

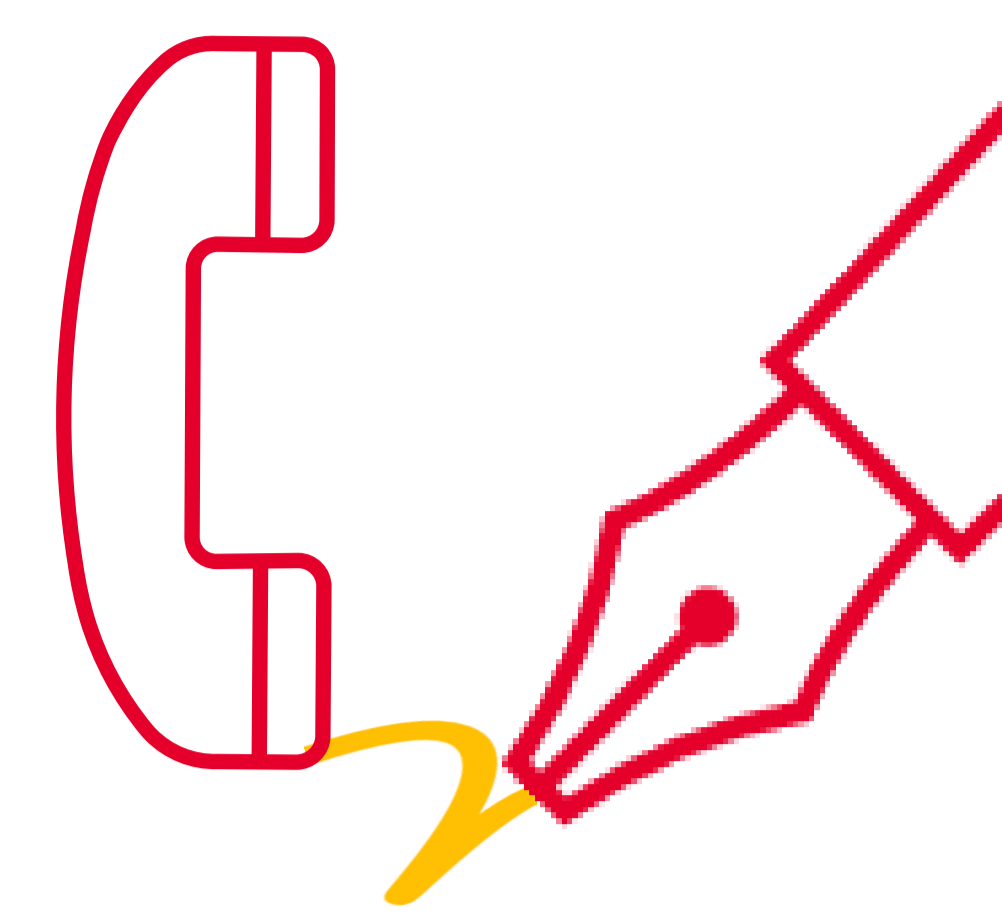


PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SUBMETIDOS À ERS:

	Total	
	473	
Escritos	104	(22%)
Via telefone	369	(78%)
Total de Pedidos com menção à COVID-19	174	(37%)
Escritos	37	(8%)
Via telefone	137	(29%)

