



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

**SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES
RELATÓRIO 1º SEMESTRE DE 2022**

Ficha Técnica

Título: Sistema de Gestão de Reclamações – Relatório de 1º semestre de 2022
Entidade Reguladora da Saúde

Editor: Rua S. João de Brito, 621 L32, 4100-455 Porto
e-mail: geral@ers.pt | telef.: 222 092 350 | fax: 222 092 351 | *website:* www.ers.pt

Ano: 2022

© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2022

A reprodução de partes do conteúdo deste documento é autorizada, exceto para fins comerciais, desde que mencionando a ERS como autora, o título do documento, o ano de publicação e a referência “Porto, Portugal”.

Na execução deste documento foi atendida a privacidade dos titulares de dados pessoais. O tratamento destes dados cumpriu as normas relativas à sua proteção, nomeadamente as constantes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

Índice

Índice de Tabelas	4
Índice de Gráficos	5
Índice de Abreviaturas	6
1. Introdução	7
2. Caracterização do universo de processos	9
Processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2022	9
Análise temática das reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2022, por data de ocorrência	12
Análise temática das reclamações com data de ocorrência no 1.º semestre de 2022, por tipologia de prestador	12
Análise dos 3 temas mais mencionados nas reclamações com data de ocorrência no 1.º semestre de 2022	13
Elogios e sugestões submetidos à ERS no 1.º semestre de 2022	16
Assuntos visados nos elogios e sugestões	17
3. Caracterização dos prestadores de cuidados de saúde	18
Prestadores de cuidados de saúde com maior número de processos submetidos à ERS no 1.º semestre de 2022	18
4. Decisão sobre processos REC no 1º semestre de 2022	20
Processos REC com análise adicional pela ERS	22
Processos REC com encaminhamento externo	22
Processos REC terminados	23

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Evolução do volume de processos REC submetidos à ERS - 2015 a 2022.....	9
Tabela 2 – Processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2022, por ano de ocorrência.....	10
Tabela 3 - Temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2022, por data de ocorrência	12
Tabela 4 – Distribuição, por setor e tipo de prestador, dos temas mencionados nas reclamações com data de ocorrência no 1.º semestre de 2022	13
Tabela 5 - Elogios e Sugestões submetidos à ERS no 1.º semestre de 2022, por tipologia de prestador	17
Tabela 6 – Entidades com mais REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2022	19
Tabela 7 – Processos REC decididos pela ERS no 1.º semestre de 2022, por classificação	21
Tabela 8 – Decisões sobre processos REC no 1.º semestre de 2022.....	21
Tabela 9 – Resultado dos processos REC decididos no 1.º semestre de 2022 sujeitos a análise adicional	22
Tabela 10 - Destinatários dos encaminhamentos externos em REC decididos no 1.º semestre de 2022	22
Tabela 11 - Resultados da decisão de processos REC terminados no 1.º semestre de 2022	23

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Volume mensal de processos REC submetidos à ERS - comparação 2021-2022	10
Gráfico 2 - REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2022, por natureza jurídica do prestador	11
Gráfico 3 - Processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2022, por tipologia de prestador	11
Gráfico 4 - Assuntos visados nas reclamações com data de ocorrência no 1.º semestre de 2022 com tema “Acesso a cuidados de saúde”	14
Gráfico 5 – Assuntos visados nas reclamações com data de ocorrência no 1.º semestre de 2022 com tema “Cuidados de saúde e segurança do doente”.	15
Gráfico 6 – Assuntos visados nas reclamações com data de ocorrência no 1.º semestre de 2022 com tema “Procedimentos Administrativos”.	16
Gráfico 7 – Assuntos visados nos elogios submetidos à ERS com data de ocorrência no 1.º semestre de 2022	17
Gráfico 8 – Assuntos visados nas sugestões submetidas à ERS com data de ocorrência no 1.º semestre de 2022	18

Índice de Abreviaturas

ERS – Entidade Reguladora da Saúde

LVT – Lisboa e Vale do Tejo

PPP – Parceria Público Privada

REC – Processo de reclamação, elogio ou sugestão

SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SRER – Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados

1. Introdução

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) tem por incumbência apreciar as reclamações sobre estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e monitorizar o seguimento que lhes é dispensado pelos visados, em conformidade com seus estatutos¹, reformulados em 2014 para adequação à Lei-Quadro das autoridades administrativas independentes².

O tratamento e a resolução das reclamações constituem responsabilidade dos visados. Cada reclamação apresentada deverá obter resposta por parte do reclamado, de forma a promover a aproximação entre as partes, permitindo simultaneamente ao prestador de cuidados de saúde a avaliação constante dos seus procedimentos e a deteção de oportunidades de melhoria.

A responsabilidade específica da ERS no âmbito das reclamações passa pela monitorização do seu tratamento, procurando assegurar o cumprimento das obrigações dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde nesta matéria, em prol da defesa dos legítimos direitos dos utentes dos serviços de saúde e da melhoria contínua da qualidade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

Para operacionalizar, de forma equitativa, a obrigatoriedade de submissão de reclamações pelos seus regulados, a ERS disponibilizou-lhes o seu Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), estabelecendo as regras da sua utilização através da publicação do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro³.

