

Missão do Serviço

O Gabinete do Cidadão tem como missão o tratamento de reclamações, sugestões e agradecimentos, bem como na garantia de um atendimento personalizado aos utentes do Hospital Fernando Fonseca (HFF) e Hospital de Sintra (HS), para cedência de informações gerais sobre os hospitais.

Quem Somos?

Este gabinete permite o tratamento individualizado das questões colocadas pelos utilizadores do HFF e HS, trabalhando toda a informação cedida e avaliando as comunicações sempre assente em critérios de qualidade e rigor e sugerindo mudanças, quando estas se verificarem úteis e/ou necessárias.

No HFF o Gabinete do Cidadão encontra-se situado na área da Consulta Externa, junto ao balcão administrativo central. No HS o Gabinete do Cidadão encontra-se no corredor central, entre a entrada principal e a entrada das consultas externas.

Procedimentos do Serviço

Pode apresentar as exposições escritas no Gabinete do Cidadão das seguintes formas:

1. Livro de Reclamações (imagem á direita). Pode solicitá-lo junto de um balcão de atendimento administrativo ou ao segurança. Os Livros encontram-se distribuídos na Entrada Principal, na Consulta Externa e no Serviço de Urgência Geral e Básica do HFF e HS, bem como nos Cuidados de Saúde Primários;
2. Impresso para Sugestões do HFF (disponível no Gabinete);
3. Carta;
4. E-mail.



A cópia da reclamação é enviada para o Departamento da Modernização e Recursos da Saúde e Direção Geral da Administração Pública, sendo introduzida no sistema de gestão de reclamações da Entidade Reguladora da Saúde (ERS).

No entanto, e caso seja de sua preferência, pode falar com um colaborador do Gabinete do Cidadão. Para tal, basta solicitar num balcão administrativo ou ao segurança, que o encaminhará para o serviço administrativo competente. Caso a sua questão se relacione com um Serviço de Internamento, pode solicitar ao Enfermeiro ou Assistente Técnico para contactar o Gabinete do Cidadão.



HORÁRIO E CONTACTOS - HOSPITAL FERNANDO FONSECA

Junto à área das Consultas Externas - dias úteis 9h00 às 17h30;
no Serviço de Urgência: dias úteis 8h00 às 23h00.

Telefone: 21 434 8200/ 21 434 8240 Email: gio@ulsasi.min-saude.pt



HORÁRIO E CONTACTOS - HOSPITAL DE SINTRA

No corredor principal, piso 0, entre a Entrada Principal e a entrada das Consultas

Dias úteis das 09h00 às 17h30

Telefone: 21 434 8200 / 21 434 8240 - email gio-hsintra@ulsasi.min-saude.pt