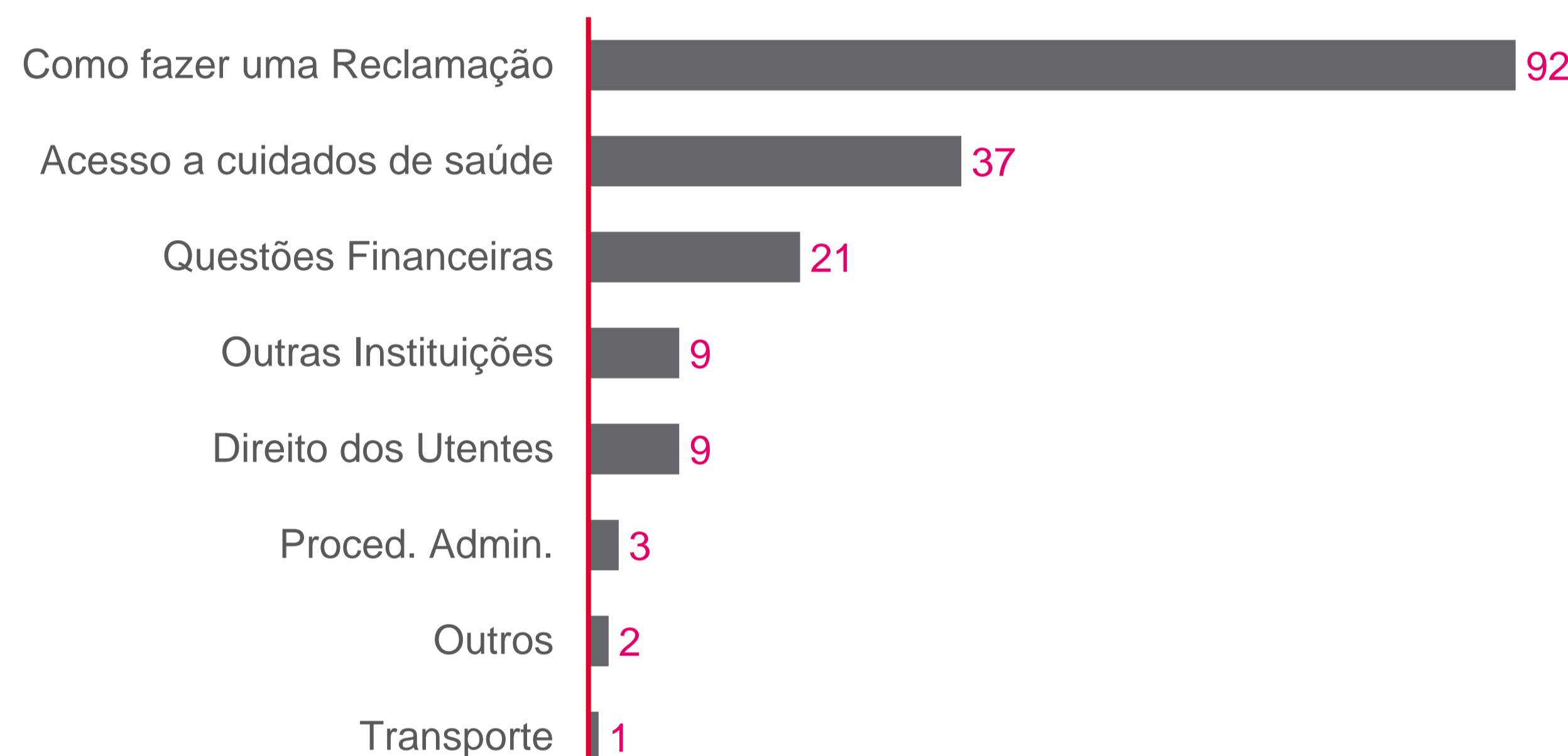
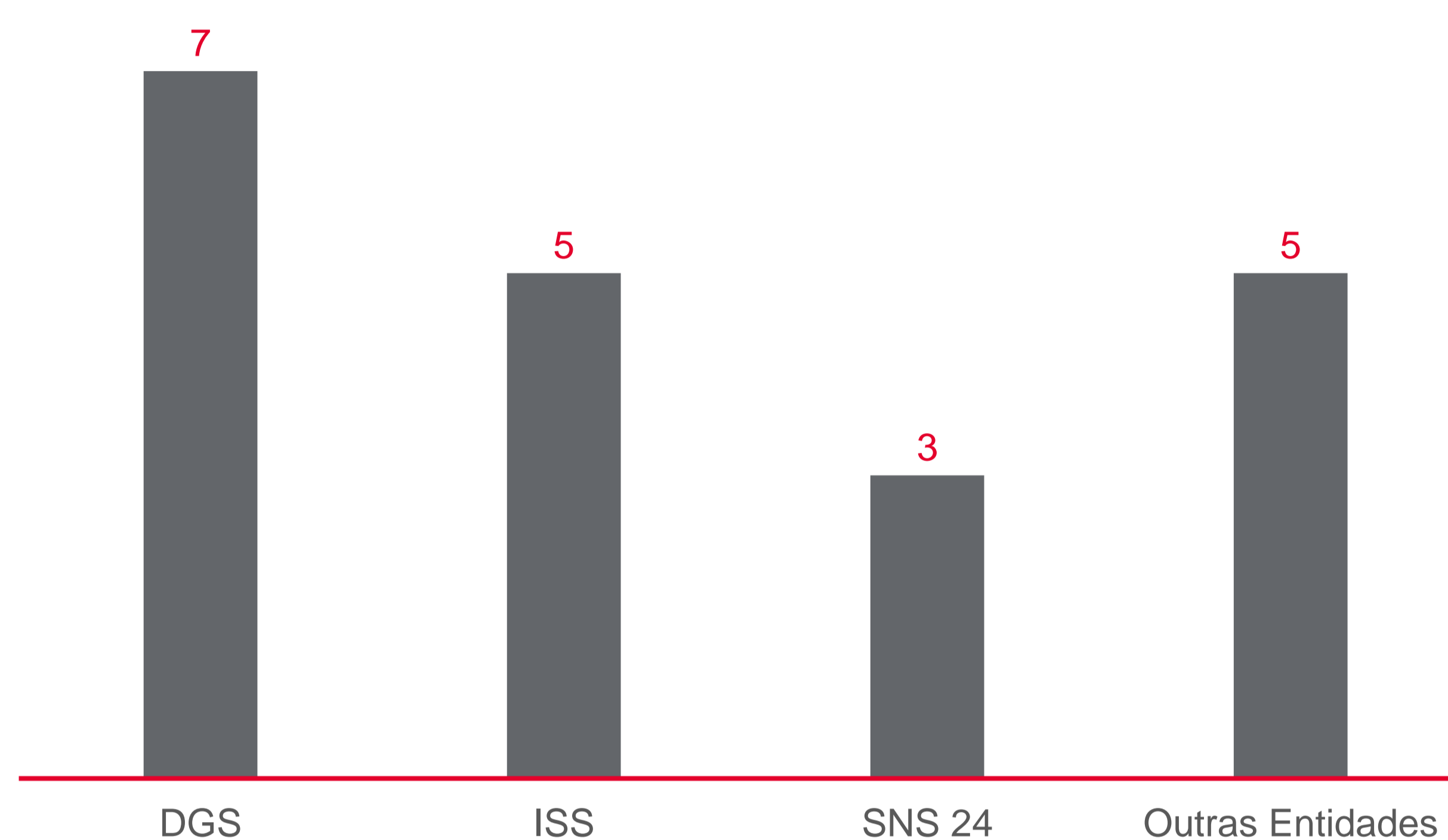
EXPOSIÇÕES SUBMETIDAS À ERS E REENCAMINHADAS:

	Total	
	69	
Exposições fora do âmbito COVID-19	49	(71%)
Exposições com menção à COVID-19	20	(28%)

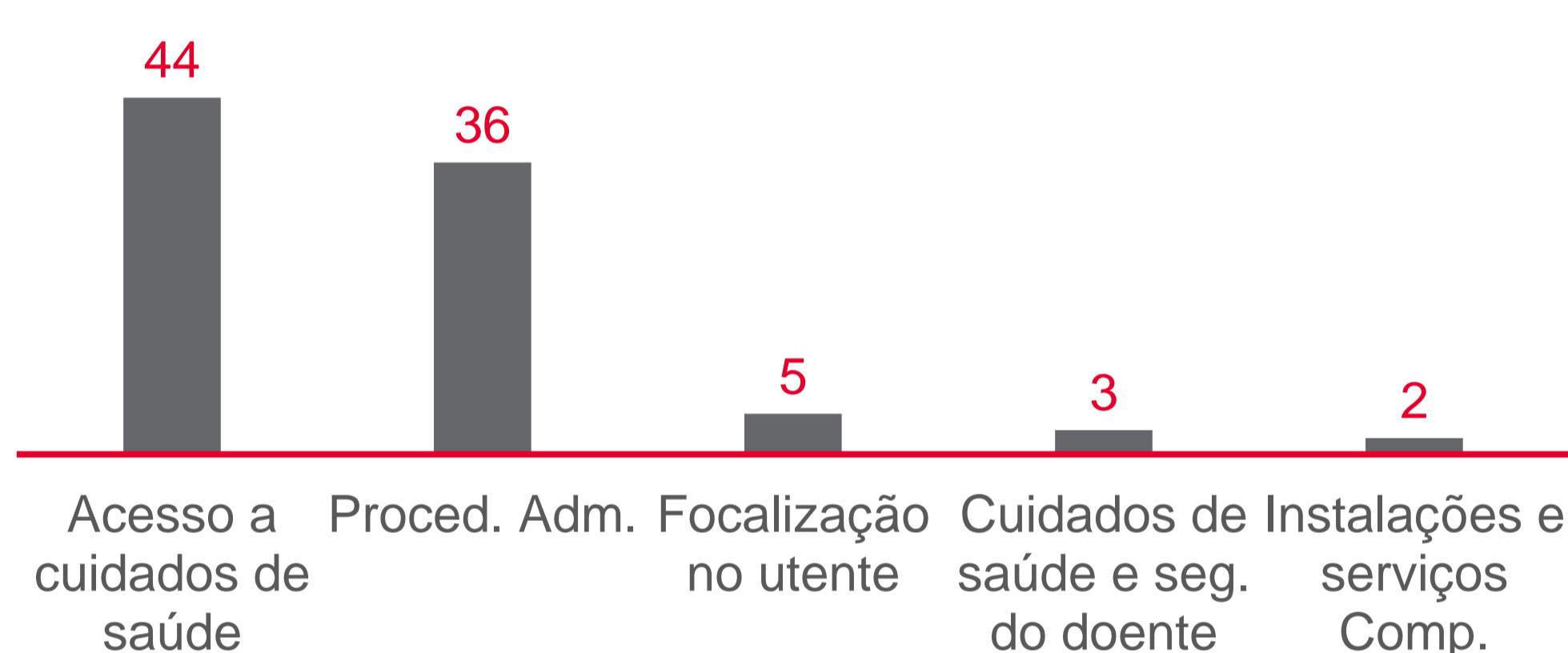


Os utentes, continuam a recorrer sistematicamente à ERS em busca de informação sobre o sistema de saúde.