Desde 2015 que todas as “*entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sujeitas à regulação da ERS [estão] obrigadas a proceder à sua inscrição no [SGREC]*”⁴, sendo através desta plataforma que inserem as reclamações, sugestões e elogios de que são objeto, procedem à sua tipificação e enquadramento, nomeadamente por estabelecimento e serviço, por tema e assunto visado, por área de

¹ Os estatutos da ERS foram aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, disponível em https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1605/DL_126_14.pdf.

² Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, disponível no *website* da ERS em https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1604/Lei_n._67_2013_de_28_Agosto_Lei-quadro_das_entidades_administrativas_independentes_com_fun_es_de_regula_o_da_atividade_econ_mic_a_dos_setores_privado_p_blico_e_cooperativo_.pdf.

³ O Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, está disponível no *website* da ERS, em https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1636/Reg65_15.pdf.

⁴ Cf. n.º 1 do artigo 7.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

atendimento e por grupo profissional, através do preenchimento dos campos do formulário disponibilizado para o efeito⁵.

Mais ainda, para além da inserção das reclamações, sugestões e elogios, devem os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde proceder à submissão da *“resposta que tenham endereçado ao reclamante e de outros ficheiros que considere[m] relevantes à apreciação dos factos”*⁶.

O Regulamento n.º 65/2015 define também a denominação «REC» para os processos originados por *“toda e qualquer manifestação, assumida e comunicada por escrito pelos utentes, [...] de discordância em relação a uma posição, de insatisfação em relação aos serviços prestados por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, de sugestão em relação ao funcionamento desses serviços, de alegação de eventual incumprimento ou de satisfação ou elogio para com profissionais, serviços ou procedimentos do estabelecimento”*⁷.

Assim, cada processo REC pode ser classificado como “reclamação”, “elogio” ou “sugestão”, ou com mais do que uma destas opções em simultâneo.

No presente documento procede-se à divulgação de informação sobre processos REC monitorizados pela ERS no 1º semestre de 2022, em conformidade com o disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 27.º dos estatutos da ERS⁸, aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.

Os dados disponibilizados têm por base a informação recolhida através do SGREC e do SRER.

⁵ Cf. artigo 9.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

⁶ Cf. n.º 2 do artigo 9.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

⁷ Cf. alínea c) do artigo 3.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

⁸ Os estatutos da ERS foram aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, disponível em https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1605/DL_126_14.pdf.

2. Caracterização do universo de processos

Processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2022

Durante o 1.º semestre de 2022 foram submetidos à apreciação da ERS 60.391 processos REC⁹ incluindo processos com data de ocorrência anterior a 2022, o que representa um aumento de 32,6% em relação ao período correspondente do ano anterior.

Tabela 1 – Evolução do volume de processos REC submetidos à ERS - 2015 a 2022

Ano	REC submetidos no 1.º Semestre	Evolução
2015	19.820	-
2016	35.748	80,4%
2017	37.145	3,9%
2018	52.522	41,4%
2019	46.056	-12,3%
2020	46.757	1,5%
2021	45.554	-2,6%
2022	60.391	32,6%

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

O volume de processos REC submetidos à apreciação da ERS no 1.º semestre de 2022 não apresenta uma variação muito acentuada, com exceção dos meses de março e de maio que, contrariamente ao ano anterior, mostram um acréscimo no número de REC submetidas.

⁹ Cada processo REC pode ser classificado como “reclamação”, “elogio” ou “sugestão”, ou com mais do que uma destas opções em simultâneo.

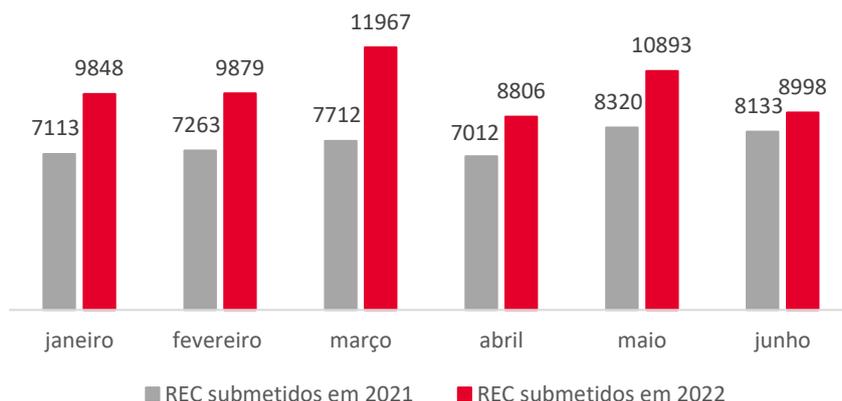


Gráfico 1 – Volume mensal de processos REC submetidos à ERS - comparação 2021-2022

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Os processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2022 tinham datas de ocorrência muito díspares, apesar de a maioria ser deste mesmo ano (68%), e cerca de 15% destes processos diziam respeito apenas a elogios.

Tabela 2 – Processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2022, por ano de ocorrência

Tipologia	Total	Ano de ocorrência						
		≤ 2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Reclamação	50.694	365	56	354	418	950	13.505	35.046
Elogio	9.133	6	1	2	43	48	3.588	5.445
Sugestão	321	33	1	2	12	0	60	213
Classificações mistas ^[a]	243	14	0	1	0	1	94	133
TOTAL GERAL	60.391	418	58	359	473	999	17.247	40.837

^[a] Classificações mistas = (Reclamação+Elogio) + (Reclamação+Sugestão) + (Reclamação+Elogio+Sugestão) + (Elogio+Sugestão).

