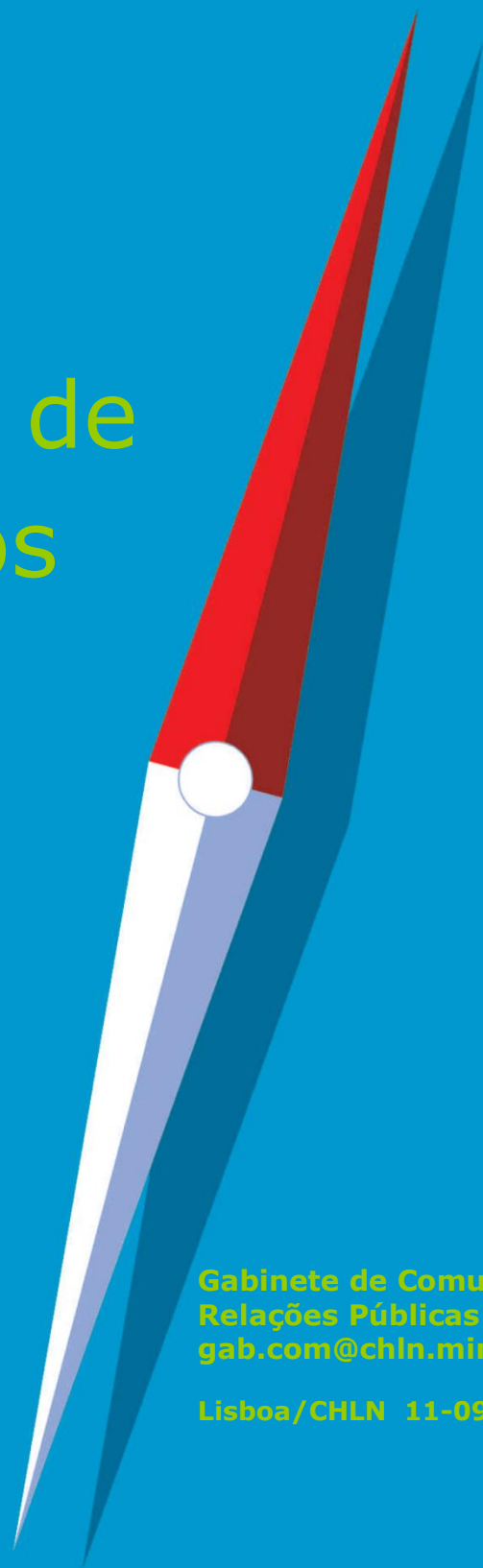


# CHLN regista um aumento de satisfação dos seus Utentes

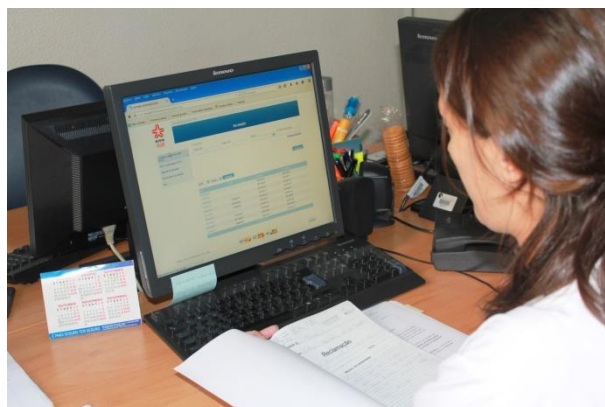


Gabinete de Comunicação e  
Relações Públicas  
[gab.com@chln.min-saude.pt](mailto:gab.com@chln.min-saude.pt)

Lisboa/CHLN 11-09-2015

CENTRO HOSPITALAR  
LISBOA NORTE, EPE





O Gabinete do Cidadão do Centro Hospitalar Lisboa Norte (CHLN) registou no primeiro semestre de 2015 uma diminuição de 14,7% do número global de exposições, nas suas diversas tipologias, com especial incidência nos pedidos (-24,7%) e nas reclamações (-12,4%).

Em tendência inversa às reclamações, registou-se um crescimento do número de louvores apresentados pelos cidadãos, tendências que, de resto, se têm acentuado significativamente nos últimos dois anos.

Total de exposições por tipologia - CHLN  
Exposições registadas no período de 1 de janeiro a 30 de junho de 2015

Tipologia	2014	2015	▲%15/14
Louvores	211	216	2,4
Pedidos	680	512	-24,7
Reclamações	1.108	971	-12,4
Sugestões	21	24	14,3
<b>Total</b>	<b>2.020</b>	<b>1.723</b>	<b>-14,7</b>

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão

O Gabinete do Cidadão do CHLN possui entre as suas competências, para além do tratamento e monitorização das exposições, o atendimento personalizado efetuado aos cidadãos, que registou nos primeiros seis meses do ano, 2.170 atendimentos personalizados.

O atendimento direto de cidadãos prestado pelo Gabinete traduziu-se numa clara redução do número de exposições. O atendimento personalizado, prestado pelas assistentes sociais ausculta de forma mais incisiva e proactiva, as necessidades e

expectativas dos utentes, através do diálogo e da disponibilização de informação necessária, gerando um ambiente facilitador de participação, e que permite ultrapassar situações potencialmente geradoras de reclamação. O sucesso que tem pautado esta intervenção tem sido possível através da estreita e profícua colaboração/articulação do Gabinete do Cidadão com os Departamentos/Serviços/Unidades do CHLN.

Total de atendimentos personalizados efetuados no GC - CHLN  
Todos os atendimentos presencias e telefónicos realizados no período de 1 de janeiro a 30 de junho de 2015

Atendimentos	2014	2015	▲%15/14
Informações/orientações	782	778	-0,5
Participações formalizadas	497	491	-1,2
Situações resolvidas	982	901	-8,2
<b>Total</b>	<b>2.261</b>	<b>2.170</b>	<b>-4</b>

Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão

Salienta-se, ainda, que a crescente evolução da dinâmica de atendimentos personalizados no Gabinete do Cidadão, nos últimos anos, tem vários fatores adjacentes dos quais se sublinham:

- Maior consciencialização cívica e participação dos cidadãos em geral;
- Maior conhecimento e referenciação por parte dos profissionais do CHLN;

Evolução dos atendimentos personalizados no Gabinete do Cidadão - CHLN  
N.º de atendimentos 2010-2014



Fonte: Base de Dados do Gabinete do Cidadão

O Gabinete do Cidadão do CHLN tem procurado consolidar uma cultura de saúde centrada no cidadão, no contexto de uma estratégia de responsabilidade, autonomia, rigor e transparência, ajustando a prestação de bens e serviços às necessidades reais do cidadão, sendo a satisfação dos utentes/cidadãos, o COMPROMISSO deste Gabinete.