Em agosto, das 69 exposições que, por conterem matéria que não se enquadra nas atribuições desta reguladora, foram encaminhadas para entidades terceiras, 20 estavam relacionadas com a situação de pandemia.



53% dos Pedidos de Informação recebidos via telefone em agosto, foram sobre Como fazer uma Reclamação, sendo, à semelhança de julho, o Acesso a cuidados de saúde e questões relacionadas com Procedimentos Administrativos os temas dominantes.



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)
- Desmarcação de consultas (centros de saúde)
- Recusa no atendimento (centro de saúde)
- Demora na emissão de Atestados Multiusos
- Obtenção de número de utente (cidadãos estrangeiros)

Procedimentos Administrativos

- Dificuldade em contactar o Centro de Saúde
- Dificuldade na obtenção de receituário
- Demora na entrega de resultados de testes COVID-19

Questões Financeiras

- Cobrança de KIT de Equipamentos de Proteção Individual

Outras Instituições

Pedidos de Informação do âmbito de outras entidades:

- DGS

Direitos dos Utentes

- Restrição de visitas hospitalares
- Direito ao acompanhamento em consulta
- Direito à informação clínica de Familiar internado



Perguntas mais recorrentes:

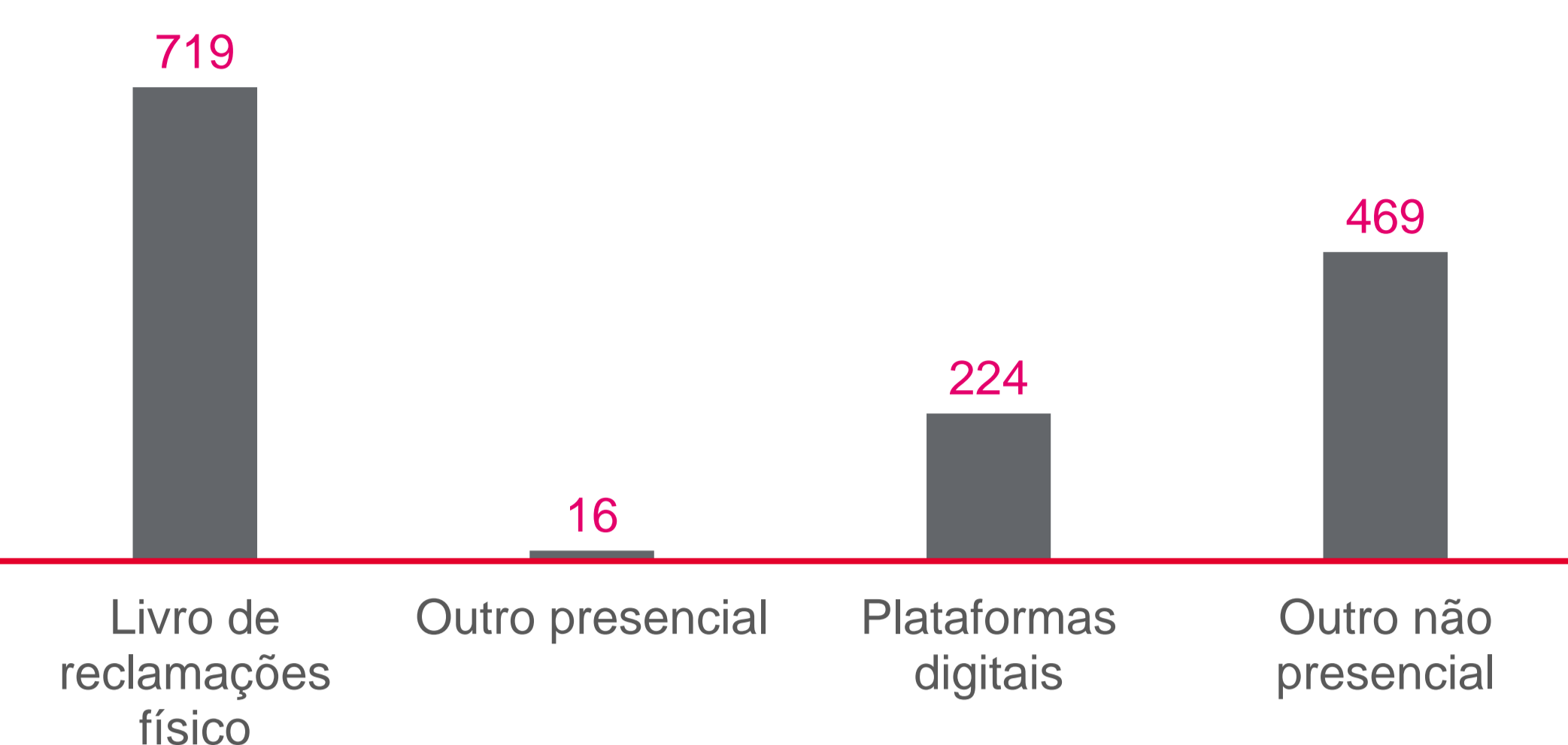
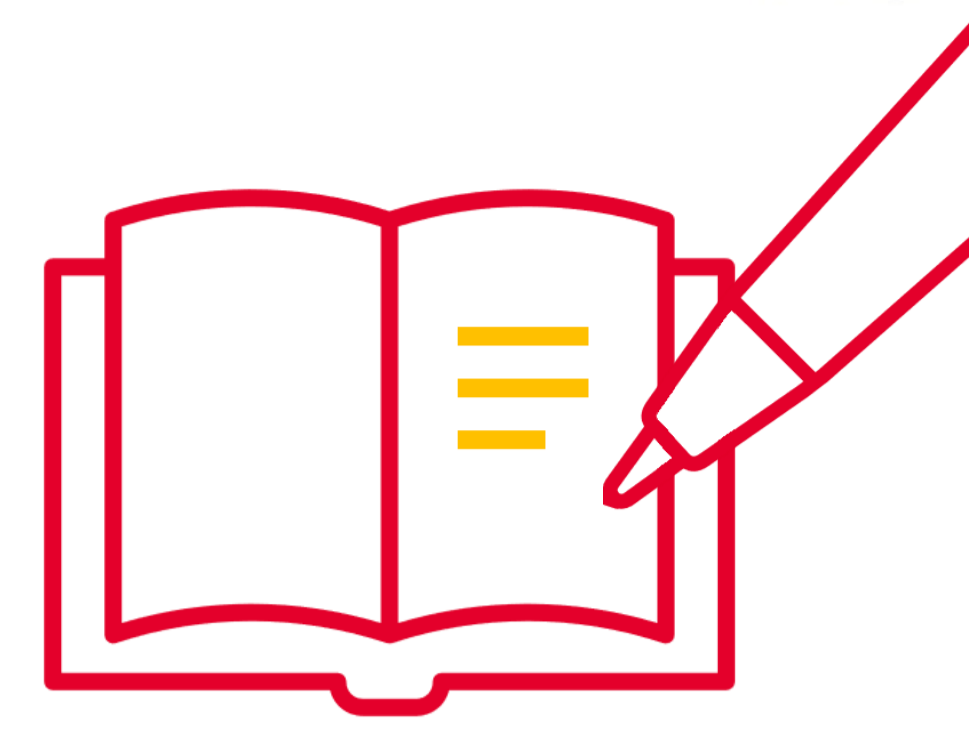
1. Como fazer uma Reclamação junto da ERS?
2. Como contactar o Centro de Saúde?
3. O Centro de saúde cancelou a consulta, o que fazer?
4. O Centro de saúde recusa o atendimento, por não se tratar de urgência, o que fazer?
5. Como ter acesso a cuidados de saúde, sendo cidadão estrangeiro?
6. Como obter informação sobre familiar internado em hospital?
7. Os hospitais/clínicas privado(a)s podem cobrar os Kits de Equipamentos de Proteção Individual?
8. Como obter o resultado do teste à COVID-19?
9. É permitido o acompanhamento durante a prestação de cuidados?
10. Qual a validade do atestado multiusos?



