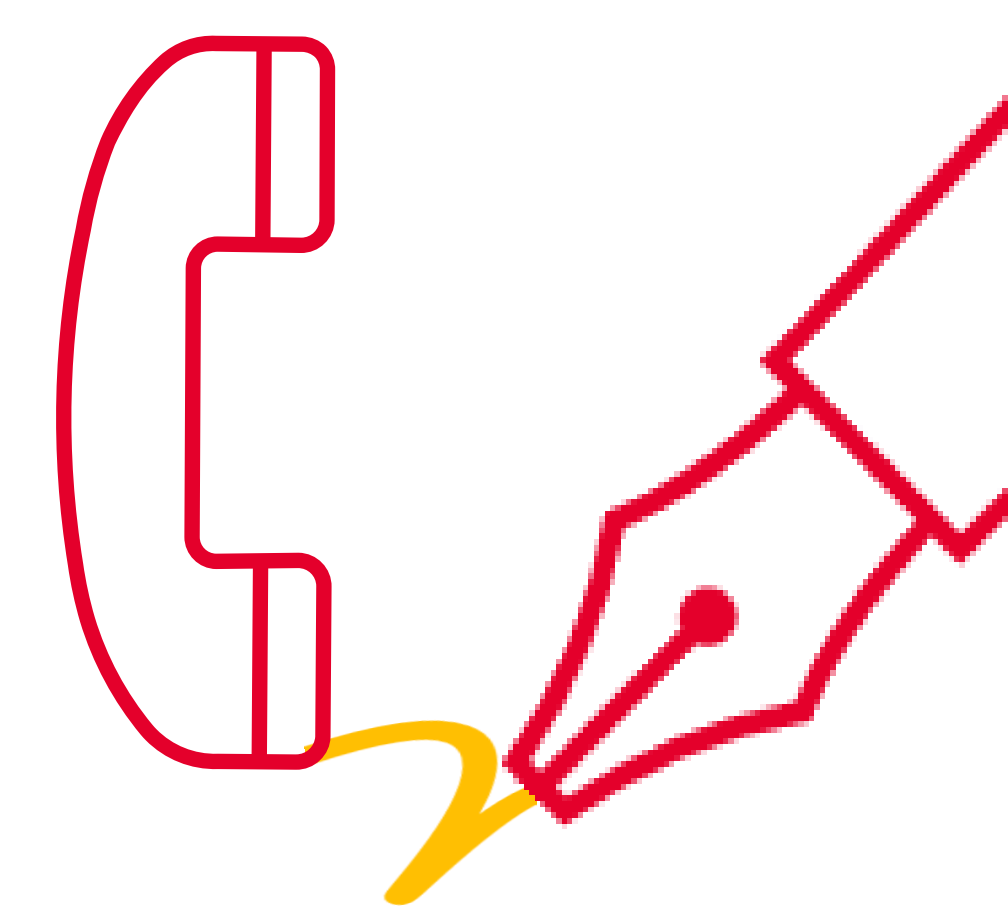


## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SUBMETIDOS À ERS:

	Total	563
Escritos	102	(18%)
Via telefone	461	(82%)
<b>Total de Pedidos com menção à COVID-19</b>	<b>255</b>	<b>(45%)</b>
Escritos	45	(8%)
Via telefone	210	(37%)