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

No que se refere à natureza jurídica, 68% dos processos REC submetidos à ERS dizem respeito a estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do setor público, incluindo-se neste setor os estabelecimentos geridos em regime de Parceria Público-Privada (PPP).

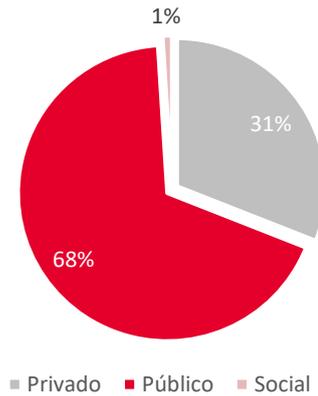


Gráfico 2 - REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2022, por natureza jurídica do prestador

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações)

Em todos os setores foram mais visados os prestadores de cuidados de saúde com internamento.

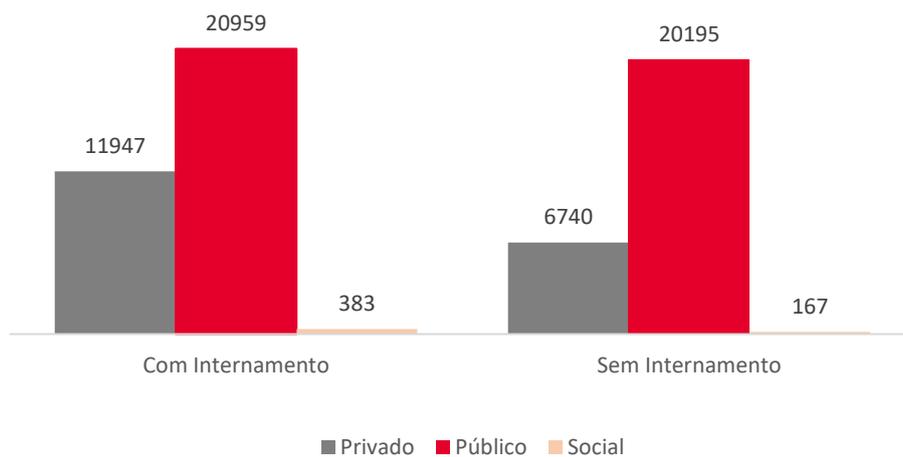


Gráfico 3 - Processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2022, por tipologia de prestador

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Análise temática das reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2022, por data de ocorrência

O SGREC permite selecionar mais do que um tema para cada reclamação e, dentro de cada tema, mais do que um assunto específico, pelo que o número de menções temáticas é superior ao número de reclamações.

A análise temática engloba todos os processos REC classificados como “Reclamação”. Aqui estão incluídos todos os processos classificados exclusivamente com esta denominação, mas também aqueles que recaem na classificação “Mistos”: (Reclamação+Elogio) + (Reclamação+Sugestão) + (Reclamação+Elogio+Sugestão).

Tabela 3 - Temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2022, por data de ocorrência

Temas mencionados	Total de Menções		Data de ocorrência em 2022		Data de ocorrência em anos anteriores	
Acesso a cuidados de saúde	24.824	30,5%	14.091	25,0%	10.733	42,9%
Cuidados de saúde e segurança do doente	16.011	19,7%	12.093	21,5%	3.918	15,7%
Focalização no utente	10.033	12,3%	6.807	12,1%	3.226	12,9%
Instalações e Serviços Complementares	2.180	2,7%	1.414	2,5%	766	3,1%
Procedimentos Administrativos	10.597	13,0%	7.517	13,3%	3.080	12,3%
Questões Financeiras	8.081	9,9%	7.118	12,6%	963	3,8%
Tempos de Espera	7.451	9,2%	5.656	10,0%	1.795	7,2%
Outros temas	2.174	2,7%	1.494	2,7%	243	1,0%

Análise temática das reclamações com data de ocorrência no 1.º semestre de 2022, por tipologia de prestador

Quando analisadas as reclamações submetidas à ERS no 1º semestre de 2022, verifica-se uma variabilidade nos temas mais mencionados dependendo do setor (público, privado ou social) e da tipologia de prestador (com ou sem internamento).

Tabela 4 – Distribuição, por setor e tipo de prestador, dos temas mencionados nas reclamações com data de ocorrência no 1.º semestre de 2022

Temas	Total de Menções	Púb. c/ Intern. ^[a]	Púb. s/ Intern.	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Acesso a cuidados de saúde	14.091	2.967	9.302	888	791	72	71
Cuidados de saúde e segurança do doente	12.093	5.178	1.832	3.067	1.806	161	49
Focalização no utente	6.807	3.723	1.111	1.178	678	87	30
Instalações e serviços complementares	1.414	635	235	293	221	23	7
Procedimentos administrativos	7.517	1.504	1.220	2.751	1.959	51	32
Questões financeiras	7.118	625	38	4.501	1.889	39	26
Tempos de espera	5.656	3.423	247	1.276	662	40	8
Outros Temas	1.626	380	195	589	431	24	7

^[a] Incluem-se nestes resultados os estabelecimentos geridos em regime de PPP.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Análise dos 3 temas mais mencionados nas reclamações com data de ocorrência no 1.º semestre de 2022

De entre as reclamações relativas ao tema “Acesso a cuidados de saúde” com data de ocorrência no 1.º semestre de 2022, num total de 14.091 menções ao tema, salienta-se o assunto “Resposta em tempo útil/ razoável” mencionado em aproximadamente 38% destas reclamações.