ERS

PROCESSOS REC SUBMETIDOS À APRECIÇÃO DA ERS EM AGOSTO:

	TOTAL	8.185
Com data de ocorrência no período de contingência (≥ a 01/03/2020)	5.703	(70%)
dos quais com menção a COVID-19	1.428	(25%)

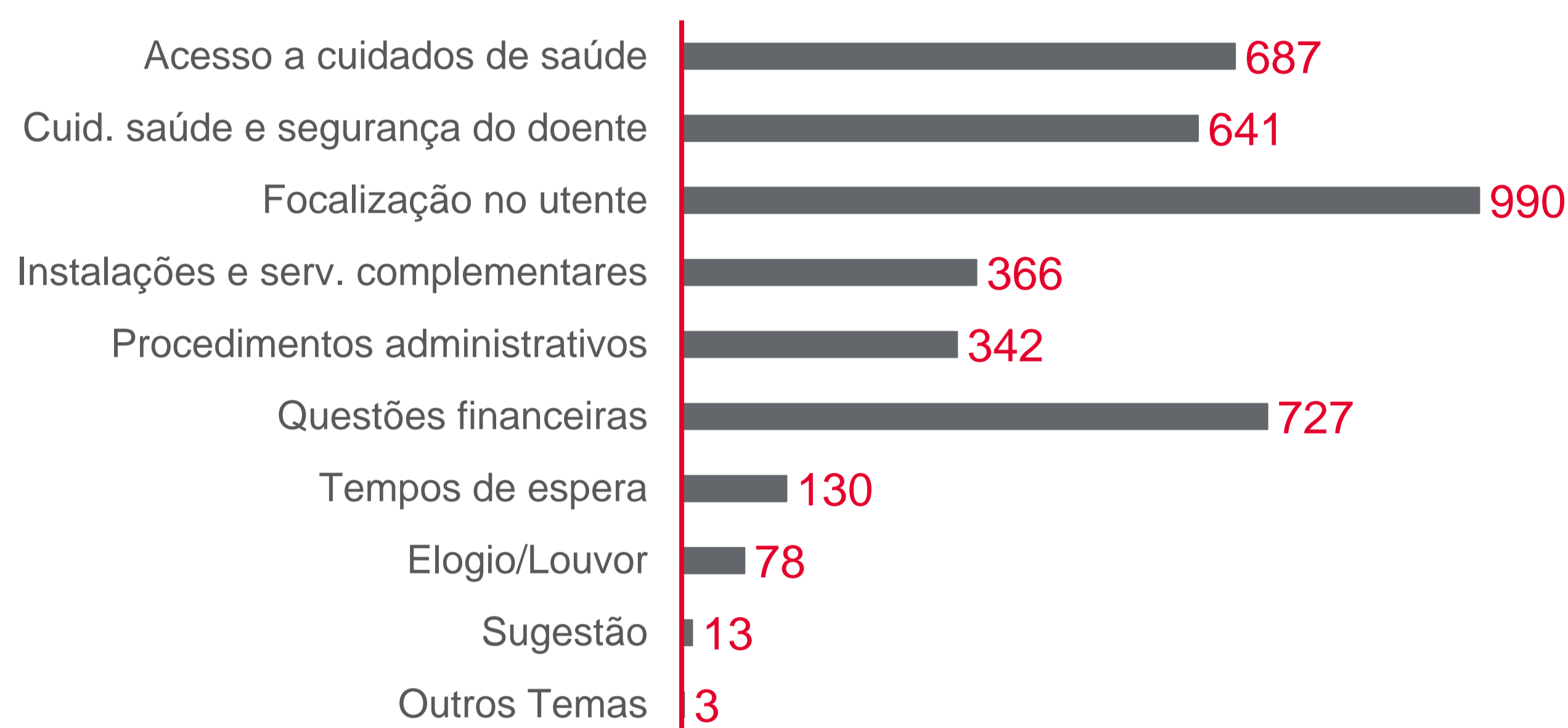


Nos REC submetidos à ERS em agosto com menção ao assunto "COVID-19" constatou-se que mais de metade das reclamações foram apresentadas presencialmente, principalmente através do recurso ao livro de reclamações físico (50%).

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 agosto o tema da "Focalização no utente" foi o que mais vezes surgiu em processos com menção ao assunto "COVID-19".

Este assunto foi também mencionado 78 vezes em elogios e 13 em sugestões.

