

INFO ERS COVID-19

PERSPETIVA DO UTENTE



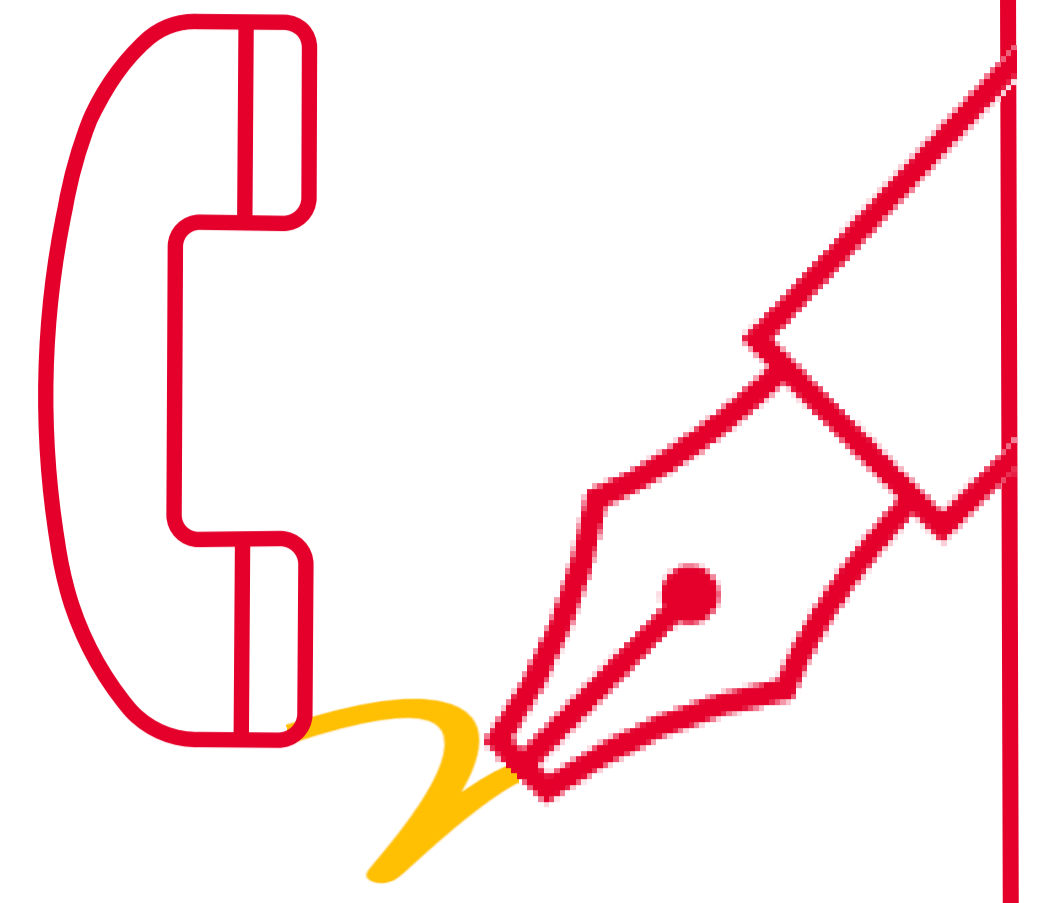
ERS

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SUBMETIDOS À ERS:

| | Total | 534 |
|---|------------|--------------|
| Escritos | 130 | (23%) |
| Via telefone | 434 | (77%) |
| Total de Pedidos com menção à COVID-19 | 255 | (45%) |
| Escritos | 63 | (11%) |
| Via telefone | 192 | (34%) |

EXPOSIÇÕES SUBMETIDAS À ERS E REENCAMINHADAS:

