

Sumário Executivo

No âmbito das suas atribuições e competências, a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) tem vindo a acompanhar o acesso dos utentes aos Serviços de Urgência (SU) do Serviço Nacional de Saúde (SNS). Em 2016, foi iniciado o Processo de Monitorização (PMT) n.º 001/2016, com o objetivo de acompanhar a atuação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde que dispõem de SU, mantendo-se este processo em curso até à data da redação do presente trabalho. Ademais, a ERS emitiu um parecer sobre a rede pública de urgências, publicado em 2016¹, e, mais recentemente, o estudo sobre a atividade da Linha SNS 24².

Considerando a atividade regulatória da ERS nesta matéria, nomeadamente no âmbito da monitorização e tratamento de reclamações, e a pressão da procura sobre este tipo de serviços de saúde, considerou-se oportuno revisitar o tema dos SU, com vista a analisar o acesso dos utentes a estes serviços.

O presente estudo tem como objetivos caracterizar a oferta de SU do SNS, analisar a procura por esses serviços entre 1 de janeiro de 2022 e o final do primeiro semestre de 2024 e integrar a perspetiva dos utentes por meio da análise das reclamações rececionadas. Os dados sobre a atividade dos SU foram recolhidos junto da Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ACSS) e, posteriormente, junto de 11 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, atendendo às limitações na informação remetida pela ACSS, em particular quanto à dimensão da procura.

Em 2024, a larga maioria da população residia a menos de 60 minutos de um serviço de urgência, correspondendo a 95,4% no atendimento geral e pediátrico e a 93,9% no caso da urgência obstétrica e ginecológica. De notar que esta análise considerou apenas a proximidade da população face à localização dos SU existentes, conforme previsto no Despacho n.º 10319/2014, de 11 de agosto,

¹ Disponível para consulta em: <https://www.ers.pt/media/u13nh2xe/file-85.pdf>

² Disponível para consulta em: https://www.ers.pt/pt/flipbooks/estudo_linha_sns_24/

não incluindo a ponderação da capacidade de atendimento face à procura efetiva.

A utilização dos serviços de urgência foi elevada em Portugal continental, quando comparada com o panorama internacional, com rácio de episódios de urgência por 100 habitantes de 64,0 em 2023, face a 26,6 na OCDE³.

Comparando os anos de 2022 e de 2023 e o primeiro semestre de 2024, verificou-se uma redução progressiva das autorreferenciações, que representavam 71,8% dos episódios em 2022, 69,9% em 2023 e 64,4% no primeiro semestre de 2024, acompanhada de um aumento da referenciação pela Linha SNS 24, que atingiu 11,4% em 2024.

Relativamente à cobrança indevida de taxas moderadoras nestes episódios, a diminuição observada em 2023 contrastou com novo crescimento no primeiro semestre de 2024.

A análise da triagem nos serviços de urgência revelou que a maioria das admissões correspondeu a episódios classificados como Urgentes (44,7% em 2022 e 46,4% em 2023) e Pouco Urgentes (40,8% em 2022 e 38,6% em 2023), que, em conjunto, representaram cerca de 85% do total. As situações Emergentes e Muito Urgentes mantiveram-se estáveis, em cerca de 11%.

A proporção de episódios com cor branca situou-se entre 2,6% e 2,8%, acima da meta estabelecida pelo Despacho n.º 4835-A/2016, de 8 de abril (2%), revelando ainda uma utilização dos serviços como via de admissão hospitalar, patente na elevada taxa de internamento associada a estes episódios.

As taxas de cumprimento dos tempos-alvo revelaram níveis inferiores nas prioridades de maior gravidade, sendo, contudo, de destacar que o tempo médio de espera decresce à medida que aumenta a gravidade clínica atribuída.

No período em análise, a ERS rececionou 56.013 reclamações relativas aos serviços de urgência, centradas sobretudo em temas relacionados com tempos de espera, com cuidados de saúde e segurança do doente e com

³ OECD (2023), Health at a Glance 2023: OECD Indicators, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/7a7afb35-en>

constrangimentos na focalização no utente relativamente à humanização dos serviços prestados e à adequação dos procedimentos adotados pelos prestadores para responder às necessidades e expectativas dos utentes na garantia dos seus direitos.

No âmbito do processo de monitorização da ERS, em curso desde 2016, justificado pelo elevado volume de reclamações por incumprimento dos tempos-alvo de atendimento segundo a prioridade clínica, destaca-se um maior número de reclamações associadas a admissões classificadas com prioridade clínica Não Urgente, Pouco Urgente e Urgente. Neste âmbito, o rácio de reclamações por 100.000 episódios de urgência, associadas ao incumprimento do tempo de espera, manteve-se acima da média nacional nas NUTS II Algarve, Grande Lisboa e Península de Setúbal.

A ERS continuará a recolher e a analisar informação relativa ao acesso dos utentes aos serviços de urgência, assegurando um acompanhamento regular da sua evolução, ao abrigo das suas atribuições e competências.