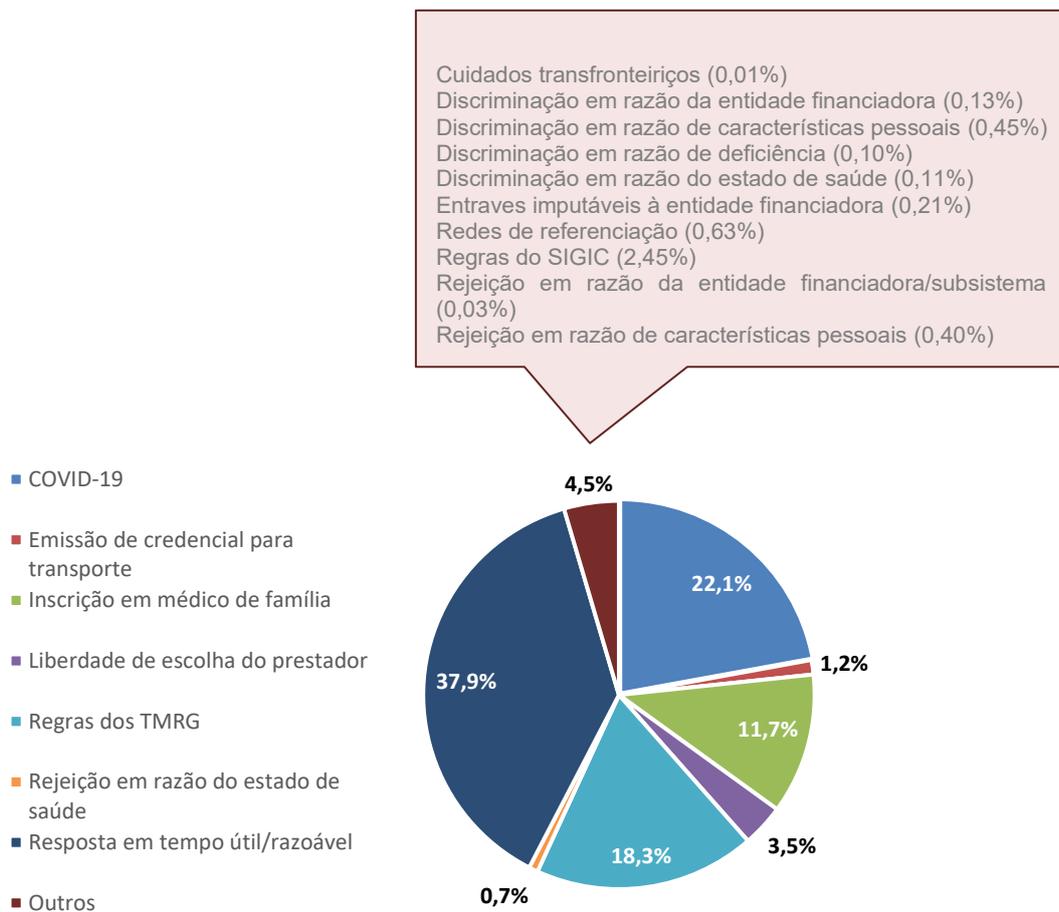


Gráfico 4 - Assuntos visados nas reclamações com data de ocorrência no 1.º semestre de 2022 com tema “Acesso a cuidados de saúde”.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Relativamente ao tema “*Cuidados de saúde e segurança do doente*”, com 12.093 menções ao tema, destaca-se o assunto “*Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos*” com aproximadamente 64% das reclamações.

