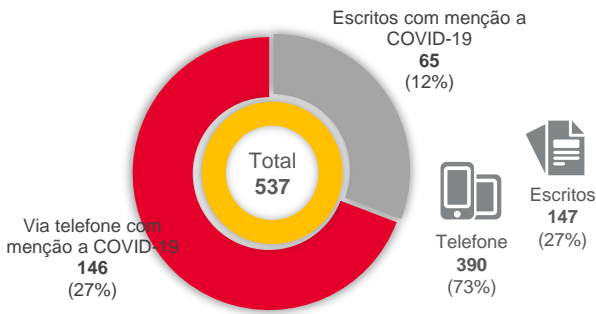
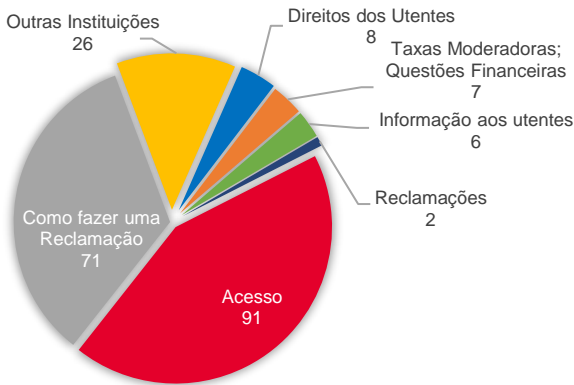


## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SUBMETIDOS À ERS



## ANÁLISE POR TEMA



Em abril, o destaque dos pedidos de informação (escritos e via telefone) foi para o tema **Acesso** (N=91). Questões relacionadas com o Plano de Vacinação contra a COVID-19 continuaram a dominar as preocupações dos utentes, em concreto questões referentes à inclusão nas listas de vacinação e constrangimentos no agendamento.

31% dos pedidos de informação escritos, do tema **Acesso**, por conterem ainda matéria que se enquadrava na esfera da Direção-Geral da Saúde e dos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, foram respondidos e igualmente encaminhados às referidas entidades para conhecimento da matéria exposta.

A obtenção de número de utente por cidadãos estrangeiros continua a ser um assunto recorrente, aliado ao Acesso à vacinação contra a Covid-19.

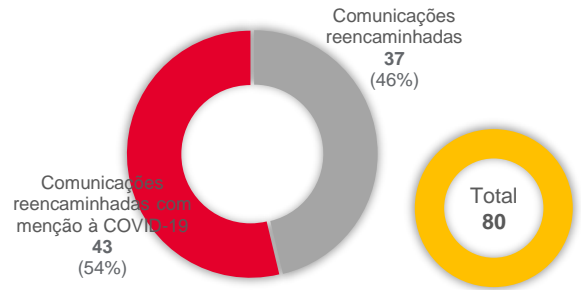
Da totalidade de contactos recebidos via telefone, no âmbito da COVID-19, 71 foram sobre **Como fazer uma Reclamação**, sendo 77% sobre **Acesso**. Os utentes continuam igualmente a manifestar dificuldades em contactar as unidades de saúde (telefone/email).

Questões relacionadas com Cobrança de KIT de Equipamentos de Proteção Individual e Direito ao Acompanhamento foram também preocupações dos utentes, ainda que em menor número.

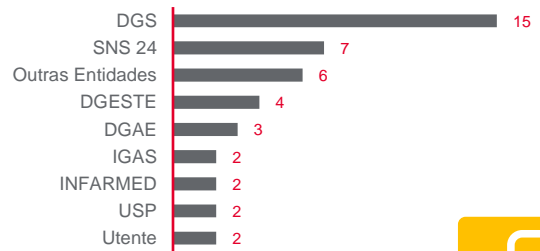
### SABIA QUE?

O conhecimento dos direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde potencia a sua capacidade de intervenção ativa na melhoria progressiva dos cuidados e serviços. Consulte a área dedicada aos utentes no website da ERS em [ERS - Direitos e deveres dos utentes](#).

## COMUNICAÇÕES REENCAMINHADAS



Outras comunicações que contenham matéria que não seja da competência da ERS, e que incidam sobre entidades não reguladas, são reencaminhadas para outras instituições. O Plano de vacinação, vacinação de Profissionais de Saúde e Professores e a qualidade do atendimento da Linha SNS 24 foram os assuntos mais recorrentes este mês.



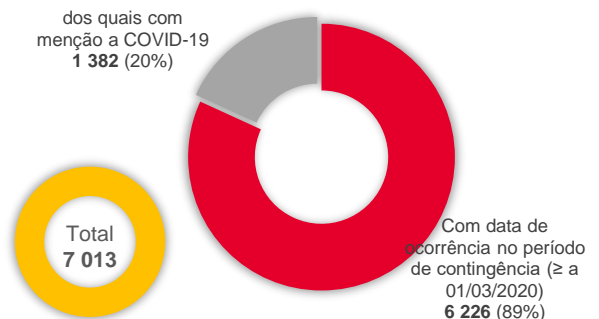
### Perguntas mais recorrentes

- O que fazer para ser integrado nas listas de vacinação?
- Fiz o auto-agendamento para a vacinação, o que fazer se não receber a confirmação?
- O que fazer para alterar o local da vacinação?
- Como marcar consulta no Centro de Saúde na impossibilidade de atendimento telefónico?
- Sendo cidadão estrangeiro, como obter número de utente e ser vacinado?
- É permitido o acompanhamento durante a prestação de cuidados?

## RECLAMAÇÕES, ELOGIOS e SUGESTÕES

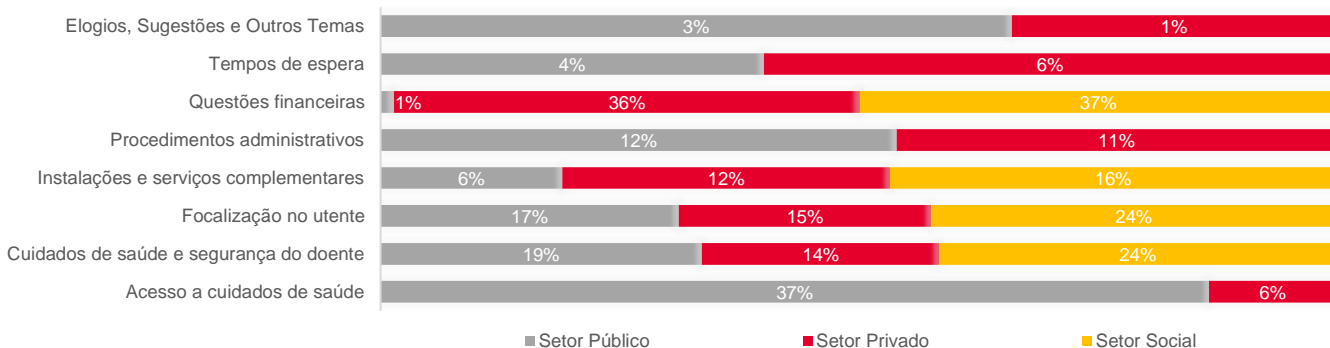


## PROCESSOS REC SUBMETIDOS À APRECIÇÃO DA ERS EM ABRIL



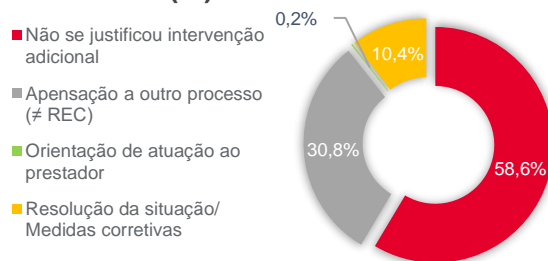
O assunto COVID-19 não surge isolado num processo, mas sim associado a um tema, sendo que cada processo pode conter mais do que um par tema/assunto.

## TEMA DOS PROCESSOS REC POR SETOR (%)



À data da exportação desta informação tinha sido emitida decisão sobre 91,7% dos processos REC de abril relacionados com a “COVID-19”: 591 foram terminados, três foram encaminhados para outras entidades, no âmbito das respetivas competências, e em 673 deu-se continuidade à análise por parte da ERS (destes últimos, 93 foram simultaneamente levados ao conhecimento de entidade externa).

## PROCESSOS REC QUE TRANSITARAM INTERNAMENTE PARA ANÁLISE ADICIONAL (%)



## CATEGORIAS NAS RECLAMAÇÕES COM O ASSUNTO “COVID-19”

Tendo por base uma análise qualitativa por indução, as categorias mais expressas pelos reclamantes foram:

**Modo de funcionamento dos estabelecimentos (N=536)**, salientando-se os atrasos ou demora no tempo de atendimento, as dificuldades no contacto não presencial (telefone, SMS, email) com as unidades de saúde, a qualidade da informação administrativa, com problemas de assimetria de informação, as deslocações desnecessárias às unidades de saúde e as condições físicas de espera (filas, aglomerados, exterior) para marcação/efetivação/pagamento de consultas/MCDT.

**Acesso (adiamento, desmarcação, recusa, referenciação) a cuidados de saúde (N=444)**, com particular relevo para o plano de vacinação COVID, para a continuidade dos cuidados comprometida pela situação de contingência e ainda entraves à obtenção de número de utente (imigrantes).

**Assimetria de informação sobre plano de contingência/procedimentos (N=226)**, no âmbito dos procedimentos perante doentes COVID não confirmados, confirmados e não suspeitos.

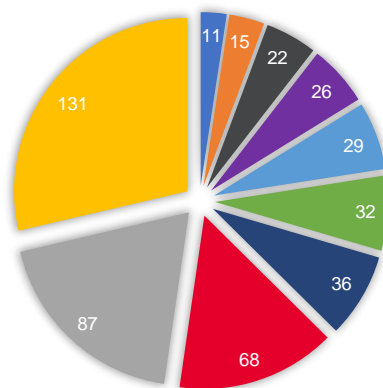
**Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores (N=222)**, sendo perceção dos utentes as instalações desadequadas à situação de contingência, condições de higiene e segurança deficientes e aparente ausência de plano de contingência / medidas insuficientes.

**Constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico (N=169)**, maioritariamente no que se refere a

assimetria de informação sobre direito de acompanhamento em contexto de SU/AMP e em consultas/exames.

**Dificuldades nas relações humanas (N=131)**, particularmente no que respeita à desumanização ou indelicadeza no contacto, em contexto de prestação de cuidados de saúde ou de atendimento administrativo

Em menor volume, mas ainda em destaque surgem categorias como:



- Assimetria de informação sobre procedimentos perante doentes não COVID
- Direitos das grávidas/puérperas
- Elogios e sugestões
- Assimetria de informação sobre procedimentos perante doentes COVID
- Assimetria de informação sobre plano de contingência
- Dificuldades com teleconsultas/consultas não presenciais
- Assimetria de informação sobre procedimentos perante suspeita de COVID
- Ausência de informação a acompanhante sobre utentes hospitalizados
- Teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação
- Faturação relacionada com EPI e higienização dos estabelecimentos