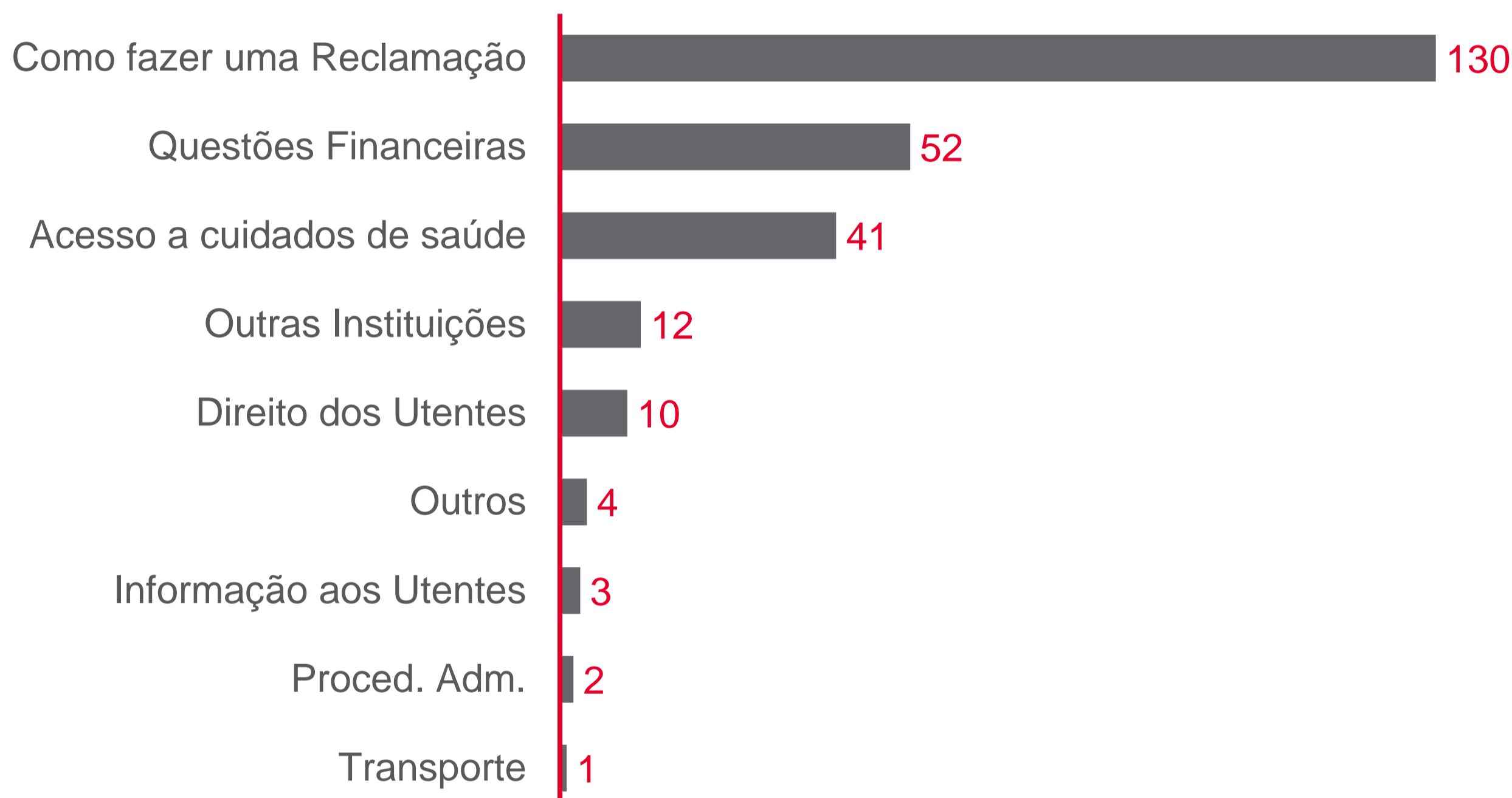
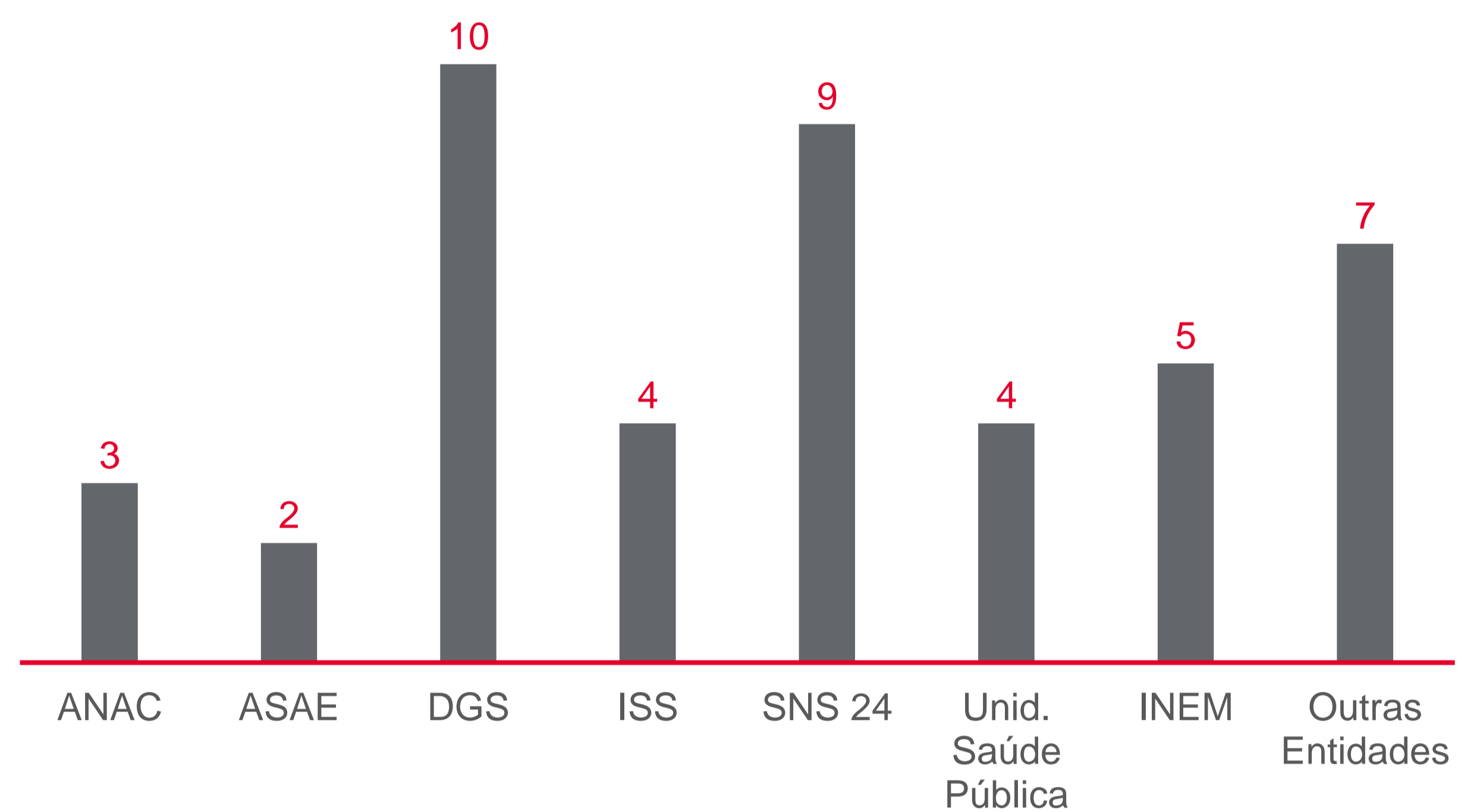
| | Total | 103 |
|---|-----------|--------------|
| Exposições fora do âmbito COVID-19 | 59 | (57%) |
| Exposições com menção à COVID-19 | 44 | (43%) |