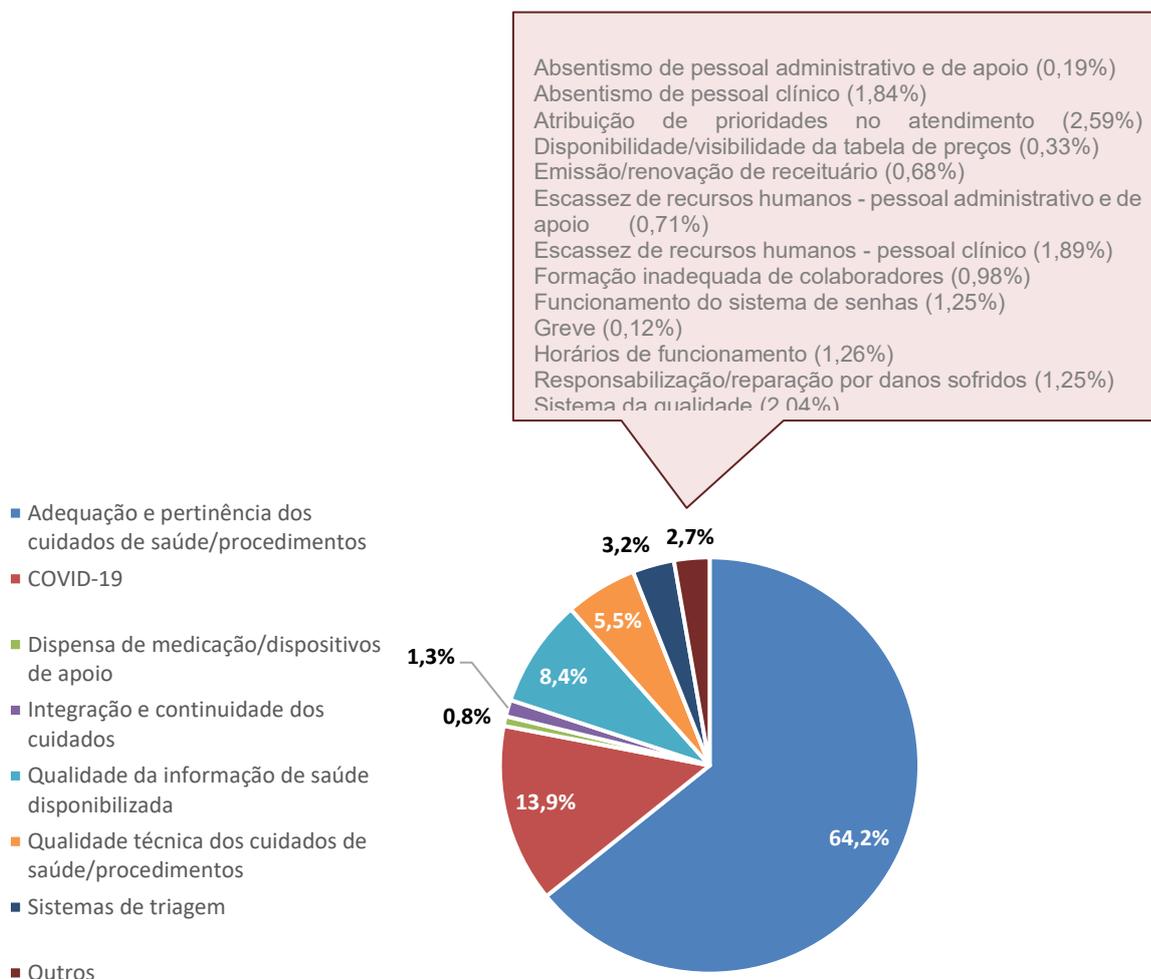


Gráfico 5 – Assuntos visados nas reclamações com data de ocorrência no 1.º semestre de 2022 com tema “Cuidados de saúde e segurança do doente”.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

De entre as reclamações relativas ao tema “*Procedimentos Administrativos*”, com data de ocorrência no 1.º semestre de 2022, num total de 7.517 menções ao tema, salientam-se os assuntos “*COVID-19*” e “*Qualidade da informação institucional disponibilizada*” mencionados em aproximadamente em 22% e 19% destas reclamações.

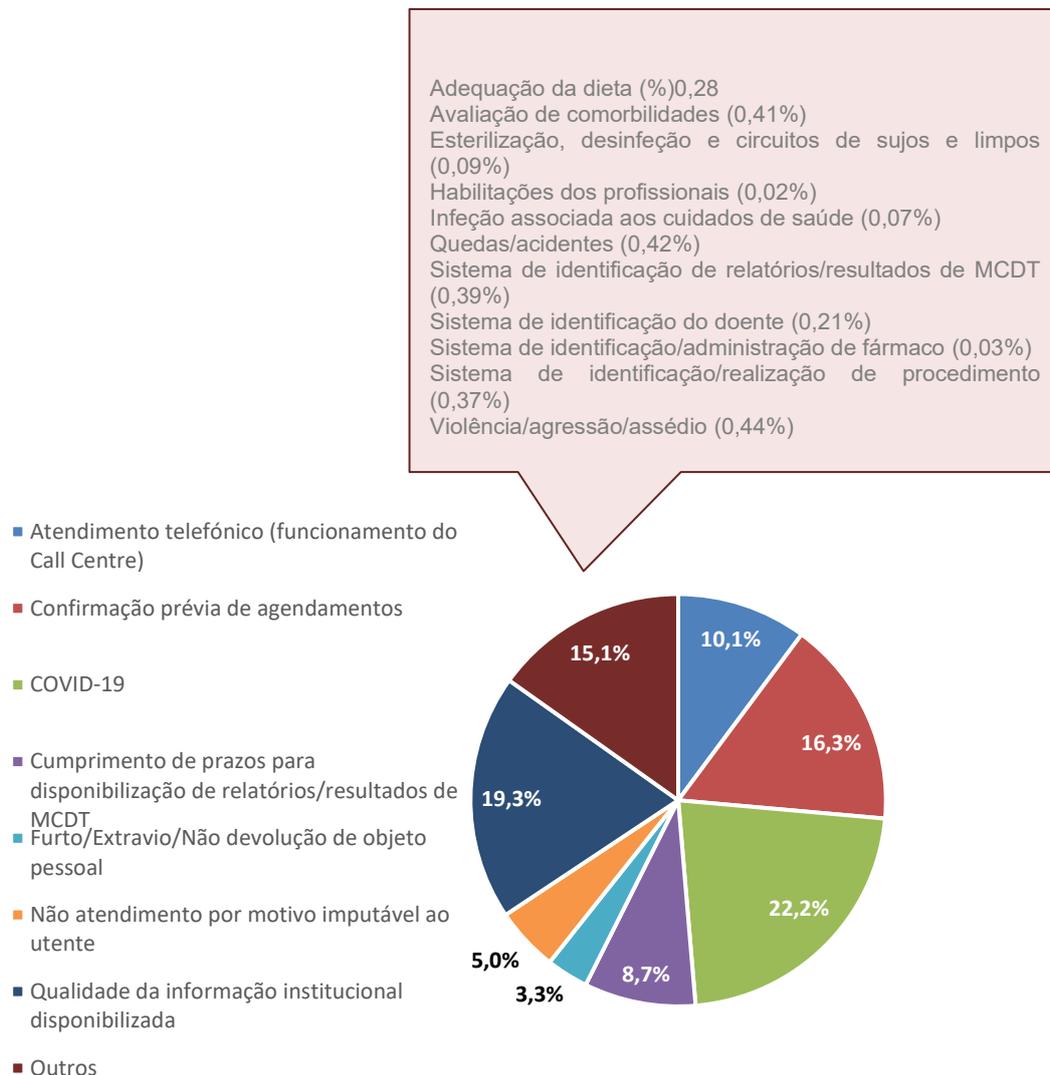


Gráfico 6 – Assuntos visados nas reclamações com data de ocorrência no 1.º semestre de 2022 com tema “Procedimentos Administrativos”.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Elogios e sugestões submetidos à ERS no 1.º semestre de 2022