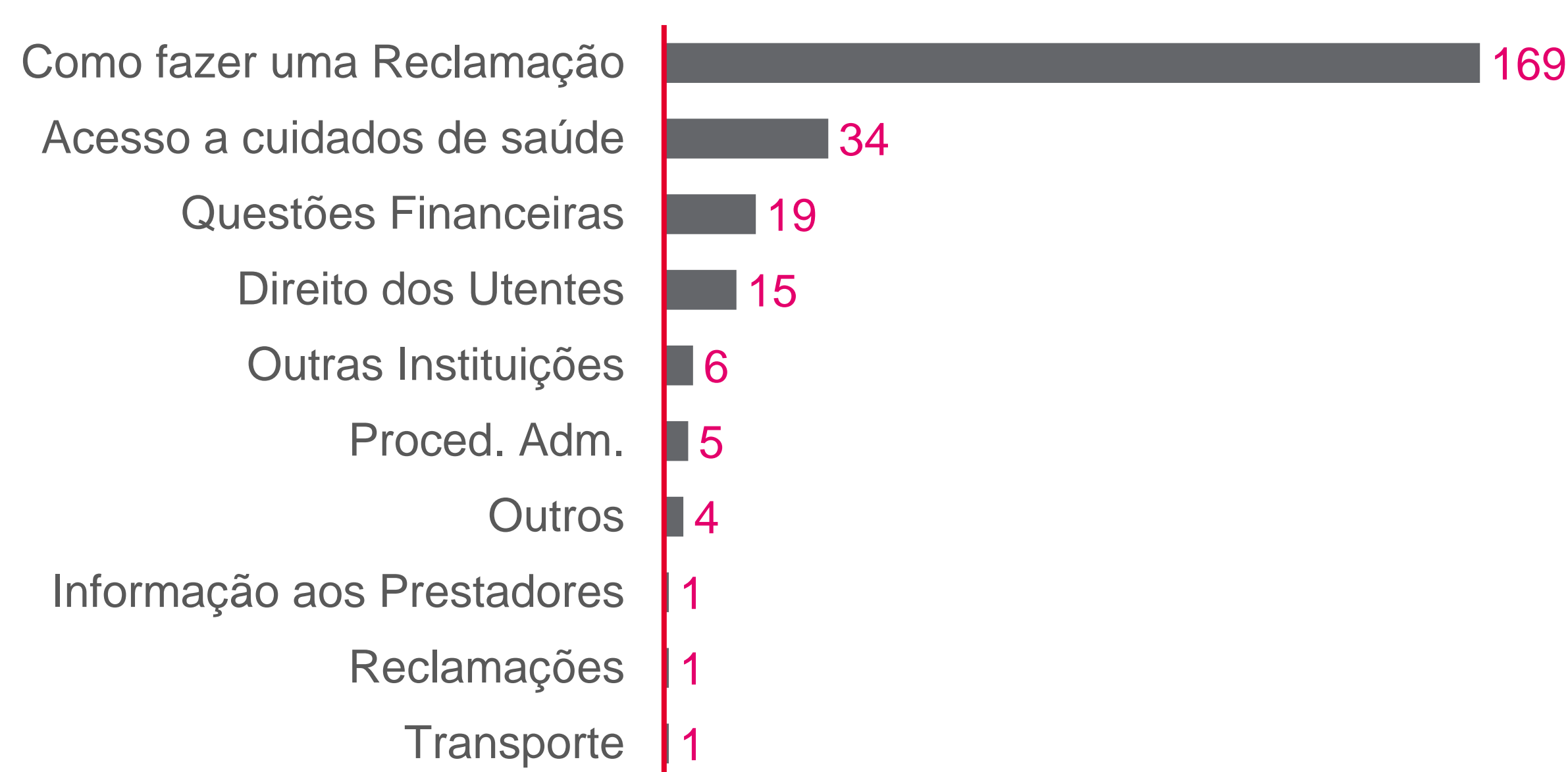
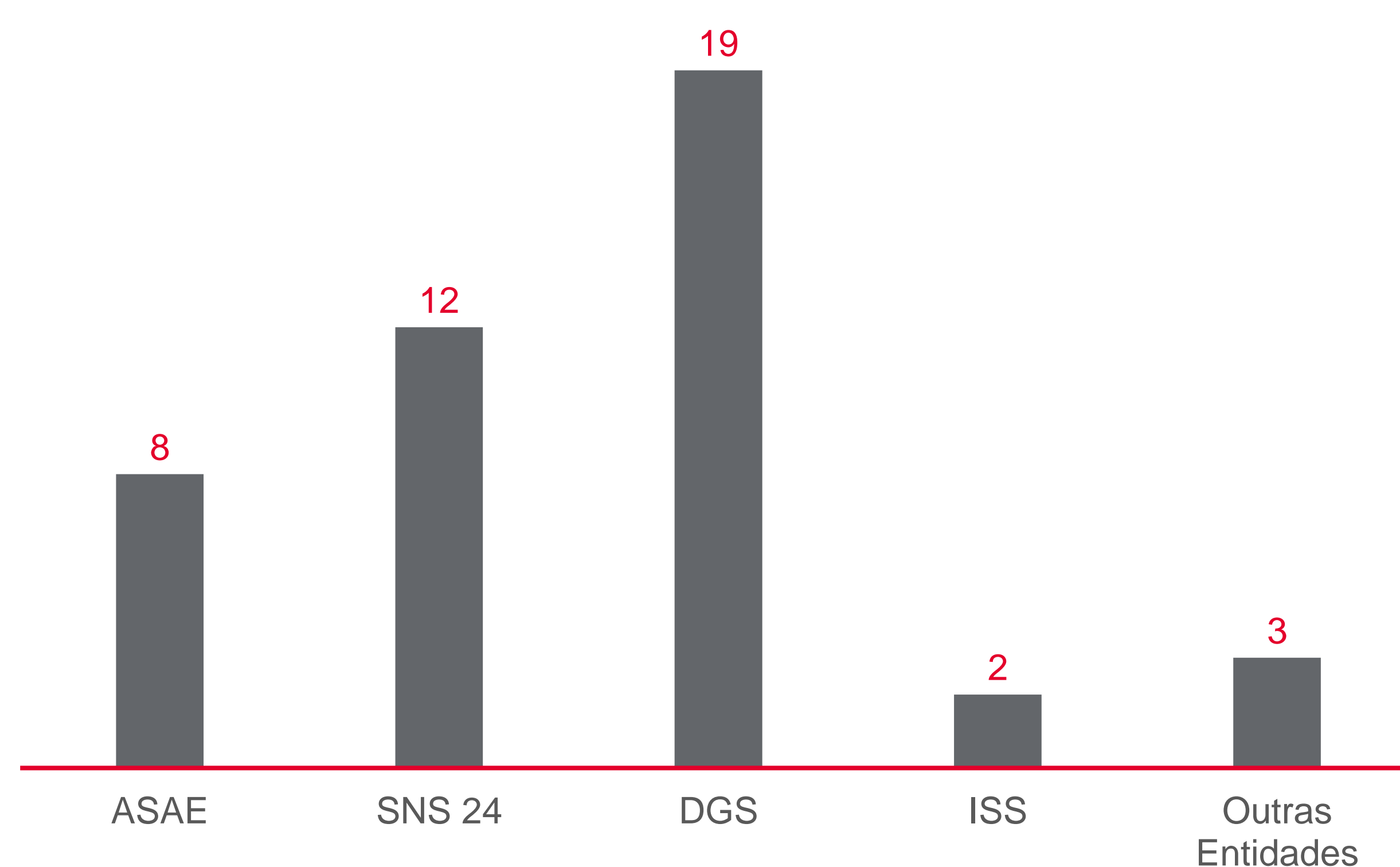
## EXPOSIÇÕES SUBMETIDAS À ERS REENCAMINHADAS:

	Total	74
Exposições fora do âmbito COVID-19	30	(41%)
<b>Exposições com menção à COVID-19</b>	<b>44</b>	<b>(59%)</b>

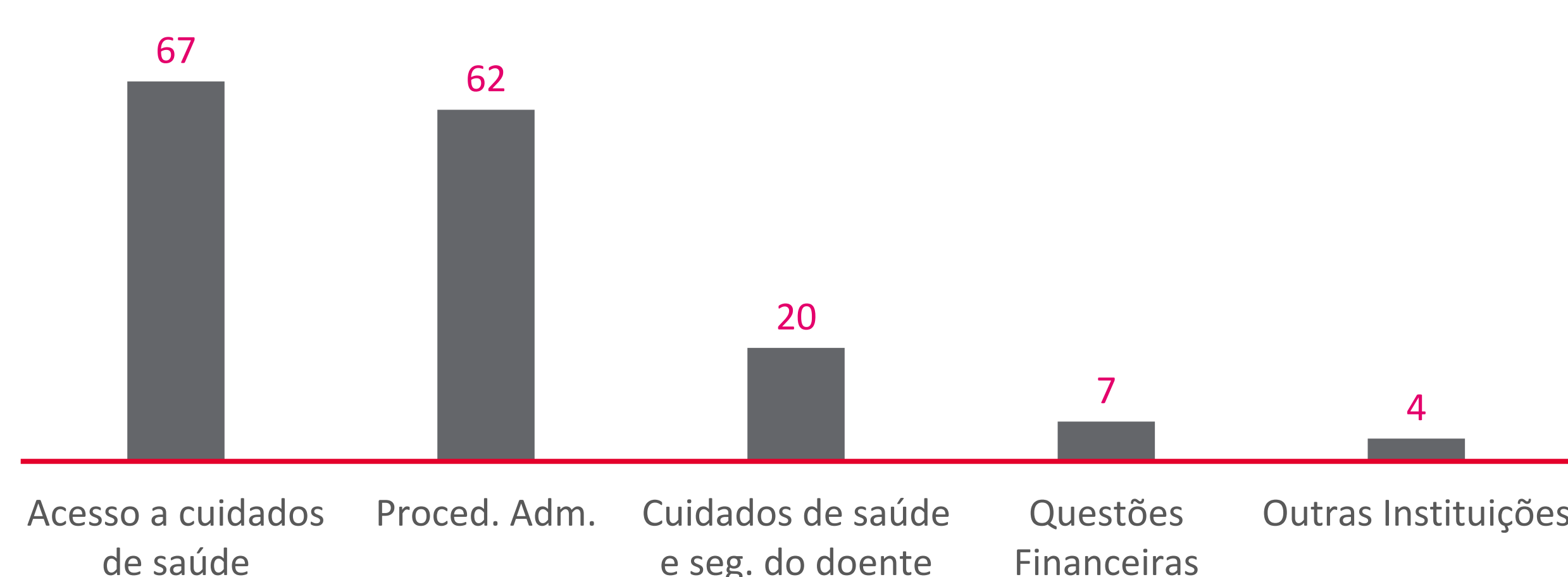


A ERS continua a receber uma multiplicidade de comunicações dos utentes, relativas ao funcionamento do sistema de saúde, que contêm matéria que não se enquadra nas suas competências. Assumindo-se como ponto de contacto, a ERS encaminha essas exposições para entidades externas.