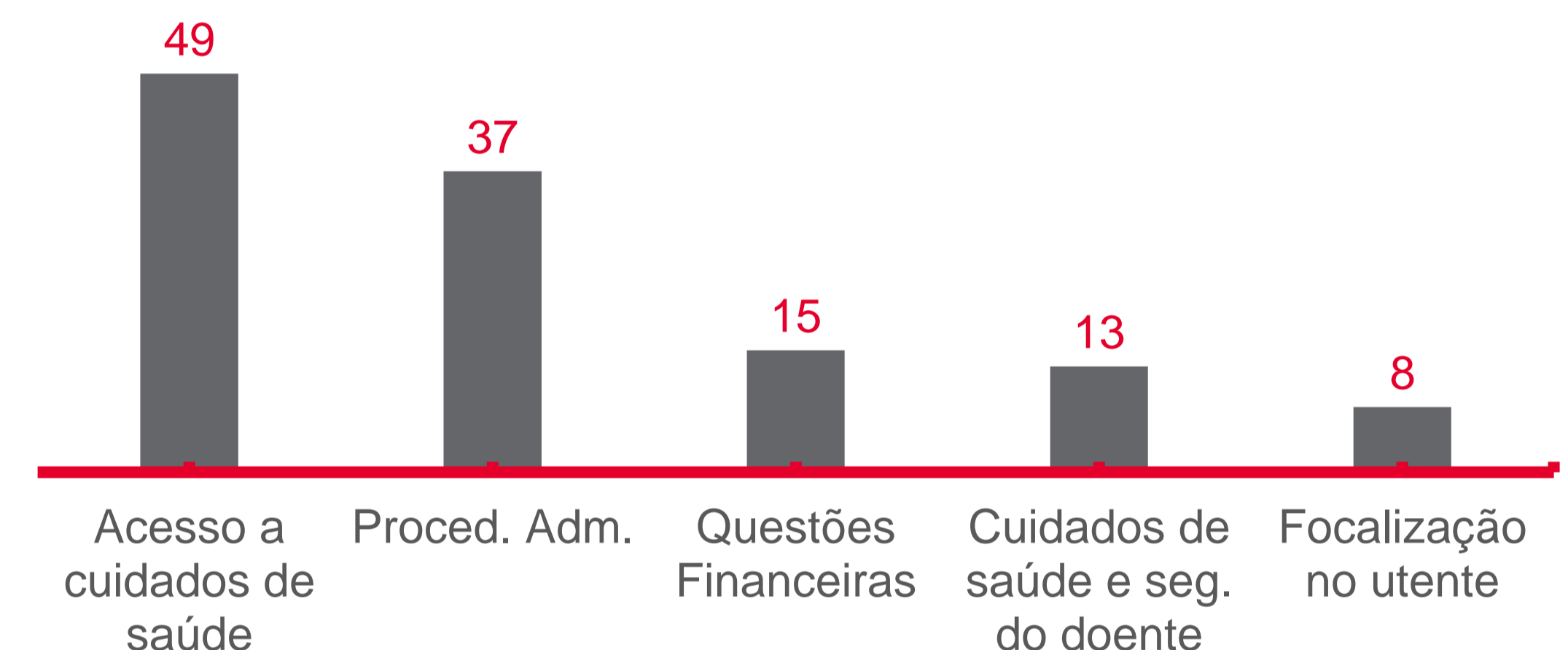
Verifica-se que a ERS continua a ser um ponto de contacto preferencial, por parte dos utentes, em matéria de informação sobre o sistema de saúde.

