



O nosso compromisso na gestão das reclamações

Embora a equipa que cuida de si faça todo o possível para garantir que seja tratado de forma adequada e rápida, reconhecemos que, ocasionalmente, as situações não correm da melhor forma. Entendemos que, quando há motivo para reclamação, é importante reconhecê-lo, corrigir as situações rapidamente e aprender com a experiência. Iremos, portanto, investigar as suas preocupações com aqueles que estão diretamente envolvidos com a prestação do cuidado em questão e responder o mais rápido possível.

A DaVita está empenhada em garantir que qualquer pessoa ou organização que utilize os serviços prestados ou afetados pelas suas operações tenha o direito de apresentar uma reclamação e de ter as suas preocupações tratadas de forma a garantir o acesso e equidade, justiça, responsabilidade e transparência.

Estas informações indicam o que fazer se, por qualquer motivo, pretender reclamar dos cuidados e tratamento prestados em qualquer uma das instalações da DaVita Portugal.

O nosso compromisso

Caso dirija uma reclamação à DaVita, pode esperar que nós iremos:

- Tratá-lo com respeito;
- Dizer-lhe o que esperar enquanto a sua reclamação está a ser analisada;
- Conduzir o processo de tratamento das reclamações de forma justa e aberta;
- Fornecer as razões para as decisões tomadas;
- Proteger a sua privacidade.



Fazer uma reclamação

Caso pretenda efetuar uma reclamação poderá fazê-lo por escrito ou verbalmente para:

- Se deseja apresentar uma reclamação verbal ou obter mais informações sobre como fazer uma reclamação, poderá ligar para o número de telefone 210 015 240. Um registo escrito da sua reclamação será realizado e enviada uma cópia para sua aprovação, antes do início da investigação.
- O colaborador com quem estava no momento do acontecimento, a menos que a reclamação seja acerca desse colaborador;
- O Diretor Clínico e/ou Enfermeiro Chefe;
- O Diretor Operacional da DaVita Portugal;
- O Diretor Geral da DaVita Portugal;
- ou colocando a informação da sua reclamação na caixa de sugestões/reclamações disponível na área de secretariado do seu centro de diálise.

A quem devo inicialmente dirigir a reclamação

Na medida do possível, deve falar com alguém que esteja próximo da causa da sua preocupação/descontentamento, por exemplo, um médico, enfermeiro, rececionista ou outro membro da equipa de cuidados. Em muitos casos, o problema poderá ser resolvido imediatamente.

Reclamações à DaVita Portugal

Poderá fazer uma reclamação a alguém que não esteja diretamente envolvido nos seus cuidados. As reclamações podem ser feitas verbalmente, por escrito ou eletronicamente, usando os seguintes meios de contato:

- Se deseja apresentar uma reclamação verbal ou obter mais informações sobre como fazer uma reclamação, poderá ligar para o número de telefone 210 015 240. Um registo escrito da sua reclamação será realizado e enviada uma cópia para sua aprovação, antes do início da investigação.
- Caso pretenda efetuar uma reclamação por escrito, pode fazê-lo:
 - usando o endereço de e-mail: geral-pt@davita.com
 - Através da opção “Contactos” no site www.davita.pt.

Deverá fornecer os seus dados de contato, incluindo o seu número de telefone, para que possamos entrar em contato consigo. Também é útil fornecer outros detalhes, como nome do doente e data de nascimento, pois isso ajudará no processo de investigação. Se desejar permanecer anónimo, respeitaremos o seu desejo, embora isso possa impedir-nos de investigar adequadamente a sua reclamação.

Quem pode efetuar uma reclamação

Qualquer pessoa que tenha estado ou esteja aos cuidados da DaVita.

Se o doente desejar, um parente ou advogado pode reclamar em seu nome. No entanto, exigiremos documento comprovativo da sua permissão (consentimento) para que possamos fornecer informações a terceiros.

Se o doente faleceu, é menor ou não consegue reclamar por incapacidade física ou mental, a reclamação pode ser feita por um representante, sendo neste caso solicitada prova formal.

Quando devo fazer uma reclamação?

É importante fazer a reclamação o mais rápido possível após o evento.

Normalmente, investigaremos apenas reclamações:

- Realizadas no máximo 12 meses após o evento;
- No prazo de 12 meses após perceber que tem um motivo para reclamar.

Esses prazos podem ser estendidos a critério da administração do país, se ficar claro que o reclamante tem um bom motivo para não apresentar a reclamação dentro do prazo e, apesar do atraso, ainda é possível investigar o evento.

O que pode esperar depois de fazer uma reclamação por escrito?

Em caso de reclamação por escrito (caixa de sugestões/reclamações, carta ou e-mail), entraremos em contato consigo em até 3 dias úteis após a receção da sua reclamação.

Será questionado se deseja uma resposta por escrito ou verbal e acordado um prazo para a resposta à sua carta de reclamação.

Após esta primeira abordagem, será-lhe-á enviada uma carta de reconhecimento. Se não for possível entrar em contato consigo por telefone, iremos contactá-lo por carta ou e-mail para fornecer uma confirmação e os prazos previstos de resposta.



O que pode esperar depois de fazer uma reclamação verbal?

Em caso de reclamação verbal, tentaremos obter o máximo de detalhes possível.

Será questionado se deseja uma resposta por escrito ou verbal e acordado um prazo para a resposta à sua carta de reclamação.

Se precisar de uma resposta por escrito, ser-lhe-á enviada uma carta de reconhecimento com um relatório escrito da conversa, a fim de garantir que os detalhes completos e corretos foram obtidos. Ser-lhe-á solicitado que assine e devolva esta declaração e a investigação terá início após a devolução.

O que pode fazer se não ficar satisfeito com a resposta?

Caso não esteja satisfeito com a resposta inicial à sua reclamação, entre em contato com a sede nacional da DaVita por telefone, carta ou e-mail.

Se continuar insatisfeito com qualquer tentativa local de resolução poderá entrar em contato com a Entidade Reguladora da Saúde.

Tenha em atenção que esta entidade geralmente só se envolverá caso já nos tenha solicitado para investigar e tentar resolver o problema e quando isso não foi possível.

Que tipo de preocupação podemos investigar?

Responderemos a qualquer reclamação feita sobre os serviços prestados em uma das nossas instalações desde que tenhamos o consentimento dos doentes para fazê-lo.

Também responderemos a quaisquer decisões tomadas por nós de não fornecer um serviço.

Podemos não ser capazes de investigar a reclamação se:

- É apenas sobre o atendimento que recebeu fora das nossas instalações ou serviços;
- É colaborador da DaVita e a questão levantada diz respeito ao seu contrato de trabalho;
- A sua reclamação é sobre um assunto que já foi investigado e resolvido;
- A sua reclamação envolve eventos que requerem investigação por um corpo disciplinar profissional;
- A denúncia é feita de forma anónima e não há informações suficientes para uma investigação adequada.

Contatos

Entidade Reguladora da Saúde: www.ers.pt

Livro de Reclamações online: www.livroreclamacoes.pt