No mês de setembro, das 74 exposições que foram encaminhadas para entidades terceiras, mais de metade (44) estavam relacionadas com COVID-19, e uma parte significativa foi levada ao conhecimento da DGS.



66% dos Pedidos de Informação recebidos via telefone em setembro, foram sobre **Como fazer uma Reclamação**, sendo o tema **Acesso a cuidados de saúde** e questões relacionadas com **Procedimentos Administrativos** os temas dominantes (129 no total).



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

#### Acesso a Cuidados de Saúde

- Dificuldade na marcação de consultas (centros de saúde)
- Dificuldades no acesso a consultas de acompanhamento materno-infantil (centros de saúde)
- Desmarcação de consultas (centros de saúde)
- Recusa na vacinação (centros de saúde)
- Demora na marcação de Juntas Médica
- Demora na emissão de Attestados Multiusos
- Obtenção de número de utente (cidadãos estrangeiros)

#### Direitos dos Utentes

- Restrição de visitas hospitalares
- Direito ao acompanhamento de utentes e utentes grávidas

#### Procedimentos Administrativos

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

#### Cuidados de Saúde e Segurança do Doente

- Falta de acompanhamento por parte da Autoridade de Saúde
- Falta de contato para realização de teste à COVID-19 (após contato com Linha SNS24)
- Demora na marcação de teste à COVID-19

#### Questões Financeiras

- Cobrança de KIT de Equipamentos de Proteção Individual

#### Perguntas mais recorrentes:

1. Como fazer uma Reclamação junto da ERS?
2. Como contactar o Centro de Saúde?
3. Como marcar consulta no Centro de Saúde?
4. Como obter número e utente, sendo cidadão estrangeiro?
5. Quando irão ser remarcadas as Juntas Médicas?
6. Como aceder a consultas de acompanhamento materno-infantil?
7. Como agendar vacinação no Centro de Saúde?
8. Os hospitais/clínicas privado(a)s podem cobrar os Kits de Equipamento de Proteção Individual?
9. Fiz teste à COVID-19, sendo o resultado positivo, o que fazer na ausência de acompanhamento por parte do Delegado de Saúde?
10. Como obter atestado por estar em isolamento profilático?