No mês de julho, das 103 exposições que, por conterem matéria que não se enquadra nas atribuições desta reguladora, foram encaminhadas para entidades terceiras, 44 estavam relacionadas com COVID-19.

Destas, o maior volume foi encaminhado para a DGS e para o SNS 24.



Em julho, 51% dos Pedidos de Informação recebidos via telefone, foram sobre **Como fazer uma Reclamação**, sendo o **Acesso a cuidados de saúde** e questões relacionadas com **Procedimentos Administrativos** os temas dominantes.



No que respeita aos temas das exposições e pedidos de informação, os utentes manifestaram também seguintes preocupações:

Questões Financeiras

- Cobrança de KIT de Equipamentos de Proteção Individual
- Cobrança de taxas de higienização
- Cobrança de testes COVID 19

Acesso a Cuidados de Saúde

- Desmarcação/adiamento de consultas e cirurgias (hospitalares/centros de saúde)
- Dificuldade na marcação de consultas (centros de saúde)
- Recusa na remarcação de consultas (centro de saúde)
- Marcação de Juntas Médicas
- Demora na emissão de Atestados Multiusos
- Falta de acompanhamento a utentes grávidas
- Obtenção de número de utente (cidadãos estrangeiros)
- Acesso a cuidados de saúde por parte de cidadãos estrangeiros

Procedimentos Administrativos

- Dificuldade em contactar o Centro de Saúde
- Dificuldade na obtenção de receituário

Outras Instituições

Pedidos de Informação do âmbito de outras entidades:

- DGS
- SNS 24

Direitos dos Utentes

- Restrição de visitas hospitalares
- Direito ao acompanhamento de utentes grávidas
- Direito ao acompanhamento em consulta

Perguntas mais recorrentes:

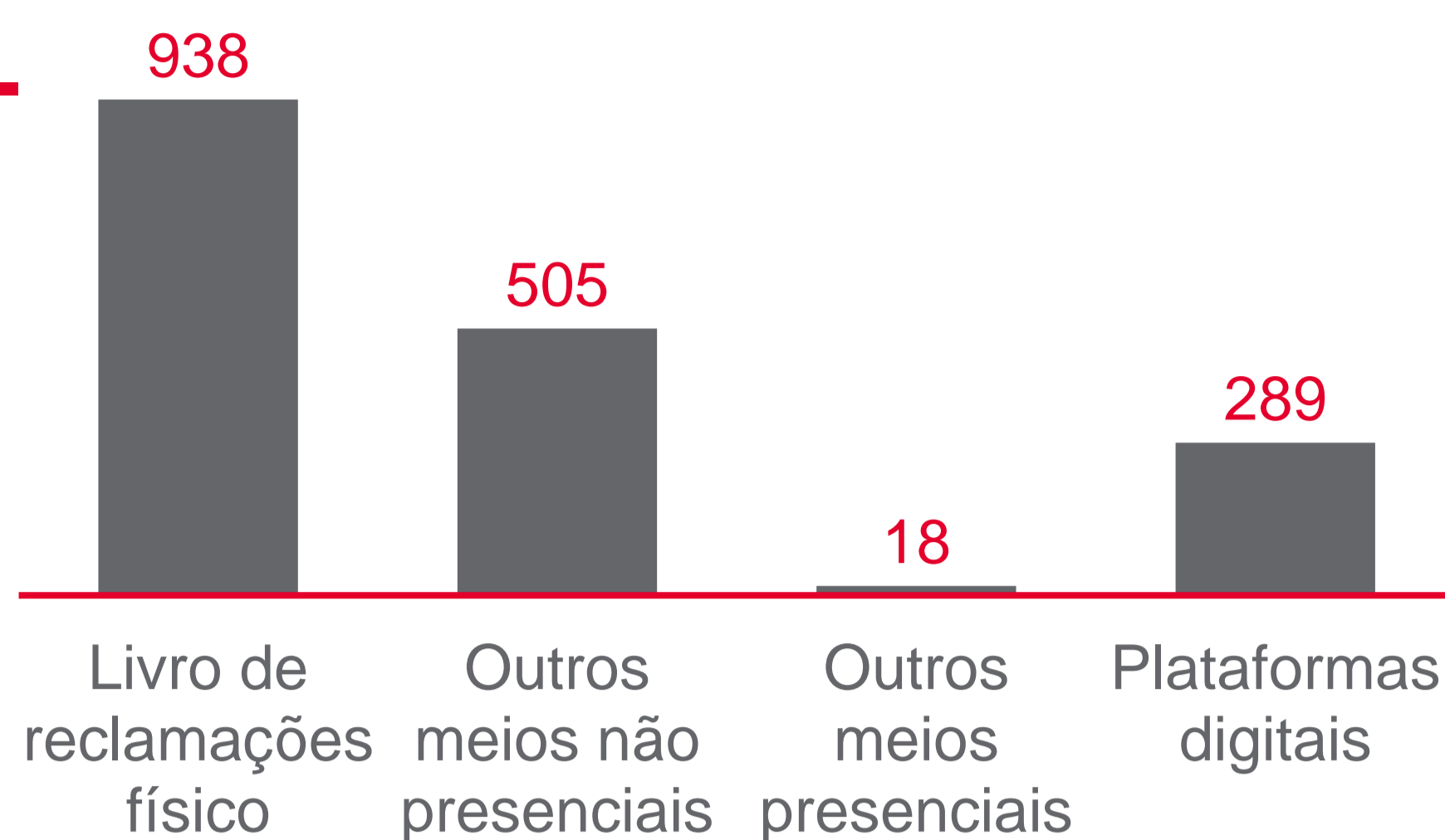
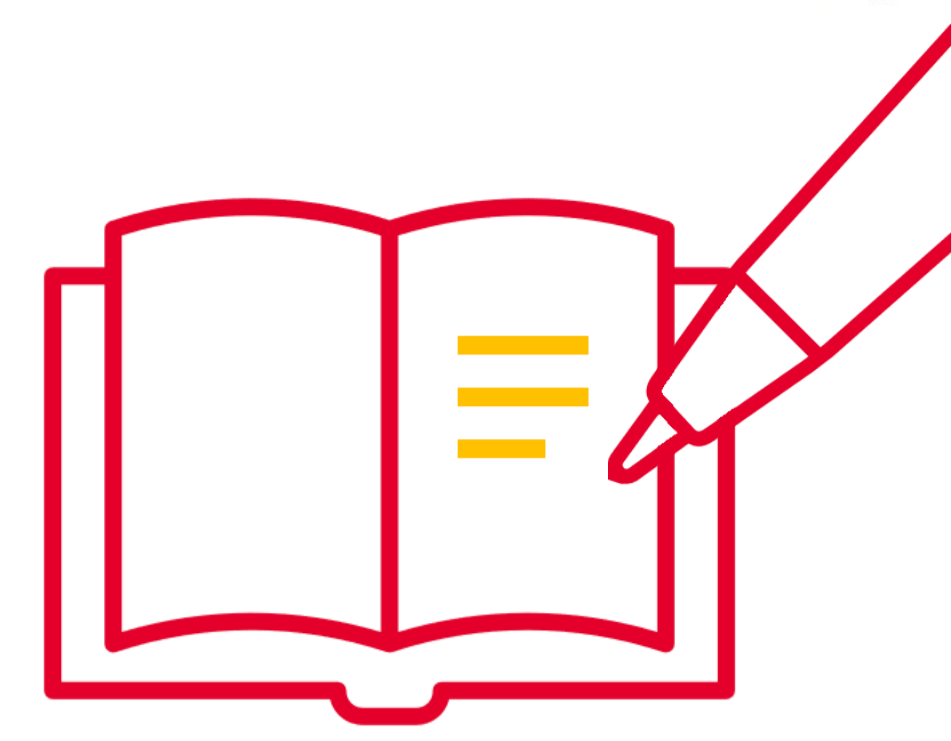
1. Como fazer uma Reclamação junto da ERS?
2. Como contactar o Centro de Saúde?
3. Quando irão ser remarçadas as consultas nos Centros de Saúde?
4. O Centro de saúde cancelou a consulta, o que fazer?
5. Quando irão ser remarçadas as Juntas Médicas?
6. Os hospitais/clínicas privado(a)s podem cobrar os Kits de Equipamentos de Proteção Individual?
7. Os hospitais/clínicas privado(a)s podem cobrar taxas adicionais associadas à higienização?
8. Fiz o teste à COVID-19, sendo o resultado positivo, o que fazer na ausência de acompanhamento por parte do Delegado de Saúde?
9. Como obter número de utente, sendo cidadão estrangeiro?
10. Como ter acesso a cuidados de saúde, sendo cidadão estrangeiro?