Os dados seguidamente apresentados reportam-se ao número total de “elogios” (9.133), “sugestões” (321) e “elogios+sugestões” (19) nos processos que foram submetidos à ERS no 1.º semestre de 2022, independentemente da sua data de ocorrência.

Nos dados apresentados infra, os processos classificados como “elogios+sugestões” são contabilizados em ambas as categorias.

Os prestadores do setor público foram objeto do maior número de elogios e de sugestões.

Tabela 5 - Elogios e Sugestões submetidos à ERS no 1.º semestre de 2022, por tipologia de prestador

Tipologia de estabelecimento	Elogios	%	Sugestões	%
Setor público, com Internamento	3.119	34,1%	182	53,5%
Setor público, sem Internamento	4.022	43,9%	50	14,7%
Setor privado, com Internamento	1.512	16,5%	72	21,2%
Setor privado, sem Internamento	470	5,1%	35	10,3%
Setor social, com Internamento	13	0,1%	0	0,0%
Setor social, sem Internamento	16	0,2%	1	0,3%
Total	9.152		340	

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Assuntos visados nos elogios e sugestões

Os elogios submetidos à ERS com data de ocorrência no 1.º semestre de 2022 foram mais frequentemente dirigidos ao pessoal clínico (30%), mas também estavam relacionados com o funcionamento dos serviços (serviços de apoio com 22%, serviços clínicos com 12% e serviços administrativos com 11% dos elogios).

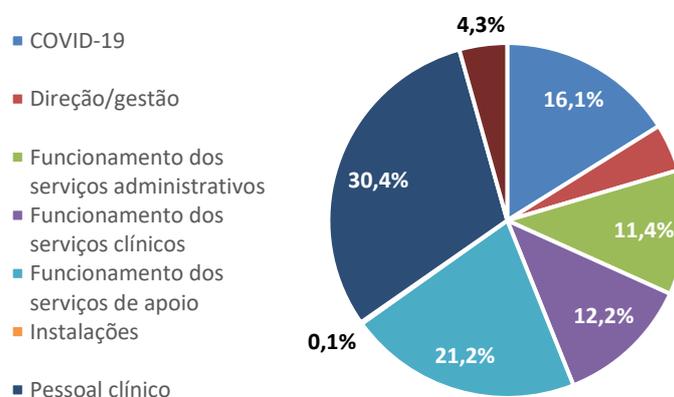


Gráfico 7 – Assuntos visados nos elogios submetidos à ERS com data de ocorrência no 1.º semestre de 2022

Quanto às sugestões, foi o funcionamento dos serviços (serviços de apoio com 19%, serviços clínicos com 27% e serviços administrativos com 20%) e as instalações (25,9%) que levaram os utentes a redigir mais sugestões.

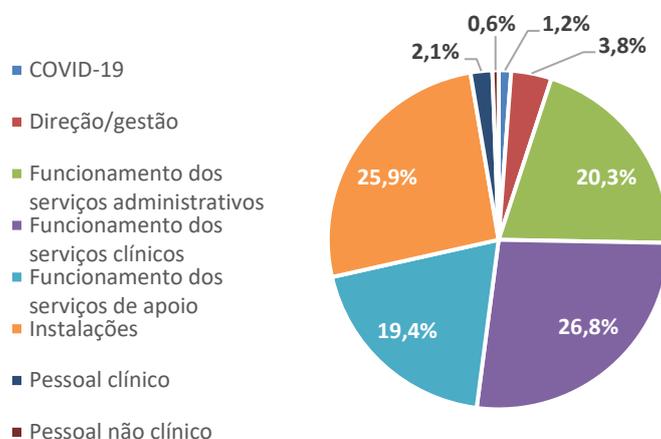


Gráfico 8 – Assuntos visados nas sugestões submetidas à ERS com data de ocorrência no 1.º semestre de 2022

3. Caracterização dos prestadores de cuidados de saúde

Prestadores de cuidados de saúde com maior número de processos submetidos à ERS no 1.º semestre de 2022

A ERS regula a atividade de estabelecimentos com dimensões, níveis de complexidade, valências e volumes de produção muito díspares. Estão sujeitos à regulação da ERS, no âmbito das suas atribuições, todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, do setor público, privado, cooperativo e social, independentemente da sua natureza jurídica, nomeadamente hospitais, clínicas, centros de saúde, consultórios, laboratórios de análises clínicas, equipamentos ou unidades de telemedicina, unidades móveis de saúde e termas.

No âmbito do cumprimento do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 27.º dos estatutos da ERS, incumbe a esta Entidade Reguladora divulgar semestralmente um quadro estatístico sobre as reclamações dos utentes dos serviços de saúde, os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde que tenham sido objeto de mais reclamações e os resultados decorrentes da sua atuação.