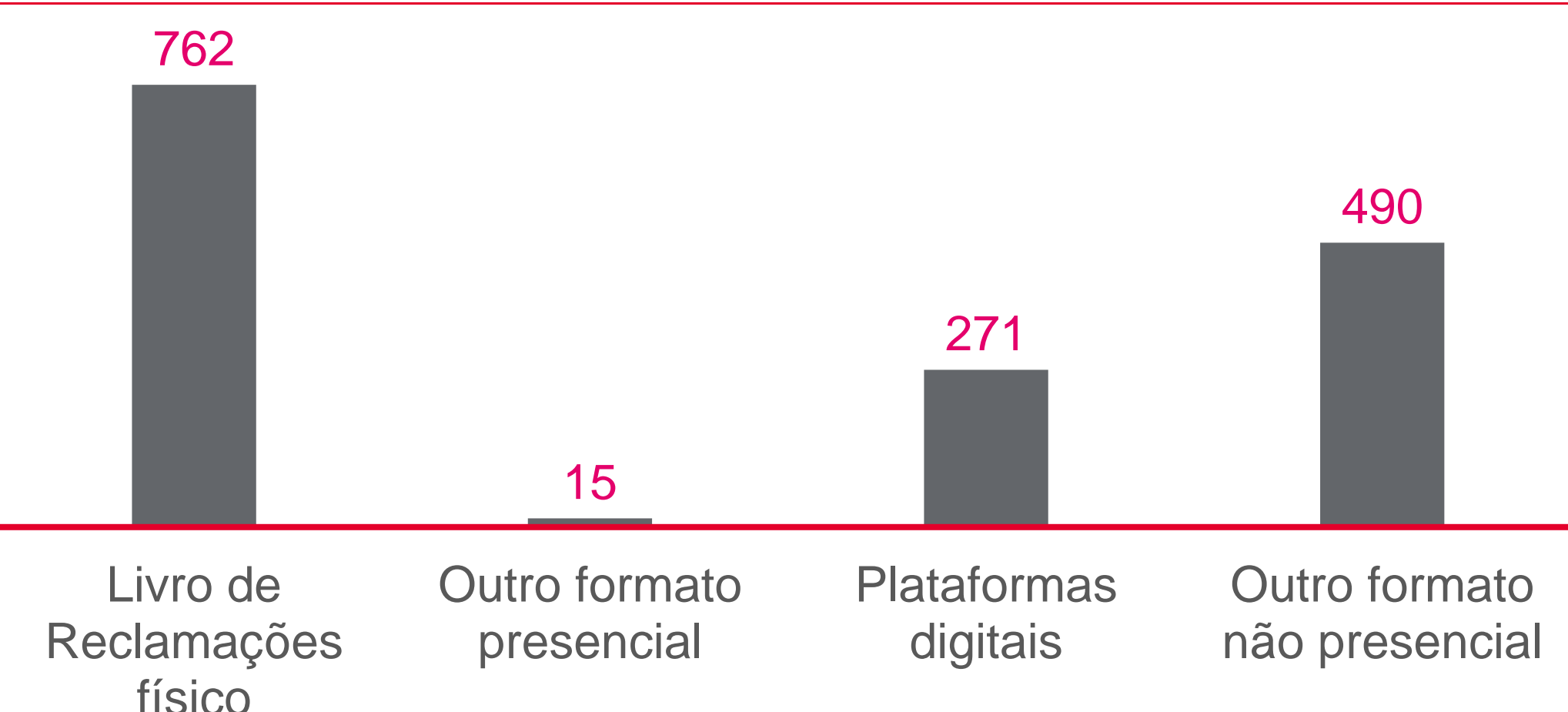
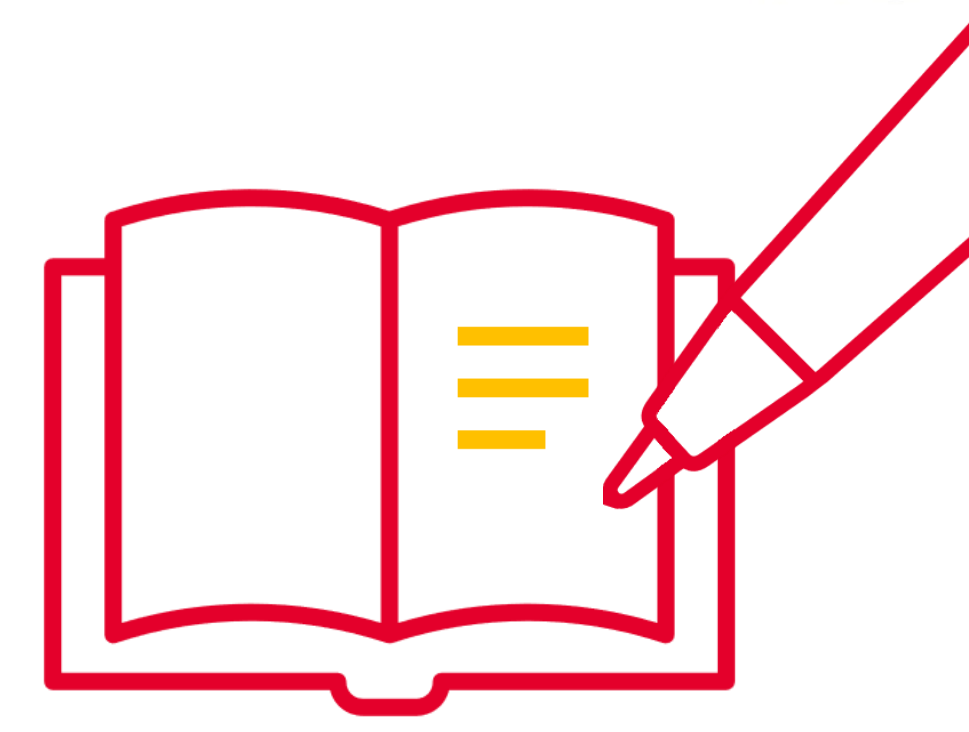




ERS

## PROCESSOS REC SUBMETIDOS À APRECIÇÃO DA ERS EM SETEMBRO:

	TOTAL	8.036
Com data de ocorrência no período de contingência (≥ a 01/03/2020)	6.518	(81%)
dos quais com menção a COVID-19	1.538	(24%)