PROCESSOS REC SUBMETIDOS À APRECIÇÃO DA ERS EM JULHO:

| | TOTAL | 8.567 |
|--|-------|-------|
| Com data de ocorrência no período de contingência (≥ a 01/03/2020) | 6.263 | 73% |
| dos quais com menção a COVID-19 | 1.750 | (28%) |

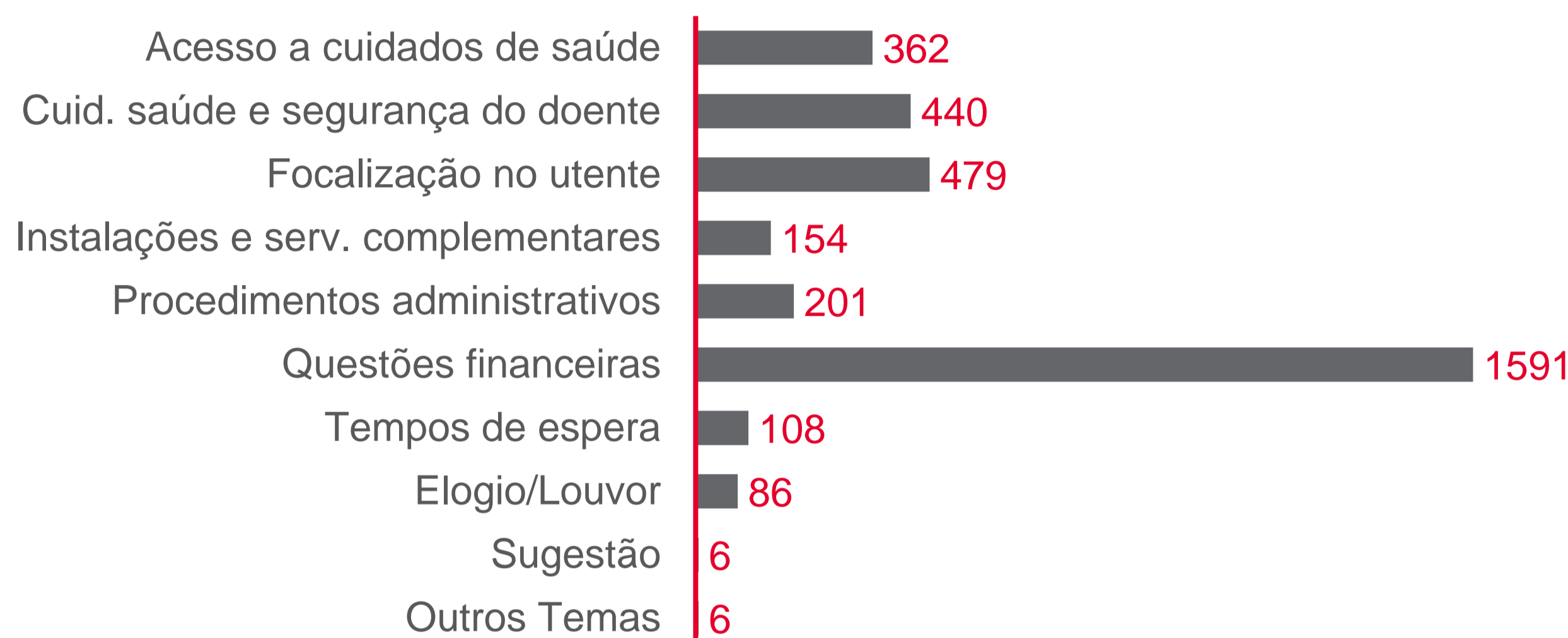


Nos REC submetidos à ERS em julho com menção ao assunto "COVID-19" constatou-se que mais de metade das reclamações foram apresentadas presencialmente, principalmente através do recurso ao livro de reclamações físico (54% do total).

De acordo com a orientação dada pela ERS aos prestadores, o assunto COVID-19 não surge isolado num processo, mas sim associado a temas mais latos.

Tendo em atenção que cada processo pode conter mais do que um par tema/assunto, em maio verificou-se que, tal como nas exposições e pedidos de informação, o tema das "Questões Financeiras" foi o que mais vezes surgiu relacionado com o assunto "COVID-19".

Este assunto foi também mencionado 86 vezes em elogios e 6 em sugestões.



