

PROMOÇÃO ATIVA DO RETORNO DE INFORMAÇÃO DO UTENTE

A SCMVV promove a captação ativa de informação de retorno por parte dos seus utentes e familiares. Para o efeito, disponibiliza:

- Eletronicamente:

- Formulário de contacto nas suas páginas web;
- Correio eletrónico (qualidade@hospital-vilaverde.com) dedicado e devidamente divulgado;

- Fisicamente:

Caixa de sugestões com o impresso SCMVV.429 – Sugestão / Reclamação disponíveis nos serviços:

- entrada principal do Hospital;
- na Cirurgia;
- na UCCI-UMDR;
- na UCCI-ULDM;
- no refeitório geral.

RECLAMAÇÃO/ SUGESTÃO

Sempre que um utente deseje apresentar uma reclamação poderá fazê-lo por via eletrónica através do livroreclamacoes.pt ou fisicamente sendo encaminhado ao balcão de atendimento do respetivo serviço:

Os colaboradores que interagirem com o utente na receção da reclamação devem:

- Escutar mantendo postura pacífica na tentativa de perceber o problema;
- Procurar resolver o problema do utente, onde possível;
- Esclarecer o utente sobre a forma de encaminhamento da sua reclamação;
- Providenciar a formalização da reclamação:
 - Entregar o Livro de Registo de Sugestão/Recomendação SCMVV.294 (a reclamação é preenchida de acordo com as instruções do próprio livro e, caso o utente solicite, entregue uma cópia);
 - Livro de Reclamações Modelo n.º 1898 da INCM (a reclamação é preenchida de acordo com as instruções do próprio livro e o duplicado (azul) entregue ao utente).

Todos os registos recebidos nos serviços devem ser encaminhados ao DQ no próprio dia ou no dia útil imediatamente seguinte.

Caso o utente não formalize a sua reclamação/insatisfação por escrito, mas o faça de forma verbal, deverá o colaborador transcrever/resumir o episódio utilizando o circuito de Notificação: SCMVV.333 → entrega ao DQ, ou entrega ao responsável do serviço, ou colocação em caixa de sugestões.

Quaisquer reclamações recebidas por algum profissional via correio eletrónico devem ser prontamente reencaminhadas ao DQ.

TRATAMENTO NO DEPARTAMENTO DA QUALIDADE

Lançamento no QualiGes

Todos os registos recebidos no DQ são inseridos na plataforma informática interna QualiGes sob a forma de Ficha de Melhoria para tratamento e definição de eventuais ações corretivas e/ou de melhoria conforme definido no processo de gestão da melhoria (PCS.009/SC).

Recolha de informações

O DQ contacta os intervenientes e/ou responsável de serviço para esclarecimento e recolha de informações. No caso das reclamações com teor administrativo, após reunir informação é analisado com o responsável do serviço e a Direção do Hospital; nas reclamações com teor clínico, O DQ contacta por correio eletrónico, com conhecimento à Direção Clínica, os intervenientes para esclarecimento e recolha de informações que servirão de base à elaboração de resposta/ parecer à Direção do Hospital.

ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO:

Este procedimento define as regras de receção e encaminhamento de sugestões e reclamações dos utentes e aplica-se em todas as respostas da área da saúde da Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde.

ELABORADO POR:
Dep. Qualidade



(Paulo Gomes)

APROVADO POR:
Comissão Qualidade



(Rui Martins)

HOMOLOGADO POR:
Provedoria



(Bento Morais)



PROCEDIMENTO
SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

PRC.027/HVV

REVISÃO

22-12-2021

0

Pág. 2 de 2

Elaboração e validação da resposta

Com os dados recolhidos e factos apurados, o DQ elabora ofício de resposta ao reclamante que será sempre assinado pela Direção do Hospital, sendo que, no caso de reclamações de 'cariz clínico', esta resposta será baseada no parecer da Direção Clínica.

RETORNO DE INFORMAÇÃO AO RECLAMANTE/UTENTE

Submissão respostas/esclarecimentos a utente e entidades responsáveis

As reclamações originais são remetidas às entidades responsáveis dentro dos prazos legais (15 dias úteis):

- à Entidade Reguladora da Saúde (ERS), no caso das reclamações nas respostas da Saúde, é efetuado por via eletrónica através do SGREC;
- Nas Unidades de Cuidados Continuados Integrados (UCCIs), para além do envio das reclamações originais para a ERS, devem ainda ser enviadas cópias de boa qualidade acompanhadas de informação relevante, para a ARSN, ao cuidado do Gabinete do Cidadão.

A resposta ao reclamante é enviada por via postal ou por correio eletrónico no prazo máximo de 15 dias úteis. Caso dentro deste prazo não seja possível apurar devidamente os factos que esclareçam o sucedido, deve ser enviada comunicação ao reclamante a confirmar a receção da exposição e a informar que o caso está em averiguações internas (este ofício pode ser enviado pelo DQ).

No caso de reclamações internas de cariz anónimo, depois do respetivo tratamento, é dada resposta em forma de comunicado no placard da valência ou serviço ao qual aquela diz respeito.

ANÁLISE

A cada quadrimestre, nas Reuniões de Revisão Pela Gestão, são avaliados os contributos dados pelos utentes em sugestões e reclamações através da análise de relatório previamente preparado pelo DQ.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

www.livroreclamacoes.pt – Livro de Reclamações eletrónico
Modelo n.º 1898 – Livro de Reclamações
SCMVV.294 – Registo de Sugestão/Recomendação
SCMVV.429 – Sugestão/Reclamação
SCMVV.333 – Notificação
PCS.009/SC – Ações de Melhoria
Base de dados QualiGes

ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO:

Este procedimento define as regras de receção e encaminhamento de sugestões e reclamações dos utentes e aplica-se em todas as respostas da área da saúde da Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde.

ELABORADO POR:

Dep. Qualidade

(Paulo Gomes)

APROVADO POR:

Comissão Qualidade

(Rui Martins)

HOMOLOGADO POR:

Provedoria

(Bento Morais)