Os prestadores de cuidados de saúde responsáveis por mais de 75% das reclamações submetidas à ERS no primeiro semestre de 2022 correspondem a uma total de 1288 estabelecimentos.

Os resultados apresentados nas tabelas seguintes referem-se ao volume de processos submetidos à ERS no primeiro semestre de 2022, sem qualquer ponderação ou rácio quanto à dimensão dos estabelecimentos, produção ou população alvo.

Tabela 6 – Entidades com mais REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2022

Entidades	Sector	Região de Saúde	Estabelecimentos reclamados	Data de ocorrência 2022	Data de ocorrência Anos anteriores	% Total REC
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	Pública	LVT	388	3616	6366	16,5%
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE	Pública	Norte	475	3008	3010	10,0%
HOSPITAL CUF TEJO, SA	Privada	LVT	5	1771	161	3,2%
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO	Pública	Centro	259	1128	627	2,9%
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO PORTO, E.P.E.	Pública	Norte	4	589	1086	2,8%
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	Privada	LVT	2	1336	92	2,4%
CENTRO HOSPITALAR DE S. JOÃO, EPE	Pública	Norte	2	1293	108	2,3%
HOSPITAL DA LUZ, SA	Privada	LVT	6	1175	149	2,2%
LUSÍADAS, S.A.	Privada	LVT	6	1251	56	2,2%
HOSPITAL DE BRAGA, EPE	Pública	Norte	1	1228	35	2,1%
HOSPITAL CUF CASCAIS	Privada	LVT	5	1089	81	1,9%
HOSPITAL DE LOURES, E.P.E.	Pública	LVT	1	1115	40	1,9%
HOSPITAL PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA, E.P.E.	Pública	LVT	2	785	374	1,9%
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITARIO DE LISBOA CENTRAL, EPE	Pública	LVT	6	522	453	1,6%
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, E.P.E.	Pública	Algarve	9	610	356	1,6%
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP	Pública	Algarve	17	560	331	1,5%
HOSPITAL CUF PORTO S.A.	Privada	Norte	4	826	54	1,5%
HOSPITAL DE VILA FRANCA DE XIRA, E.P.E.	Pública	LVT	1	805	73	1,5%
CENTRO HOSPITALAR BARREIRO MONTIJO, EPE	Pública	LVT	3	396	385	1,3%
CENTRO HOSPITALAR LISBOA OCIDENTAL, EPE	Pública	LVT	3	668	116	1,3%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE MATOSINHOS, E.P.E.	Pública	Norte	8	309	445	1,2%
CENTRO HOSPITALAR DE SETÚBAL, EPE	Pública	LVT	2	624	58	1,1%
CENTRO HOSPITALAR DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, EPE	Pública	Norte	4	58	613	1,1%
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO LISBOA NORTE, EPE	Pública	LVT	2	92	594	1,1%
H.P.T - HOSPITAL PRIVADO DA TROFA, S.A	Privada	Norte	9	405	236	1,1%
HOSPITAL GARCIA DE ORTA, E.P.E.	Pública	LVT	1	569	111	1,1%
LUSÍADAS - PARCERIAS CASCAIS, S.A.	Pública*	LVT	2	535	77	1,0%
CENTRO HOSPITALAR DE ENTRE O DOURO E VOUGA, EPE	Pública	Norte	3	212	353	0,9%

Entidades	Setor	Região de Saúde	Estabelecimentos reclamados	Data de ocorrência 2022	Data de ocorrência Anos anteriores	% Total REC
CLISA-CLINICA DE SANTO ANTONIO, S.A.	Privada	LVT	3	428	119	0,9%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ALTO MINHO, EPE	Pública	Norte	44	251	289	0,9%
CENTRO HOSPITALAR DO MÉDIO TEJO E.P.E.	Pública	LVT	3	227	251	0,8%
HOSPOR - HOSPITAIS PORTUGUESES, SA	Privada	Norte	6	438	23	0,8%
CENTRO HOSPITALAR TÂMEGA E SOUSA, EPE	Pública	Norte	2	325	88	0,7%
TOTAL			1288			75,3%

* Estabelecimento integrado no SNS, gerido em regime de PPP.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

4. Decisão sobre processos REC no 1º semestre de 2022

A intervenção da ERS no âmbito das reclamações processa-se em dois níveis diferentes.

Por um lado, procede-se à monitorização do seguimento dado pelos prestadores às reclamações de que são objeto e do cumprimento dos requisitos legais a nível processual: na sequência da apresentação de uma reclamação, a ERS verifica se o prestador visado na mesma analisou a situação, se elaborou resposta fundamentada e orientada ao tema reclamado, se enviou, em tempo útil, essa resposta ao reclamante e à ERS e, quando adequado, se implementou medidas para resolução da situação ou para prevenção da repetição da mesma.

Por outro lado, aprecia-se o conteúdo material de cada reclamação e a ERS averigua se se trata de matéria sobre a qual lhe caiba intervir, no âmbito das suas competências de supervisão do sistema de saúde, e/ou se é temática que necessite ser encaminhada para instituição com competências específicas sobre a questão reclamada.

A monitorização das questões processuais e apreciação material do conteúdo das reclamações é, só por si, uma intervenção regulatória, quando não há qualquer tipo de incumprimento a assinalar, o processo REC é **Terminado**, com uma das seguintes opções:

- Terminado por não se justificar a intervenção da ERS;
- Terminado com resolução da situação/medidas corretivas;
- Terminado com indicação de atuação ao prestador.

Quando são detetados indícios de incumprimento reiterado de requisitos ou procedimentos fundamentais para a segurança do doente, para a qualidade global dos cuidados ou para o livre exercício dos direitos de acesso a cuidados de saúde e outros direitos e interesses legítimos dos utentes, ou não-conformidades a nível processual, ou a existência de outra matéria sobre a qual cumpra à ERS intervir, procede-se a uma avaliação mais aprofundada da situação, através de diligências específicas junto dos prestadores e/ ou da abertura de um novo processo ou da apensação da reclamação a outro processo já em curso. Nestas situações, é avaliada a necessidade de intervenção adicional da ERS. Estes processos são considerados como processos REC **com análise adicional**.

Caso os factos reclamados não estejam incluídos nas atribuições da ERS, e uma vez que, nos termos dos seus estatutos, a ERS não pode exercer atividades ou usar dos seus poderes fora das suas atribuições, o processo é encaminhado para a instituição que se considere ter incumbências específicas para análise da matéria em causa, decisão que adota a designação de **encaminhamento externo**.

Tabela 7 – Processos REC decididos pela ERS no 1.º semestre de 2022, por classificação

Classificação dos processos REC	Total Geral		Data ocorrência			
			Em 2022		Anos anteriores	
Reclamação	36.018	79,4%	27.079	74,6%	8.930	98,2%
Elogio	8.906	19,6%	8.796	24,2%	110	1,2%
Sugestão	327	0,7%	574	1,6%	26	0,3%
Misto	130	0,3%	17	0,05%	17	0,2%

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Tabela 8 – Decisões sobre processos REC no 1.º semestre de 2022

Tipo de Decisão	Total REC		Data de ocorrência			
			Em 2022		Anos anteriores	
Com análise adicional	6.298	13,9%	2.681	12,0%	3.617	15,7%
Encaminhamento externo ^[a]	300	0,7%	78	0,3%	222	1,0%
Terminado	38.403	84,6%	19.529	87,2%	18.874	82,1%
Com análise adicional + Encaminhamento externo ^[b]	380	0,8%	108	0,5%	272	1,2%
TOTAL	45.381		22.396		22.985	

[a] Exclui processos REC que tenham sido encaminhados para entidades externas, mas ainda sem decisão final pela ERS.

[b]Os processos que foram alvo de análise adicional e simultaneamente levados ao conhecimento de entidade externa serão considerados na análise de ambas as tipologias de decisão

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Processos REC com análise adicional pela ERS

Tabela 9 – Resultado dos processos REC decididos no 1.º semestre de 2022 sujeitos a análise adicional

Resultado	Total REC		Data de ocorrência			
			Em 2022		Anos anteriores	
Com intervenção regulatória adicional	3.804	57,0%	1.457	52,2%	2.347	60,3%
Sem intervenção regulatória adicional	1.567	23,5%	625	22,4%	942	24,2%
Em apreciação	1.307	19,6%	707	25,3%	600	15,4%
TOTAL	6.678		2.789		3.889	

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Processos REC com encaminhamento externo

Tabela 10 - Destinatários dos encaminhamentos externos em REC decididos no 1.º semestre de 2022

Entidade/ Instituição	Total	Em REC com data de ocorrência em:	
		Em 2022	Anos anteriores
ADSE	1	1	0
Autoridade da Segurança Alimentar e Económica	4	0	4
Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões	1	0	1
Comissão Nacional de Proteção de Dados	9	2	7
Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial	4	1	3
Direção-Geral da Saúde	20	4	16
INFARMED	5	0	5
Inspeção-Geral das Atividades em Saúde	2	0	2
Instituto de Emergência Médica	6	1	5
Ministério Público	9	4	5

Entidade/ Instituição	Total	Em REC com data de ocorrência em:	
		Em 2022	Anos anteriores
Ordem dos Enfermeiros	88	17	71
Ordem dos Farmacêuticos	1	1	0
Ordem dos Fisioterapeutas	2	1	1
Ordem dos Médicos	537	156	381
Ordem dos Médicos Dentistas	33	8	25
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde	1	0	1

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Processos REC terminados

Tabela 11 - Resultados da decisão de processos REC terminados no 1.º semestre de 2022

Fundamentação	Total REC		Data de ocorrência			
			Em 2022		Anos anteriores	
Terminado – elogio	8.899	23,2%	5.271	27,0%	3628	19,2%
Terminado - sem fundamento/não colaboração do reclamante	18	0,0%	7	0,0%	11	0,1%
Terminado com resolução da situação	118	0,3%	27	0,1%	91	0,5%
Terminado por garantia de medidas corretivas	25	0,1%	10	0,1%	15	0,1%
Terminado liminarmente - reclamação anónima ou anulada	1.516	3,9%	1.186	6,1%	330	1,8%
Terminado liminarmente - reclamação duplicada	519	1,4%	194	1,0%	325	1,7%
Terminado liminarmente - desistência da reclamação	181	0,5%	123	0,6%	58	0,3%
Terminado por não se justificar intervenção da ERS	27.127	70,6%	12.711	65,1%	14.416	76,4%
TOTAL	38.403		19.529		18.874	

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

RUA S. JOÃO DE BRITO, 621 L32
4100-455 PORTO - PORTUGAL
T +351 222 092 350
GERAL@ERS.PT
WWW.ERS.PT