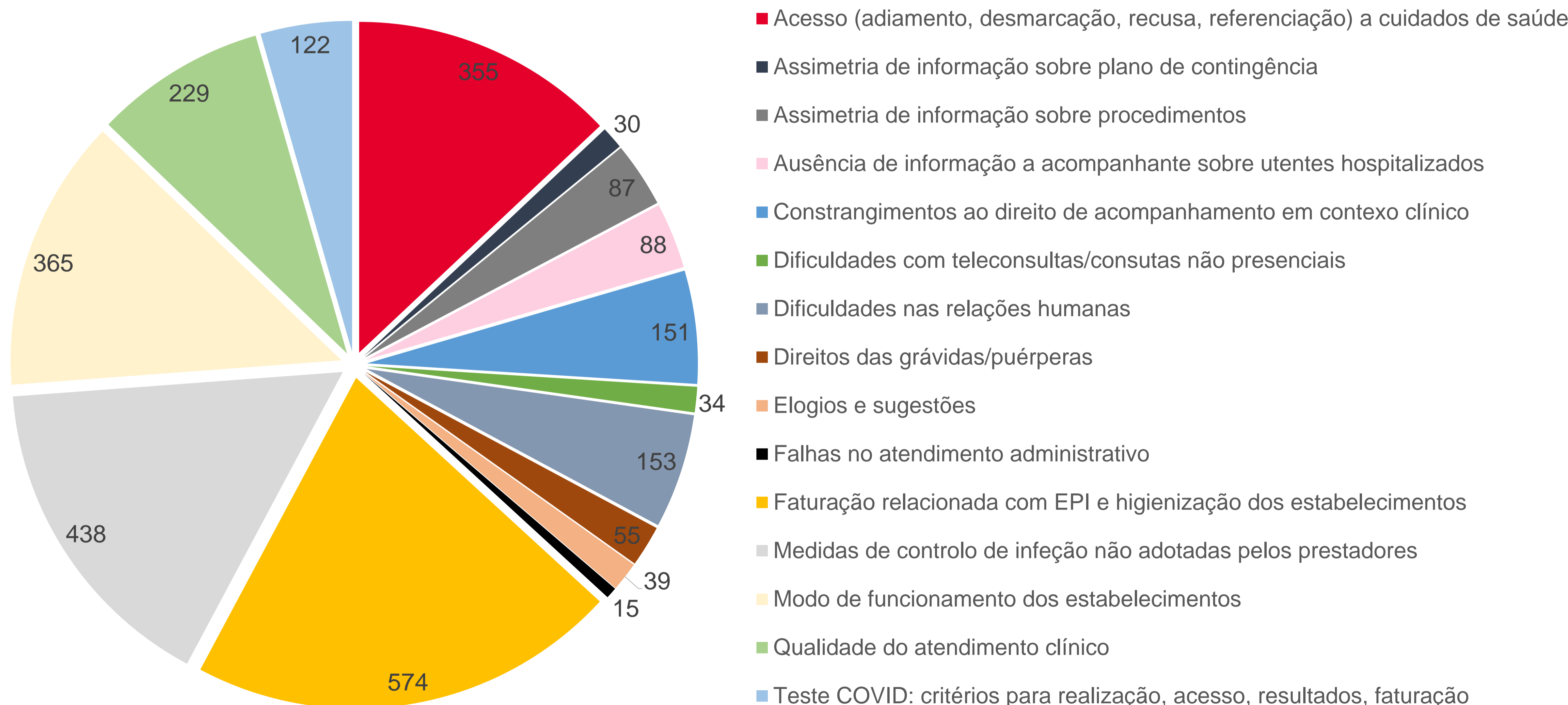
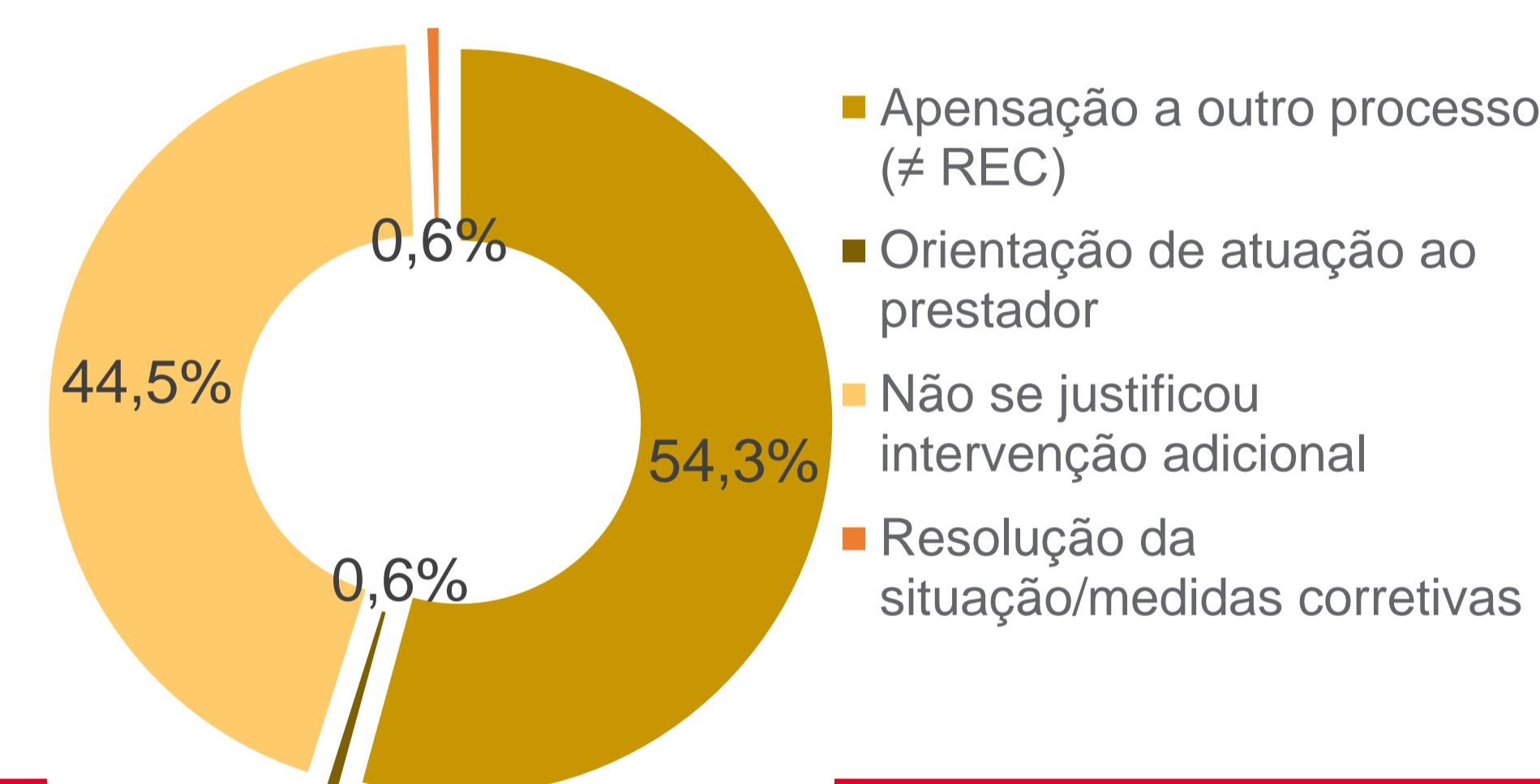
| Temas dos processos com menção a "COVID-19" | Setor Público | Setor Privado | Setor Social |
|---|---------------|---------------|--------------|
| Acesso a cuidados de saúde | 25,7% | 4,1% | 2,6% |
| Cuidados de saúde e segurança do doente | 18,2% | 8,8% | 2,6% |
| Focalização no utente | 32,3% | 15,9% | 32,5% |
| Instalações e serviços complementares | 8,4% | 8,8% | 5,2% |
| Procedimentos administrativos | 7,6% | 5,7% | 14,3% |
| Questões financeiras | 0,4% | 52,9% | 36,4% |
| Tempos de espera | 3,8% | 3,6% | 1,3% |
| Elogio ou Sugestão | 3,4% | 0,05% | 5,2% |