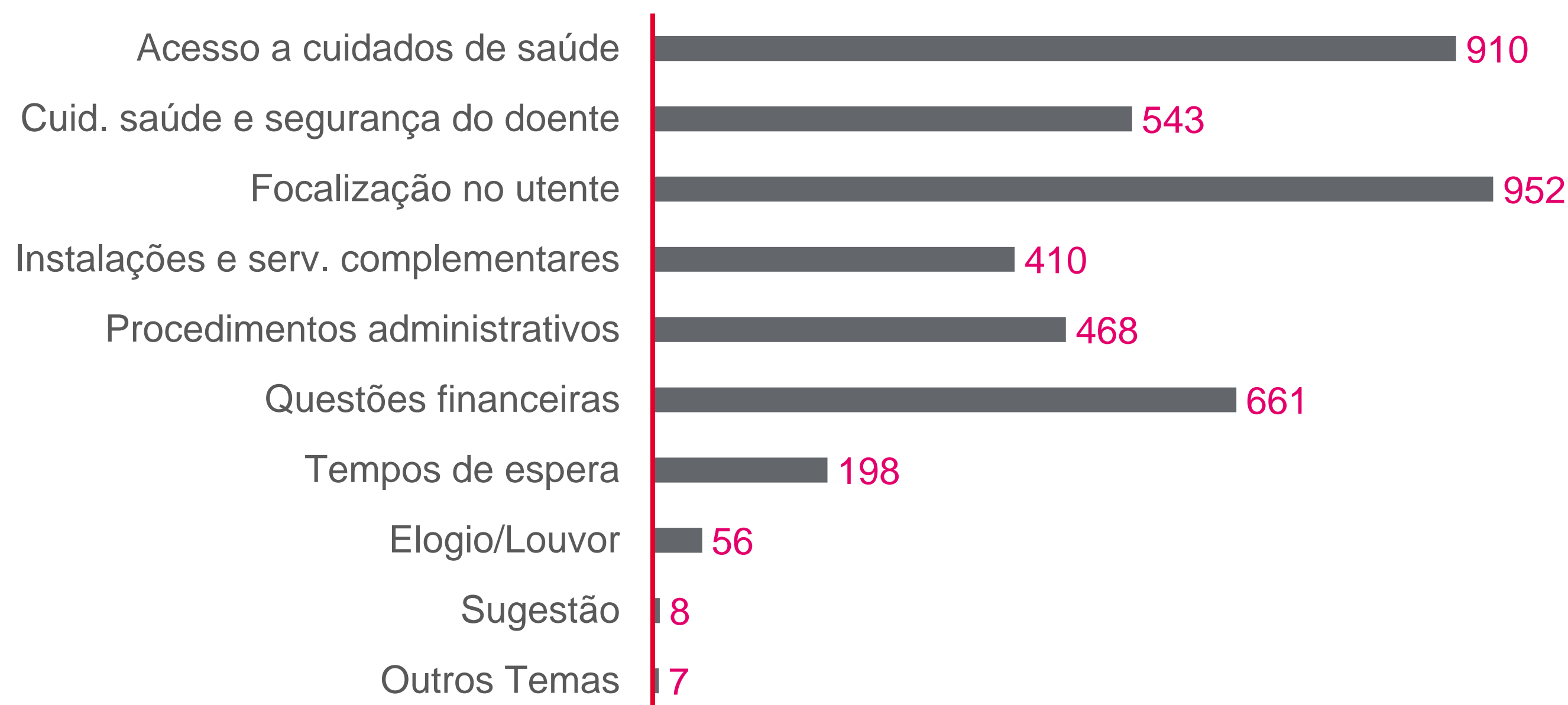


No que respeita ao suporte em que foram redigidos os 1.538 processos REC submetidos à ERS no mês de setembro com menção ao assunto “COVID-19”, constatou-se que pouco mais de metade foi apresentado presencialmente, principalmente através do recurso ao livro de reclamações físico (50%).

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 setembro os temas “Acesso a Cuidados de Saúde” e “Focalização no utente” foram os que mais vezes surgiram em processos com menção ao assunto “COVID-19”.

Este assunto foi também mencionado 56 vezes em elogios e 8 em sugestões.

