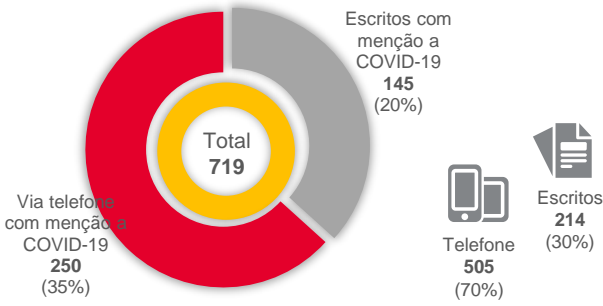
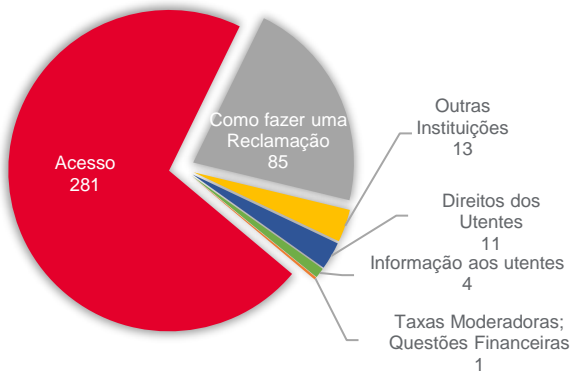


PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SUBMETIDOS À ERS



ANÁLISE POR TEMA



Em maio, o **Acesso** (N=281) foi o tema mais recorrente. A vacinação contra a COVID-19, em concreto, questões relacionadas com agendamento da vacina foram os temas dominantes.

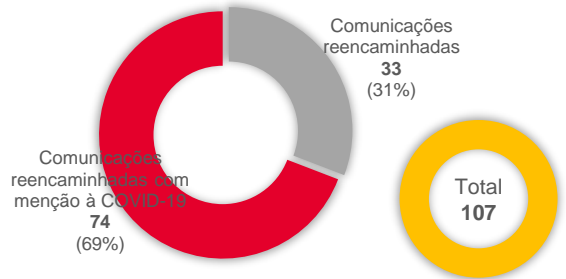
51% dos pedidos de informação escritos, do tema Acesso, por conterem ainda matéria que também se enquadrava na esfera da Direção-Geral da Saúde e dos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, foram respondidos e igualmente encaminhados às referidas entidades para conhecimento da matéria exposta.

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

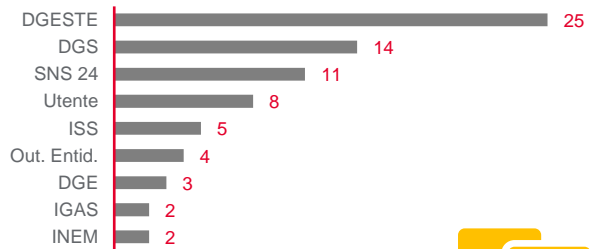
Da totalidade de contatos recebidos via telefone, no âmbito da COVID-19, 85 foram sobre **Como fazer uma Reclamação**, sendo 47% sobre **Acesso**, questões relacionadas com a vacinação contra a COVID-19 são o assunto dominante. Os utentes continuam a manifestar dificuldades em contactar as unidades de saúde (telefone/email).

Questões relacionadas com Direitos dos utentes, concretamente o Direito ao Acompanhamento foram também preocupações 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. A vacinação de Profissionais de Saúde e Professores e constrangimentos no acesso à aplicação MySNS foram as questões dominantes este mês.



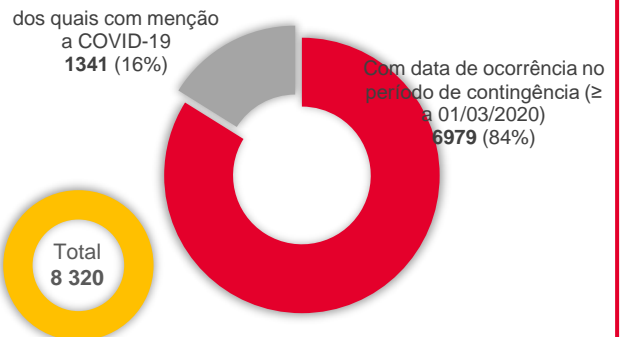
Perguntas mais recorrentes

- O que fazer se não receber confirmação após agendamento da vacina contra a COVID-19?
- O que fazer para ser incluído nas Listas de vacinação contra a COVID-19?
- Como obter número de utente, sendo cidadão estrangeiro?
- Como marcar consulta no Centro de Saúde na impossibilidade de atendimento telefónico?
- Como obter o Atestado Médico de Incapacidade Multiusos?
- É permitido o acompanhamento durante a prestação de cuidados?