É possível verificar que os temas nos quais o assunto "COVID-19" é mais mencionado são diferentes conforme a natureza jurídica dos prestadores: as Questões Financeiras representam 59,2% das menções no setor privado e 36,4% no setor social, enquanto no setor público a Focalização no utente (32,3%) e o Acesso a cuidados de saúde, (25,7%) são questões mais recorrentes.

À data da extração da presente informação, tinha já sido emitida decisão sobre 90% dos processos de julho com o assunto "COVID-19":

343 foram terminados, 4 foram transferidos para entidades externas, por extravasarem as competências da ERS, e em 1.226 deu-se continuidade à análise por parte da ERS.

Destes últimos, 109 estavam ainda em monitorização; dos já analisados, concluiu-se não haver necessidade de qualquer atuação complementar por parte da ERS em 44,5%, mas 54,3% foram apensados a outros processos já em curso na ERS, abertos na sequência da análise das reclamações relacionadas com COVID-19 apreciadas dos meses anteriores.



O resultado da análise por indução sobre os processos de julho demonstrou que as categorias mais expressas pelos reclamantes foram:

- **Faturação relacionada com EPI e higienização dos estabelecimentos (N=574);**
- **Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores (N=438),** com destaque para instalações desadequadas à situação de pandemia, condições de higiene e segurança deficientes e não utilização/renovação de EPI pelos profissionais de saúde.
- **Modo de funcionamento dos estabelecimentos (N=365),** principalmente quanto à qualidade da informação administrativa/assimetria de informação e atraso/demora no tempo de atendimento.
- **Acesso (adiamento, desmarcação, recusa, referenciação) a cuidados de saúde (N=355),** inclusivamente para doentes do foro oncológico, com risco de comprometimento da continuidade dos cuidados, incluindo-se também nesta categoria falhas na referenciação Saúde 24- Unidades de Saúde, demoras no contacto do Delegado de Saúde, com consequente dificuldade na obtenção de declaração de isolamento profilático, e ainda constrangimentos no acesso a juntas médicas/declaração multiusos.

Com volume menor, mas ainda significativo, encontram-se a **qualidade do atendimento clínico (N=229),** condicionada pela situação de pandemia, **dificuldades nas relações humanas (N=153),** **constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico (N=151)** e problemas com o **Teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação (N=122).**