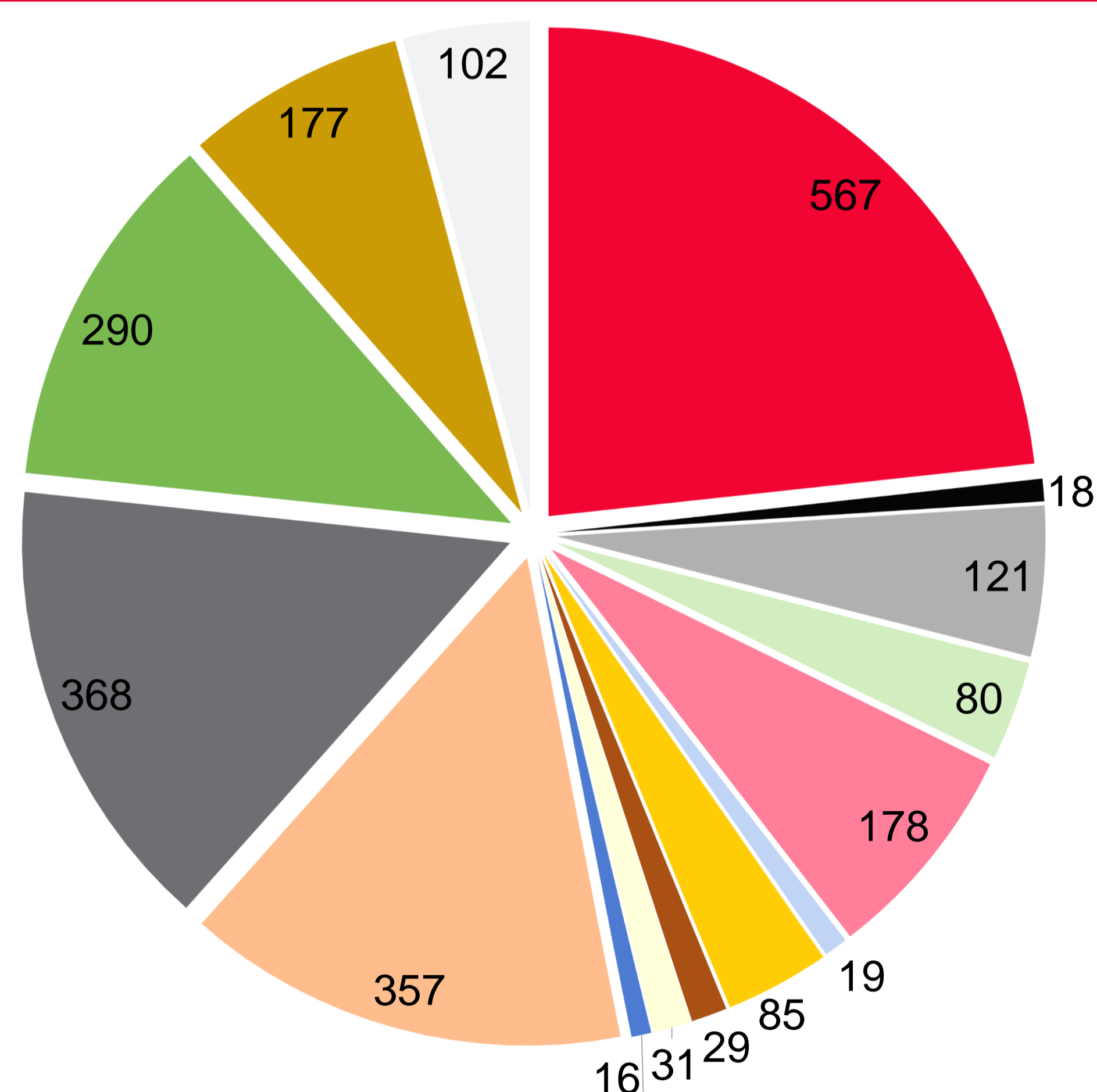
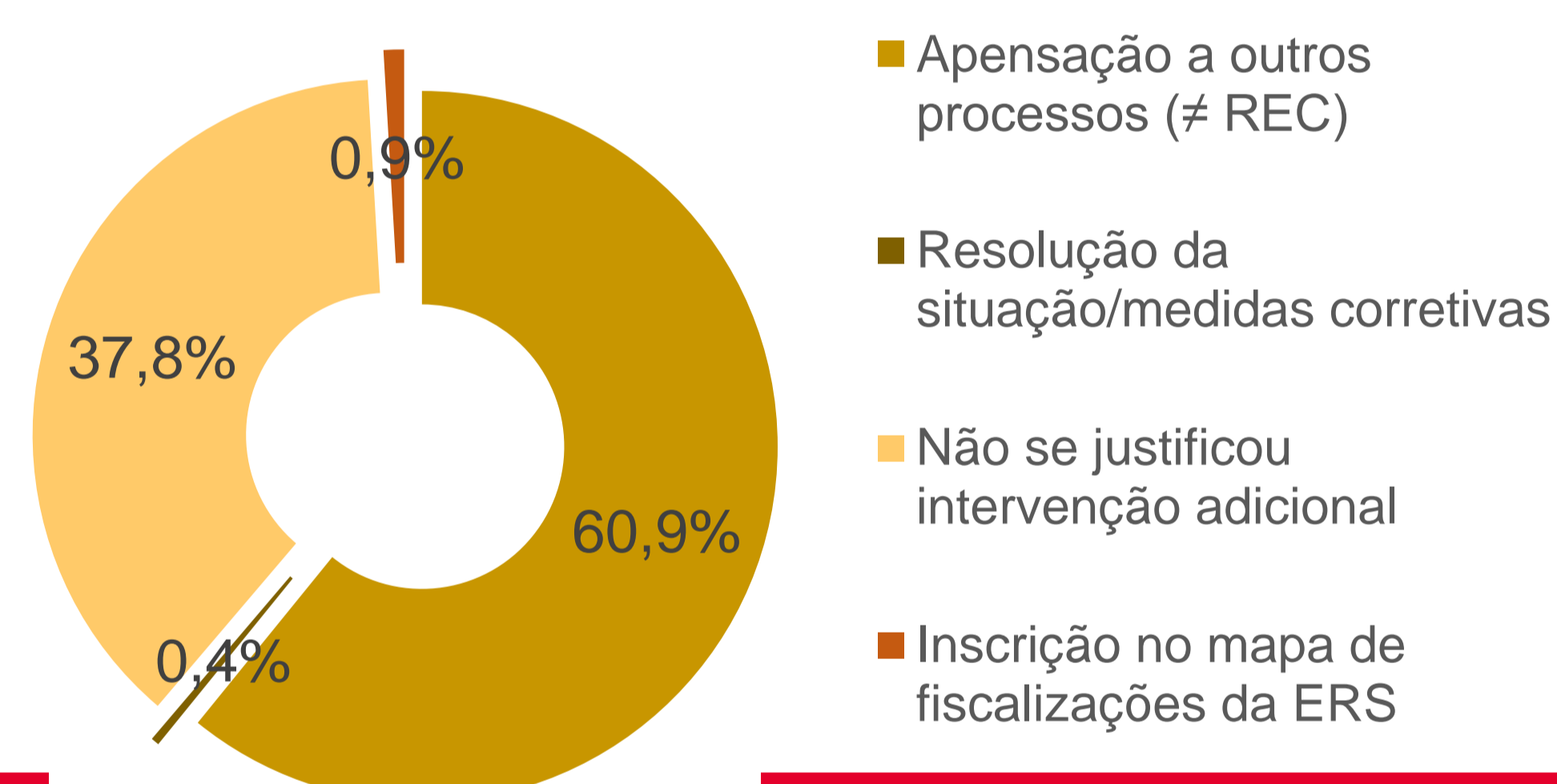