RECLAMAÇÕES, ELOGIOS e SUGESTÕES



PROCESSOS REC SUBMETIDOS À APRECIÇÃO DA ERS EM MAIO

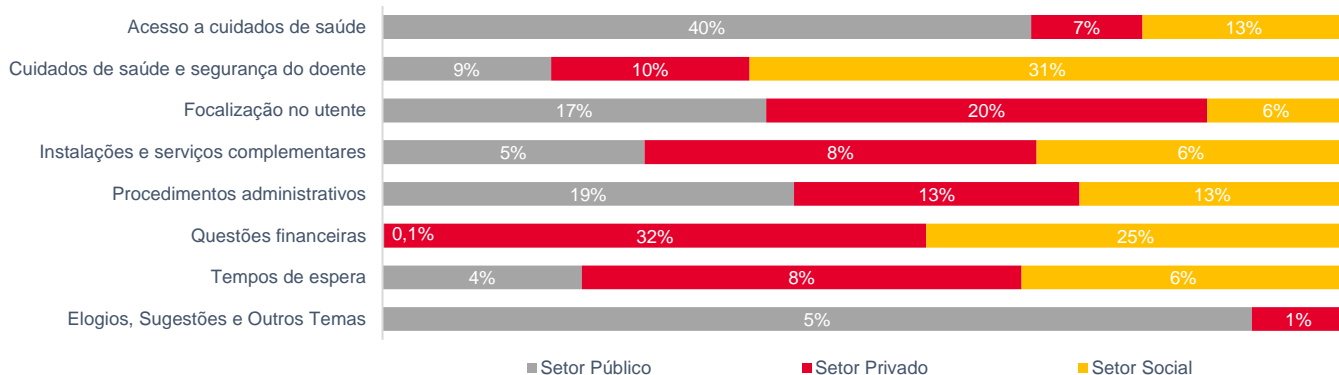


O assunto COVID-19 não surge isolado num processo, mas sim associado a um tema, sendo que cada processo pode conter mais do que um par tema/assunto.

SABIA QUE?

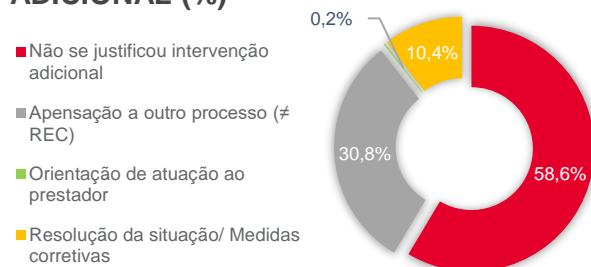
O conhecimento dos direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde potencia a sua capacidade de intervenção ativa na melhoria progressiva dos cuidados e serviços. Consulte a área dedicada aos utentes no website da ERS em [ERS - Direitos e deveres dos utentes](#).

TEMA DOS PROCESSOS REC POR SETOR (%)



À data da exportação desta informação tinha sido emitida decisão sobre 74,9% dos processos REC de maio relacionados com a “COVID-19”: 544 foram terminados, oito foram encaminhados para outras entidades, e em 453 deu-se continuidade à análise por parte da ERS (destes últimos, 25 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:

Acesso (adiamento, desmarcação, recusa, referenciação) a cuidados de saúde (N=562), com particular relevo para o plano de vacinação COVID-19 e para constrangimentos relacionados com a recusa, demora e marcação de consultas e MCDT.

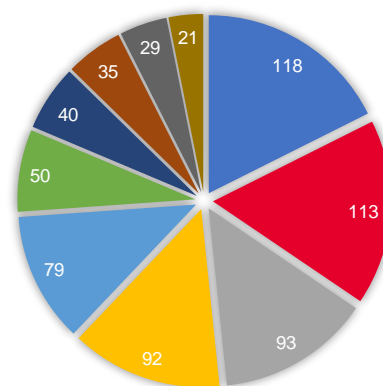
Modo de funcionamento dos estabelecimentos (N=327), salientando-se nesta categoria os atrasos ou demora no tempo de atendimento, as dificuldades no contacto não presencial (telefone, SMS, email) com as unidades de saúde, a qualidade da informação administrativa, os problemas de assimetria de informação sobre horários de funcionamento e visitas e as deslocações desnecessárias às unidades de saúde.

Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores (N=167), 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.

Dificuldades nas relações humanas (N=126), particularmente no que respeita à desumanização ou indelicadeza no contacto, em contexto de prestação de cuidados de saúde ou de atendimento administrativo.

Constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico (N=118), maioritariamente no que se refere a assimetria de informação sobre direito de acompanhamento em contexto de SU/ AMP e em consultas/ exames.

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



- Constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico
- Faturação relacionada com EPI e higienização dos estabelecimentos
- Qualidade do atendimento clínico
- Teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação
- Falhas no atendimento administrativo
- Elogios e sugestões
- Ausência de informação a acompanhante sobre utentes hospitalizados
- Direitos das grávidas/puérperas
- Assimetria de informação sobre plano de contingência/procedimentos
- Dificuldades com teleconsultas/consultas não presenciais