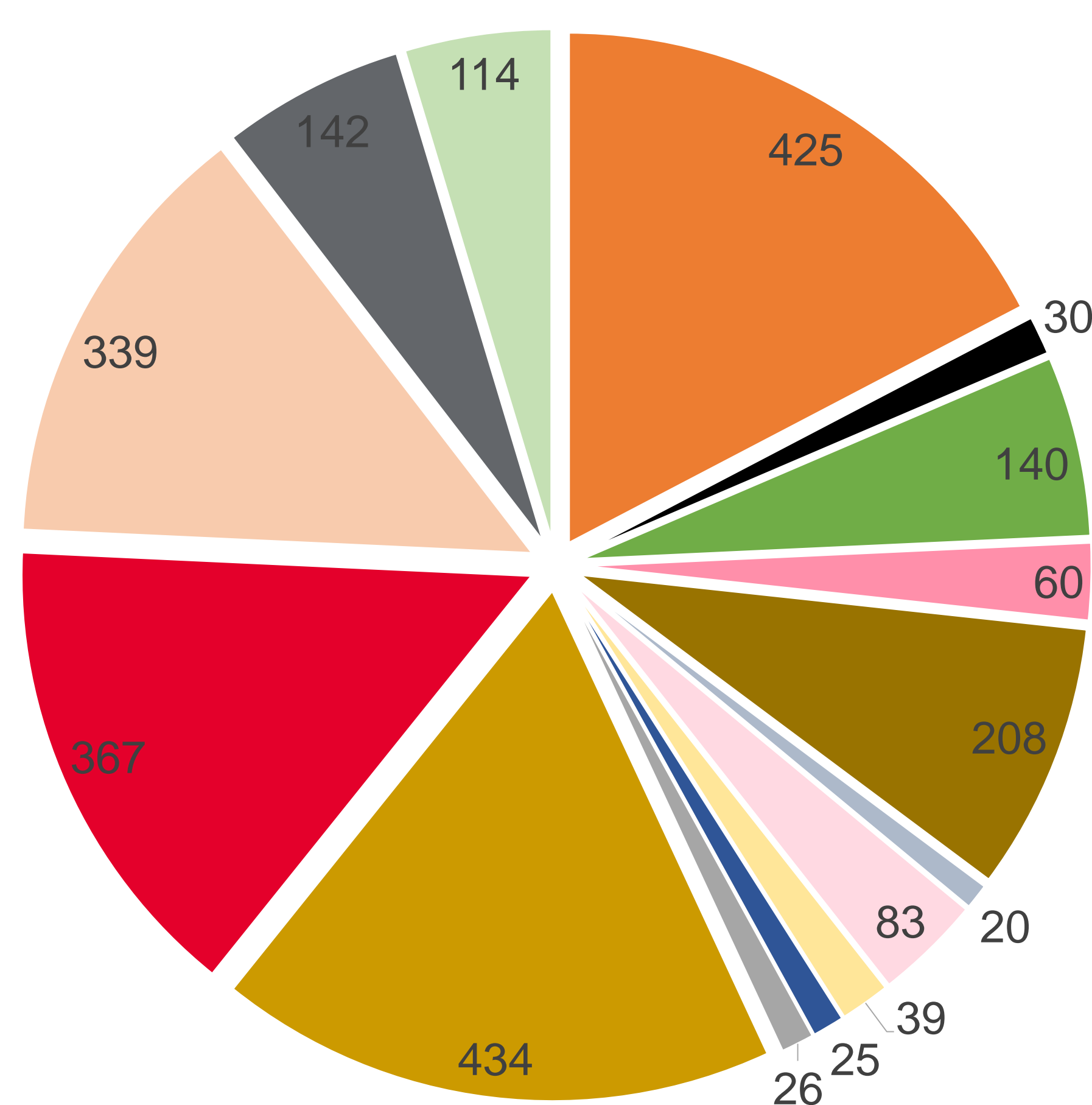
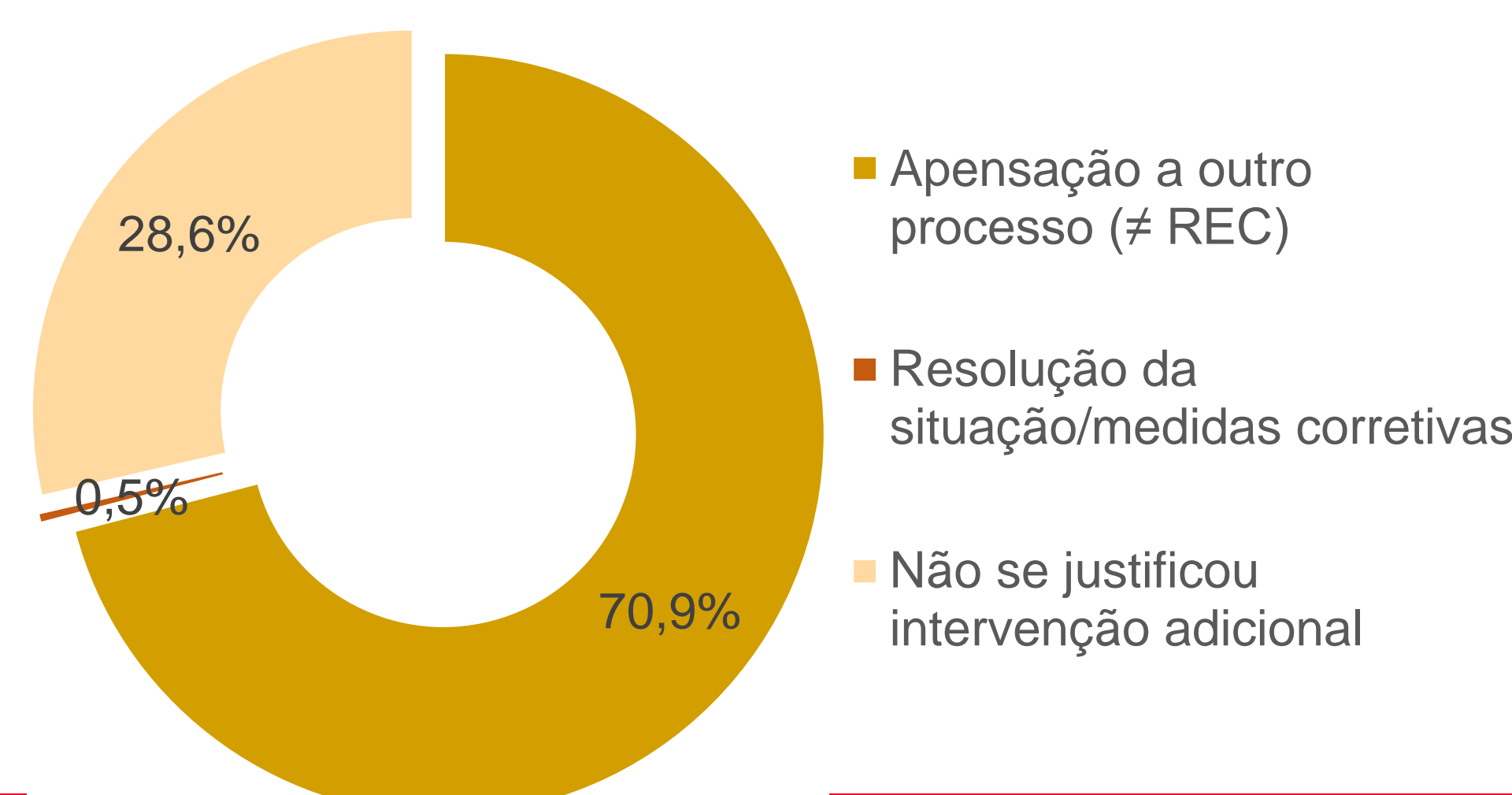