Temas dos processos com menção a "COVID-19"	Setor Público	Setor Privado	Setor Social
Acesso a cuidados de saúde	25,5%	4,7%	13,5%
Cuidados de saúde e segurança do doente	18,4%	11,9%	26,9%
Focalização no utente	29,2%	18,3%	22,1%
Instalações e serviços complementares	10,1%	7,8%	10,6%
Procedimentos administrativos	9,7%	7,3%	3,8%
Questões financeiras	0,2%	46,2%	21,2%
Tempos de espera	3,6%	2,9%	1,9%
Elogios, Sugestões e Outros temas	3,4%	0,9%	-

Será interessante realçar que a proporção nas referências temáticas difere bastante de setor para setor: enquanto no setor público a Focalização no utente (29,2%) e o Acesso a cuidados de saúde (25,5%) são questões mais recorrentes, as Questões Financeiras representam 46,2% das menções no setor privado e os Cuidados de saúde e segurança do doente (26,9%) salientam-se no setor social.

No dia 31/08/2020 tinha já sido emitida decisão sobre 83% dos processos REC de agosto com menção ao assunto "COVID-19": 333 foram terminados, 6 foram encaminhados para entidades externas e em 840 deu-se continuidade à análise por parte da ERS.

No que respeita aos processos cuja decisão foi pela análise adicional da questão reclamada, 36% dos REC recebidos em agosto estavam ainda em monitorização a 31/08/2020. Dos 539 já analisados, concluiu-se não haver necessidade de qualquer atuação complementar por parte da ERS em 37,8%, enquanto 60,9% foram apensados a processos de Inquérito e de Monitorização já em curso.



- Acesso (adiamento, desmarcação, recusa, referenciação) a cuidados de saúde
- Assimetria de informação sobre plano de contingência
- Assimetria de informação sobre procedimentos
- Ausência de informação a acompanhante sobre utentes hospitalizados
- Constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico
- Dificuldades com teleconsultas/consultas não presenciais
- Dificuldades nas relações humanas
- Direitos das grávidas/puérperas
- Elogios e sugestões
- Falhas no atendimento administrativo
- Faturação relacionada com EPI e higienização dos estabelecimentos
- Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores
- Modo de funcionamento dos estabelecimentos
- Qualidade do atendimento clínico
- Teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação

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

- **Acesso (adiamento, desmarcação, recusa, referenciação) a cuidados de saúde** (N=567), incluindo cirurgias, consultas, MCDTS e juntas médicas, e dificuldades na obtenção de declaração de isolamento profilático, de receituário e medicação crónica, de emissão ou renovação de CIT (baixa), declaração multiusos ou credenciais caducadas devido ao confinamento; referem-se ainda falhas na referenciação da Saúde 24 para as Unidades de Saúde, demora no contacto do Delegado de Saúde e entraves à obtenção de número de utente (imigrantes).
- **Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores** (N=368), principalmente no que se refere a instalações desadequadas à situação de contingência, a condições de higiene e segurança deficientes, à não utilização/renovação de EPI pelos profissionais de saúde e à escassez de solução antisséptica de base alcoólica (SABA) e de máscaras para os utentes.
- **Faturação relacionada com EPI e higienização dos estabelecimentos** (N=357).
- **Modo de funcionamento dos estabelecimentos** (N=290), com particular relevo para demora no atendimento (em condições deficientes), dificuldades em contactar telefonicamente as unidades de saúde e qualidade da informação administrativa.

Em menor volume, mas não menos significativas, encontram-se os **constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico** (N=178), a **qualidade do atendimento clínico** (N=177), em particular atendimento discriminatório perante suspeita de COVID e desvalorização de problemas de saúde não COVID, a **assimetria de informação sobre procedimentos** (N=121) e as questões relacionadas com **testes COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação** (N=102).



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE