

O **Gabinete do Utente** é um serviço destinado a receber e encaminhar todas as reclamações, sugestões e elogios dos utentes dos Serviços de Saúde, conforme previsto nas normas constitucionais.

Salvaguarda a defesa dos interesses/direitos dos utentes, potenciando um conjunto de procedimentos de suporte ao processo de melhoria contínua da qualidade dos Serviços.

Existe em todos os Centros de Saúde e Hospitais e destina-se a receber as sugestões e reclamações dos utentes dos Serviços de Saúde.

## FUNÇÕES:

- Informar os Utesntes dos seus Direitos e Deveres;
- Receber Sugestões dos Utesntes;
- Receber Sugestões e Reclamações sobre o funcionamento dos Serviços;
- Reduzir a escrito as Reclamações Oraís quando os Utesntes não o possam fazer;
- Contribuir para a Humanização dos Serviços.

## CONTACTOS

### Unidade de Saúde da Ilha de São Miguel (Sede)

**Morada:** USI São Miguel, Grotinha nº1, 9500-354, Ponta Delgada (Açores)

**E-mail:** [sres-usismiguel@azores.gov.pt](mailto:sres-usismiguel@azores.gov.pt)

**Telefone:** 296 249 220

### Centro de Saúde de Nordeste

**Morada:** Estrada Regional 7F, 9630-161, Nordeste (Açores)

**E-mail:** [sres-csn@azores.gov.pt](mailto:sres-csn@azores.gov.pt)

**Telefone:** 296 480 090

### Centro de Saúde de Ponta Delgada

**Morada:** USI São Miguel, Grotinha nº1, 9500-354, Ponta Delgada (Açores)

**E-mail:** [sres-cspd@azores.gov.pt](mailto:sres-cspd@azores.gov.pt)

**Telefone:** 296 249 220

### Centro de Saúde de Povoação

**Morada:** Rua Monsenhor João Maurício Amaral Ferreira, 9650-426, Povoação (Açores)

**E-mail:** [sres-csp@azores.gov.pt](mailto:sres-csp@azores.gov.pt)

**Telefone:** 296 550 150

### Centro de Saúde de Ribeira Grande

**Morada:** Rua de S. Francisco, 9600-537, Ribeira Grande (Açores)

**E-mail:** [sres-csrg@azores.gov.pt](mailto:sres-csrg@azores.gov.pt)

**Telefone:** 296 470 500

### Centro de Saúde de Vila Franca do Campo

**Morada:** Rua Teófilo Braga, 9680-179, Vila Franca do

**Nota:** As informações contidas no panfleto são complementares às fornecidas pelos profissionais de saúde, não os substituindo em nenhuma circunstância.

Elaborado por: Raquel Vieira (CSPD1553)

Data: 2023/08

Modelo: DV.10.GU.300.01/C



Tel: 296 249 220

[www.usism.pt](http://www.usism.pt)



Reclamações, Sugestões,  
Elogios ou Agradecimen-  
tos



GABINETE DO UTENTE

## CONCEITOS

- **Reclamação** - manifestação de insatisfação, por escrito, por parte de um utente (devidamente identificado) dos Serviços ou Organismos da Administração Regional, com atendimento de público;
- **Sugestão** - manifestação do utente dos Serviços ou Organismos da Administração Regional, com atendimento de público, por escrito, no sentido de apresentar uma proposta de melhoria do bem ou do serviço prestado;
- **Elogio/Agradecimento** - palavras de louvor a alguém; considerado como decorrente de manifestação/reconhecimento de satisfação para com o desempenho do profissional, Serviço ou procedimentos da instituição.



## RECLAMAÇÕES

Quando os direitos dos utentes forem defraudados, estes deverão atuar imediatamente ou assim que possível. Quanto mais tempo demorar a reclamar, menor será a expectativa de resolução do conflito com o prestador de serviços.

Pode efetuar a sua reclamação através do(a):

- Contacto direto com o prestador de serviços;
- Correio registado, com aviso de receção;
- Utilização do Livro de Reclamações;
- Via eletrónica:
  - <http://www.dgs.pt/em-destaque/formulario-sim-cidadao.aspx>



A sua opinião é muito importante!  
Ajude a melhorar a qualidade da prestação de serviços do seu Centro de Saúde.

## SUGESTÕES, ELOGIOS OU AGRADECIMENTOS

Poderá efetuar a sua sugestão, elogio e/ou agradecimento, preenchendo o impresso próprio que se encontra disponível junto às Caixas de Sugestões existentes em cada Centro de Saúde.

As Caixas de Sugestões encontram-se colocadas nas salas de espera das entradas principais dos edifícios, nas Unidades Básicas de Urgência (UBU) e Serviço de Atendimento Complementar (SAC).



### PODE AINDA:

- Solicitar o atendimento presencial da Assistente Social;
- Dirigir-se, diretamente, ao Gabinete do Utente do Centro de Saúde.