Temas dos processos com menção a "COVID-19"	Setor Público	Setor Privado	Setor Social
Acesso a cuidados de saúde	30,2%	6,4%	9,4%
Cuidados de saúde e segurança do doente	14,4%	9,4%	32,1%
Focalização no utente	25,0%	18,4%	17,0%
Instalações e serviços complementares	9,5%	10,3%	3,8%
Procedimentos administrativos	12,8%	8,5%	-
Questões financeiras	0,4%	42,8%	35,8%
Tempos de espera	5,1%	4,1%	1,9%
Elogios, Sugestões e Outros temas	2,6%	0,1%	-

Será interessante realçar que a proporção nas referências temáticas difere bastante de setor para setor: enquanto no setor público o “Acesso a cuidados de saúde” é o problema mais recorrentemente mencionado, com 30,2% do total do setor, as “Questões financeiras” representam 42,8% das menções nos estabelecimentos do setor privado e 35,8% nos do setor social.

No dia 30/09/2020 tinha já sido emitida decisão sobre 80% dos processos REC de setembro com menção ao assunto “COVID-19”: 390 foram terminados, 10 foram encaminhados para entidades externas (8 dos quais também transferidos internamente) e em 834 deu-se continuidade à análise por parte da ERS.

No que respeita aos processos cuja decisão foi pela análise adicional, 47% dos REC recebidos em setembro estavam ainda em monitorização à data da extração da presente informação. Dos 444 já analisados, concluiu-se não haver necessidade de qualquer atuação complementar por parte da ERS em 28,6%, enquanto 70,9% foram apensados a processos de Inquérito e de Monitorização já em curso.



Tendo por base uma análise qualitativa por indução das reclamações do mês de setembro relacionadas com o tema “COVID-19”, as categorias mais expressas pelos reclamantes foram:

- **Faturação relacionada com EPI e higienização dos estabelecimentos** (N=434).
- **Acesso (adiamento, desmarcação, recusa, referenciação) a cuidados de saúde** (N=425) com comprometimento da continuidade dos cuidados, incluindo dificuldades na obtenção de receituário/medicação crónica, de declaração de isolamento profilático, de declaração multiusos e ainda na reemissão de credenciais caducadas devido ao confinamento. São também mencionadas nesta categoria falhas na referenciação pela Saúde 24 e demora no contacto/informação do Delegado de Saúde.
- **Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores** (N=367), com particular relevo para instalações desadequadas, condições de higiene e segurança deficientes, escassez solução antisséptica de base alcoólica (SABA) e máscaras para utentes e não utilização ou renovação de EPI pelos profissionais de saúde.
- **Modo de funcionamento dos estabelecimentos** (N=339), com dificuldades em contactar telefonicamente as unidades de saúde, qualidade da informação administrativa e atrasos / demora no tempo de atendimento.

Em menor volume, mas não menos significativos, encontram-se os **constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico** (N=208), a **qualidade do atendimento clínico** (N=142), principalmente por desvalorização de problemas de saúde não COVID, a **assimetria de informação sobre procedimentos** (N=140) perante doentes COVID positivo, não confirmado ou não COVID e as questões relacionadas com **teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação** (N=114).



ERS

ENTIDADE  
REGULADORA  
DA SAÚDE