infrações;

De acordo com o n.º 2 do referido artigo 30.º dos Estatutos da ERS, sobre os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde recai a obrigação de submeterem à ERS, no prazo de 10 dias úteis, a cópia das reclamações e queixas dos utentes, bem como da informação sobre o seguimento que tenham dado às mesmas, devendo essa informação ser remetida através da plataforma eletrónica disponibilizada pela ERS, o SGREC - Sistema de Gestão de Reclamações, acompanhada dos ficheiros da reclamação e da informação escrita prestada ao reclamante.

### 1.

#### *Objeto*

O presente documento estabelece a operacionalização da gestão de reclamações, sugestões e elogios no CHCF – Centro Hospitalar Conde de Ferreira e a sua articulação com a ERS.

### 2.

#### *Definição*

Uma reclamação ou sugestão é a manifestação de discordância com alguma situação suscetível de censura, conflito ou insatisfação/desagrado/divergência, resultante de um contacto com um qualquer prestador de serviços.

Um elogio é a manifestação de agrado através de um conjunto de palavras em favor de alguém ou de algo.

### 3.

#### *Enquadramento Legal*

Decreto-lei nº 156/2005, de 15 de setembro

Decreto-lei nº 371/2007, de 6 de novembro

Decreto-lei nº 74/2017, de 21 de junho

Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro



#### 4.

##### *Objetivos*

- a) As reclamações, sugestões e elogios efetuados pelos utentes do CHCF e seus familiares, devem ser encaradas, por todos, como uma ferramenta de melhoria dos cuidados/serviços prestados e como a melhor forma de perceber a imagem externa do CHCF.
- b) O processo de gestão das reclamações, sugestões e elogios efetuadas no CHCF, é efetuado pelos vogais do CE – Conselho Executivo do CHCF e pelo Gabinete de Risco do CHCF, cabendo a este último a articulação com a ERS, que no prazo de 10 dias úteis a contar da data em que a reclamação foi apresentada, os submete junto da ERS, através da plataforma eletrónica disponibilizada, instruindo-o com as respetivas alegações, com a resposta endereçada ao reclamante e com os demais elementos obrigatórios previstos no Regulamento da ERS.
- c) As reclamações, sugestões e elogios efetuados pelos utentes do CHCF e seus familiares são analisadas em reunião dos vogais de CE do CHCF com o Gabinete de Risco do CHCF, que após recolha de informação junto do serviço / departamento que originou a reclamação, sugestão ou elogio definem as medidas tomadas em resultado das mesmas e as comunicam ao reclamante no prazo de vinte dias.

#### 5.

##### *Procedimento para reclamações, sugestões e elogios*

Os utentes dispõem dos seguintes meios de formalização das reclamações, sugestões e elogios:

##### 5.1. Livro de reclamações

- a) Documento produzido pela Imprensa Nacional – Casa da Moeda e pela Direção Geral do Consumidor, legalmente enquadrado pelo DL nº 371/2007 de 6 de novembro.
- b) Está disponível 24h por dia, em armário fechado na consulta externa, existindo na portaria do CHCF um conjunto de chaves (porta da consulta externa e armário do Livro de Reclamações) para acesso ao mesmo fora das horas de expediente.
- c) Para o preenchimento do Livro de Reclamações os utentes ou seus familiares são atendidos pela Psicóloga ou na sua ausência pela Assistente Social, durante o horário de expediente, fora deste horário pelo médico de permanência, das 20H00 até às 09H00, e aos fins-de-semana são atendidos pelo enfermeiro definido em escala própria elaborada pela Direção de Enfermagem.
- d) Após o preenchimento do Livro de Reclamações, a folha original é entregue no secretariado do Conselho Executivo do CHCF, a primeira folha autocopiativa é entregue ao reclamante e a segunda folha autocopiativa permanece no livro.



- e) Após o registo da entrada do documento no CE do CHCF, os vogais do Conselho Executivo do CHCF e o Coordenador do Gabinete de Risco do CHCF reúnem e tomam as diligências necessárias ao esclarecimento da situação ocorrida, assim como a introdução de medidas corretivas.
- f) No prazo de dez dias o Coordenador do Gabinete de Risco do CHCF submete junto da ERS, através da plataforma eletrónica disponibilizada, instruindo-o com as respetivas alegações e a resposta endereçada ao reclamante, informação essa a ratificar pelo CE do CHCF, na reunião seguinte à reclamação.
- g) No prazo de vinte dias o Coordenador do Gabinete de Risco do CHCF envia ao Gabinete de Auditoria Interna da Misericórdia do Porto um relatório com a descrição da reclamação recebida, as respetivas alegações, as medidas corretivas introduzidas e a resposta endereçada ao reclamante.
- h) Todos os reclamantes têm resposta por parte do CE do CHCF no prazo de vinte dias.

## 5.2. Livro de reclamações on-line ERS

- a) Está disponível 24h por dia no sítio da ERS.
- b) Após o preenchimento da reclamação, a ERS remete a mesma para a instituição referida.
- c) Após o registo da entrada do documento no CE do CHCF, os vogais do Conselho Executivo e o Coordenador do Gabinete de Risco do CHCF reúnem e tomam as diligências necessárias ao esclarecimento da situação ocorrida assim como a introdução de medidas corretivas.
- d) No prazo de vinte dias o Coordenador do Gabinete de Risco do CHCF responde à ERS e ao reclamante.
- e) No prazo de vinte dias o Coordenador do Gabinete de Risco do CHCF envia ao Gabinete de Auditoria Interna da Misericórdia do Porto um relatório com a descrição da reclamação recebida, as respetivas alegações, as medidas corretivas introduzidas e com a resposta endereçada ao reclamante.

## 6.

### *Procedimentos para elogios*

Os utentes dispõem do seguinte meio de formalização dos elogios:

#### 6.1. Livro de Elogios



- a) Está disponível 24h por dia, em armário fechado na consulta externa, existindo na portaria um conjunto de chaves (porta da consulta externa e armário do Livro de Elogios) para acesso ao mesmo fora das horas de expediente.
- b) Para o preenchimento do Livro de Elogios os utentes ou seus familiares são atendidos pela Psicóloga ou na sua ausência pela Assistente Social, durante o horário de expediente, fora deste horário pelo médico de permanência, das 20H00 até às 09H00, e aos fins-de-semana são atendidos pelo enfermeiro definido em escala própria elaborada pela Direção de Enfermagem.
- c) Após o preenchimento do Livro de Elogios, uma cópia é entregue no secretariado do Conselho Executivo do CHCF e o original permanece no livro.
- d) Após o registo da entrada do documento no CE do CHCF, os vogais do Conselho Executivo e o Coordenador do Gabinete de Risco do CHCF reúnem e encaminham para o serviço elogiado e para os visados uma cópia do elogio.
- e) No prazo de vinte dias o Coordenador do Gabinete de Risco do CHCF envia ao Gabinete de Auditoria Interna da Misericórdia do Porto uma cópia do elogio recebido.

Todo o processo de reclamação, sugestão e elogio é proposto para ordem de trabalhos do CE do CHCF, assim que devidamente informado.



# PROCEDIMENTO

GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES,

SUGESTÕES E ELOGIOS **2023**

Data de aprovação: 11-07-2023

Aprovado por: Conselho Executivo do Centro Hospitalar Conde de Ferreira

<https://portaldasaude.scmp.pt>

