

INFO ERS COVID-19

PERSPETIVA DO UTENTE

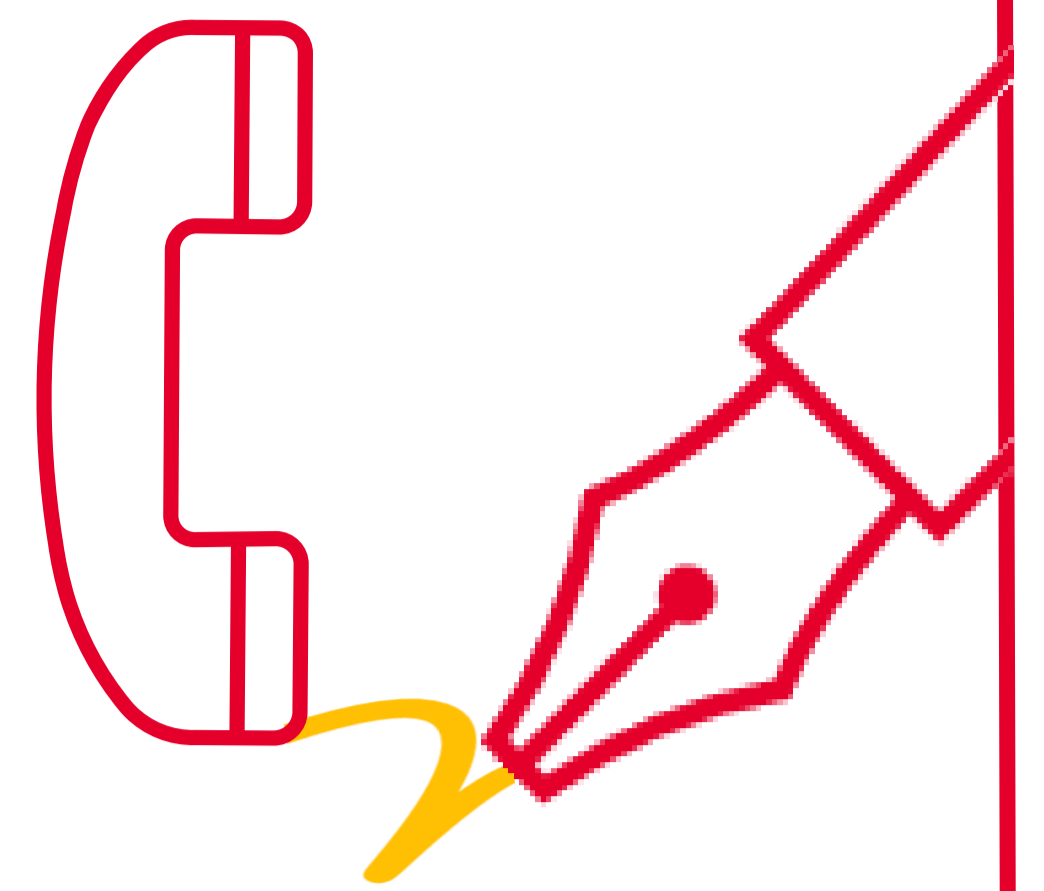


PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SUBMETIDOS À ERS EM NOVEMBRO:

	Total	725
Escritos	190	(26%)
Via telefone	535	(74%)
Total de Pedidos com menção à COVID-19	553	(76%)
Escritos	147	(20%)
Via telefone	406	(56%)

EXPOSIÇÕES SUBMETIDAS À ERS E REENCAMINHADAS:

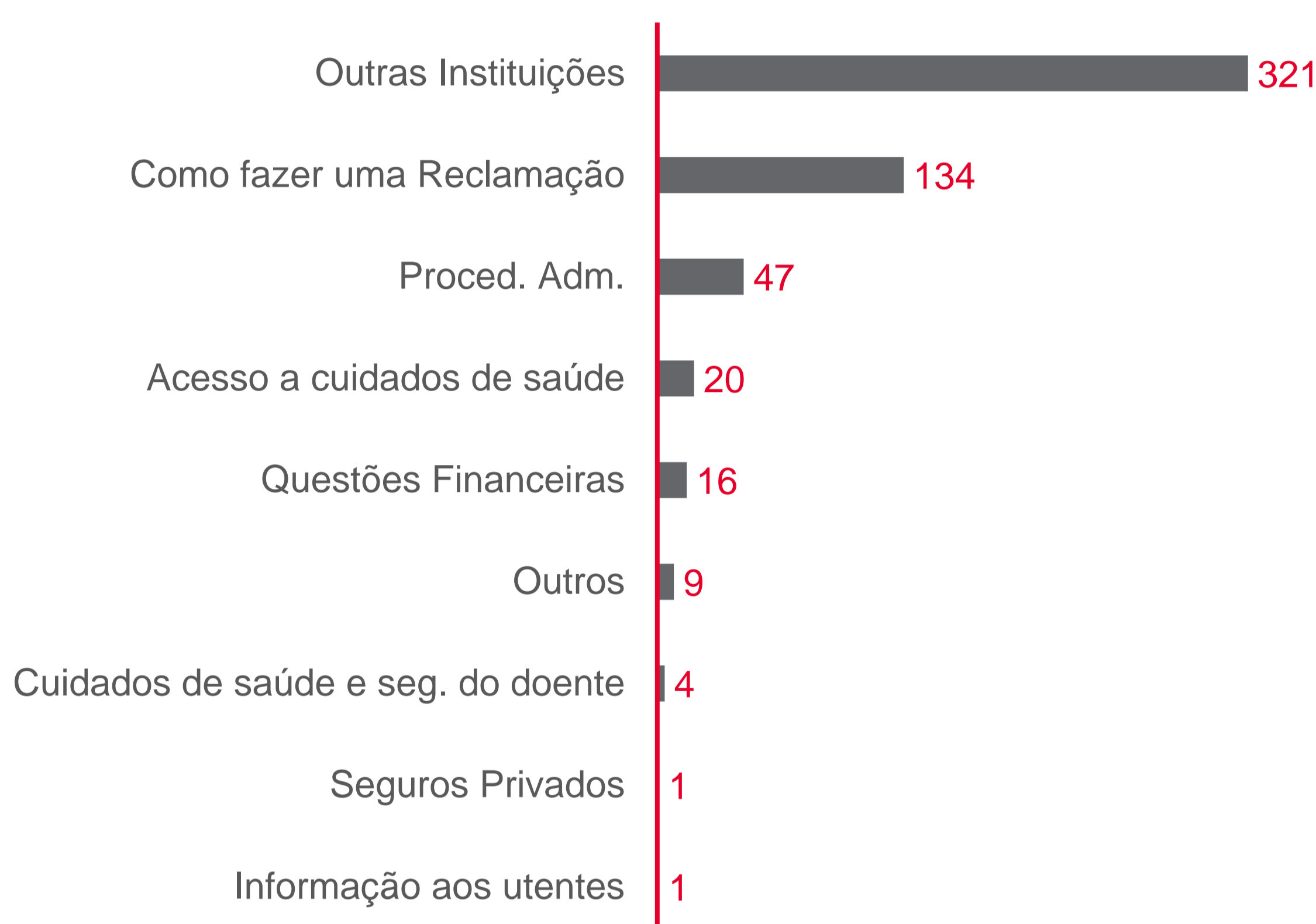
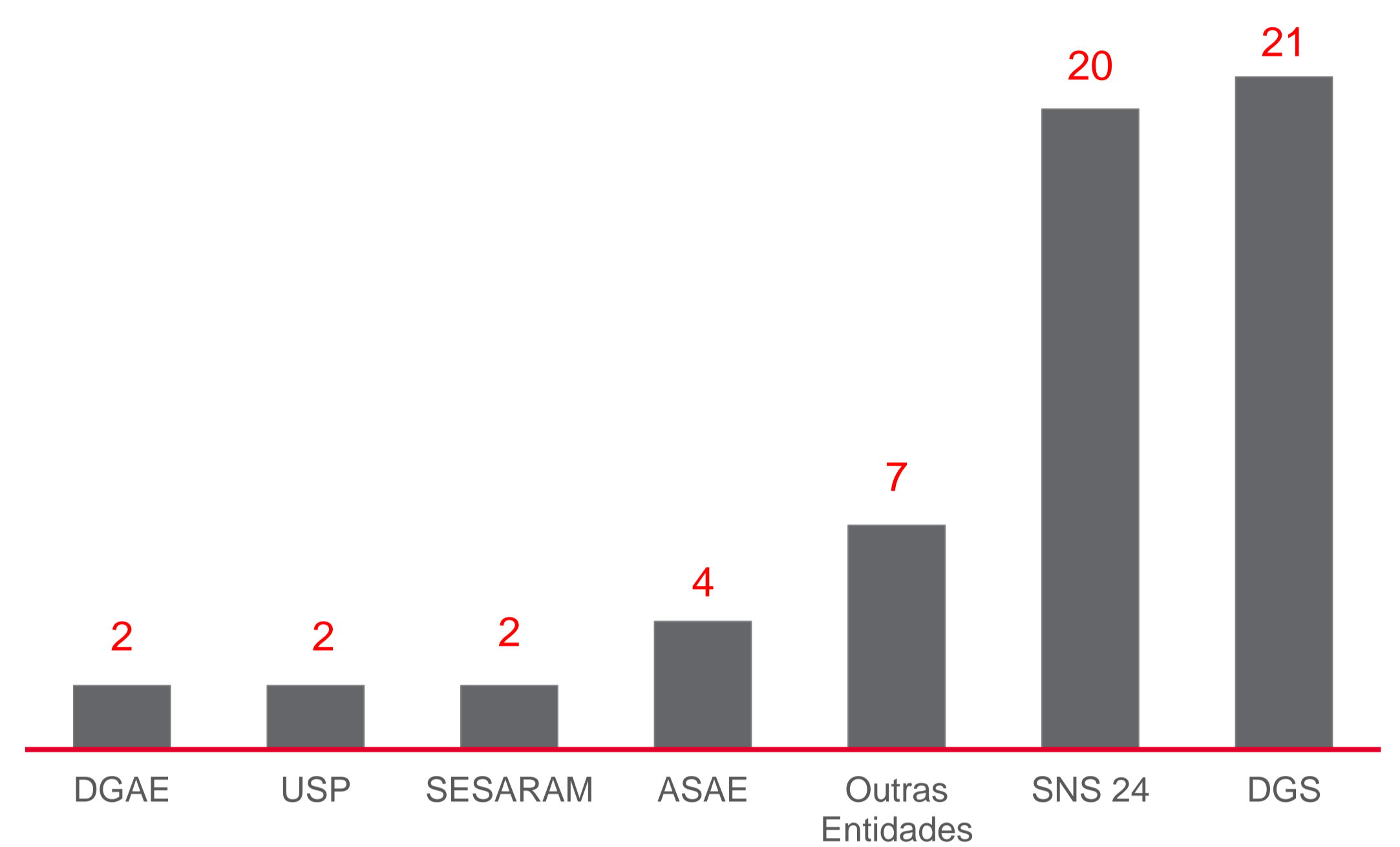
	Total	94
Exposições reencaminhadas fora do âmbito COVID-19	36	(38%)
Exposições reencaminhadas com menção à COVID-19	58	(62%)



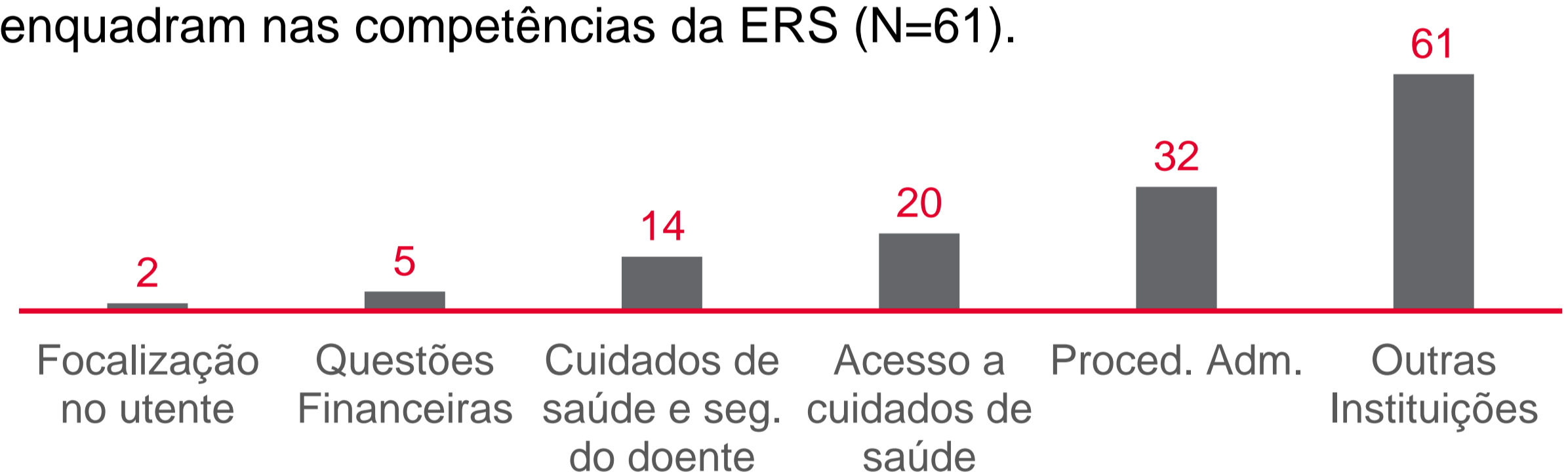
A ERS continua a receber um volume considerável de comunicações que não se enquadrando no âmbito das suas competências são encaminhadas para entidades externas.

Em novembro, 58 das comunicações recebidas, relacionadas com a COVID-19, foram encaminhadas, na sua maioria para a DGS (n=21) e para o SNS 24 (n=20), por visarem matéria não sujeita à regulação da ERS.

A globalidade das exposições visava questões que foram identificadas como sendo da esfera da DGS e do SNS 24, bem como da ASAE.



Em novembro, a maioria dos pedidos de informação recebidos (118 escritos e 203 via telefone) estavam relacionados com questões que não se enquadrando nas competências da ERS, eram da competência de Outras Instituições (N=321), sendo os utentes informados de quais as entidades responsáveis pela sua resolução, com destaque para questões da esfera das Autoridades de Saúde, como sejam pedidos de Declarações de Isolamento Profilático. 25% dos contatos via telefone recebidos pela ERS, foram sobre **Como fazer uma Reclamação** (N=134), sendo que a sua maioria foram também sobre matérias que não se enquadram nas competências da ERS (N=61).



No que respeita aos temas dos pedidos de informação, os utentes manifestaram as seguintes preocupações:

Outras Instituições

- Declaração de isolamento profilático
- Declaração provisória de isolamento profilático
- Declaração de fim de situação de isolamento profilático
- Baixa Médica
- Falta de acompanhamento por parte das Autoridades de Saúde

Procedimentos Administrativos

- Dificuldade em contactar o Delegado de Saúde
- Dificuldade em contactar o Centro de Saúde

Questões Financeiras

- Cobrança de KIT de Equipamentos de Proteção Individual
- Cobrança de Testes à Covid-19

Acesso a Cuidados de Saúde/Cuidados de Saúde e Segurança do Doente

- Falta de acompanhamento por parte de Médico de Família, tendo testado positivo à COVID-19
- Prescrição de Teste à Covid-19 antes da realização de MCDT
- Demora na obtenção de resultados do teste à COVID-19
- Dificuldades no acesso a consultas de acompanhamento materno-infantil (centros de saúde)
- Obtenção de número de utente (imigrantes)

Perguntas mais recorrentes:

1. Como obter Declaração Provisória de Isolamento Profilático/Declaração de Isolamento Profilático/Declaração de Alta de situação de Isolamento Profilático?
2. Tendo testado positivo para a COVID-19, como obter o CIT (Baixa)?
3. O que fazer na ausência de contacto das Autoridades de Saúde, no seguimento de contato com a Linha SNS24?
4. O que fazer na ausência de acompanhamento por parte do Médico de Família?
5. Como obter prescrição de Teste à COVID-19?
6. O que fazer perante a demora na receção do resultado do teste à COVID-19?
7. Como obter número de utente, sendo cidadão estrangeiro?
8. Como contactar o Delegado de Saúde?
9. Como contactar o Centro de Saúde?
10. As clínicas privadas e hospitais privados, podem cobrar o valor dos KITs de Equipamentos de Proteção Individual?

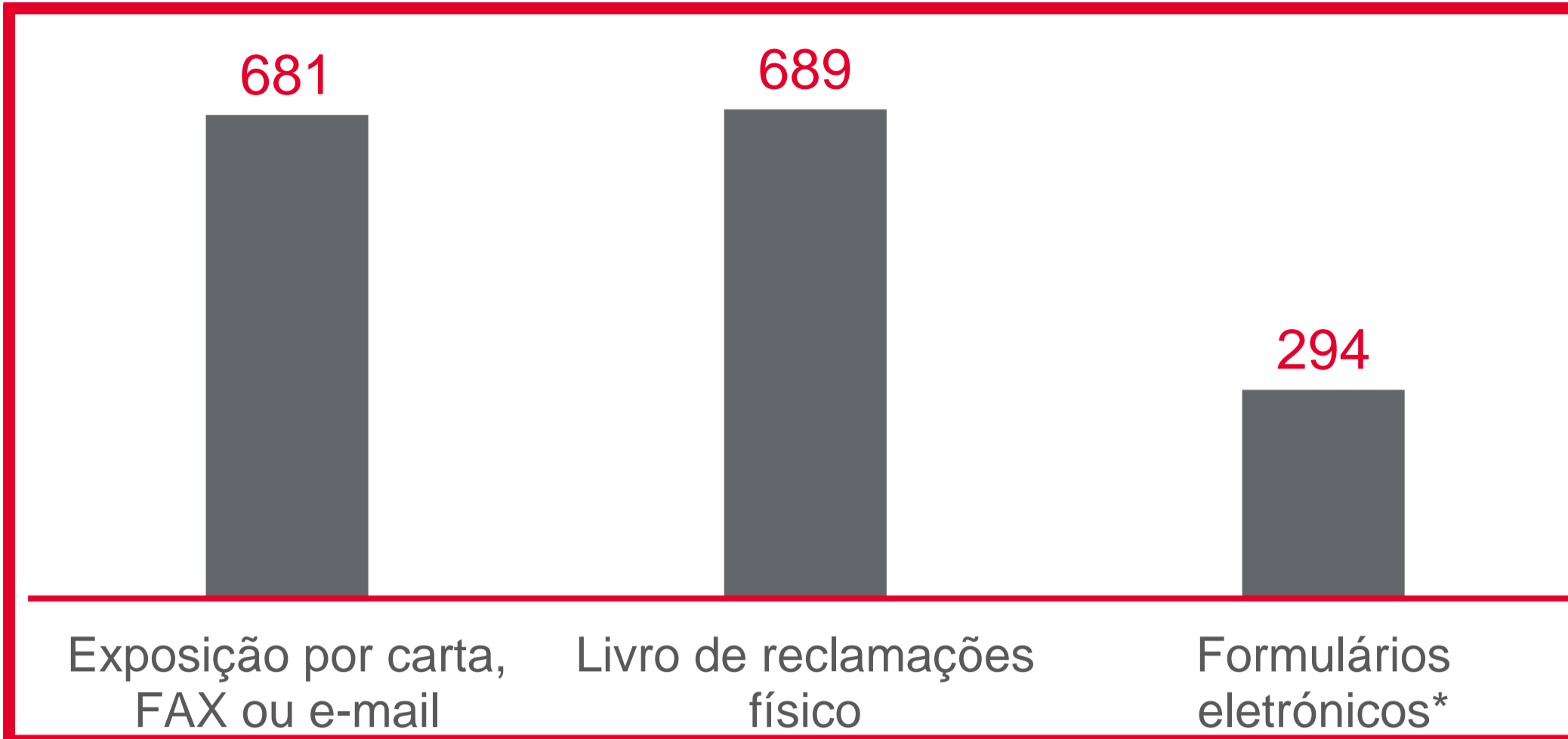
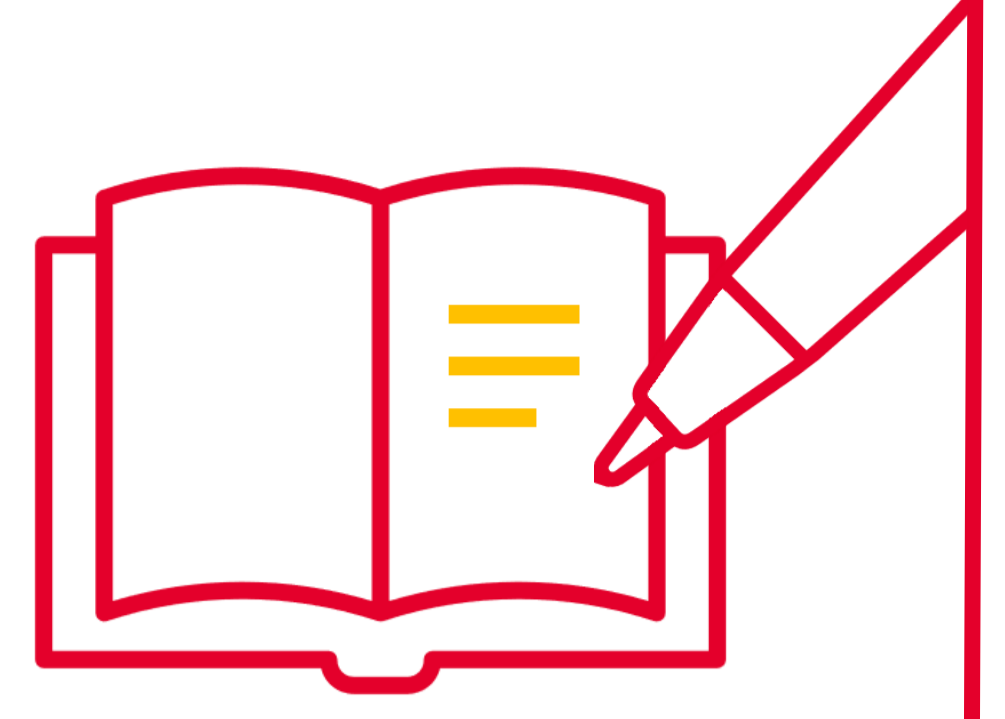




ERS

PROCESSOS REC SUBMETIDOS À APRECIÇÃO DA ERS EM NOVEMBRO:

	TOTAL	9.301
Com data de ocorrência no período de contingência (≥ a 01/03/2020)	6.873	(73,8%)
dos quais com menção a COVID-19	1.662	(24,2%)



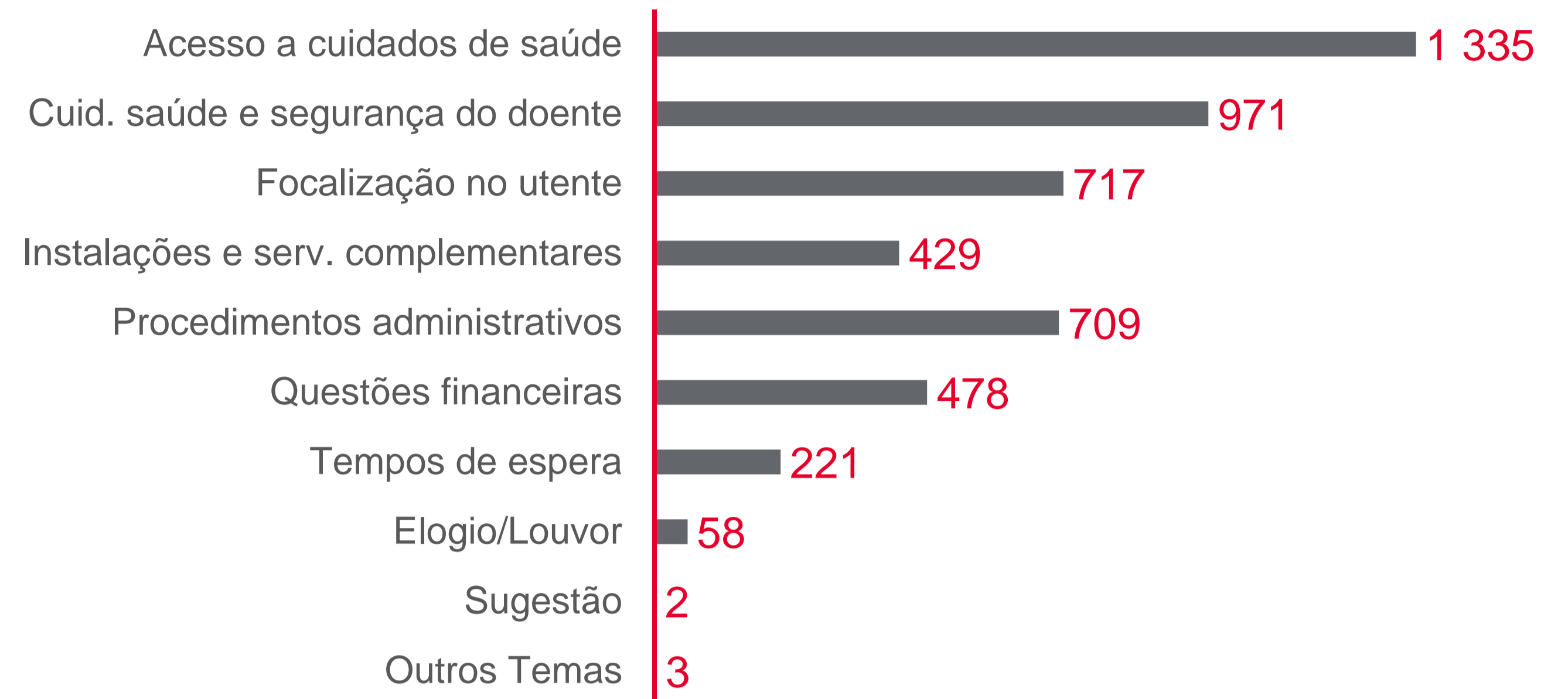
No que respeita ao suporte em que foram redigidos os 1.664 processos REC submetidos à ERS no mês de novembro com menção ao assunto "COVID-19", constatou-se que, apesar da preponderância do livro de reclamações físico, os meios não presenciais em conjunto representam 58,6%.

* Nota: Nos "formulários eletrónicos" estão contemplados os dos próprios prestadores e os de outras entidades, incluindo o livro de reclamações eletrónico (LRE) e a reclamação online (ROL) no website da ERS.

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 novembro o tema que mais se destacou em processos com menção ao assunto "COVID-19" foi o "Acesso a cuidados de saúde", seguindo-se os "Cuidados de saúde e segurança do doente".

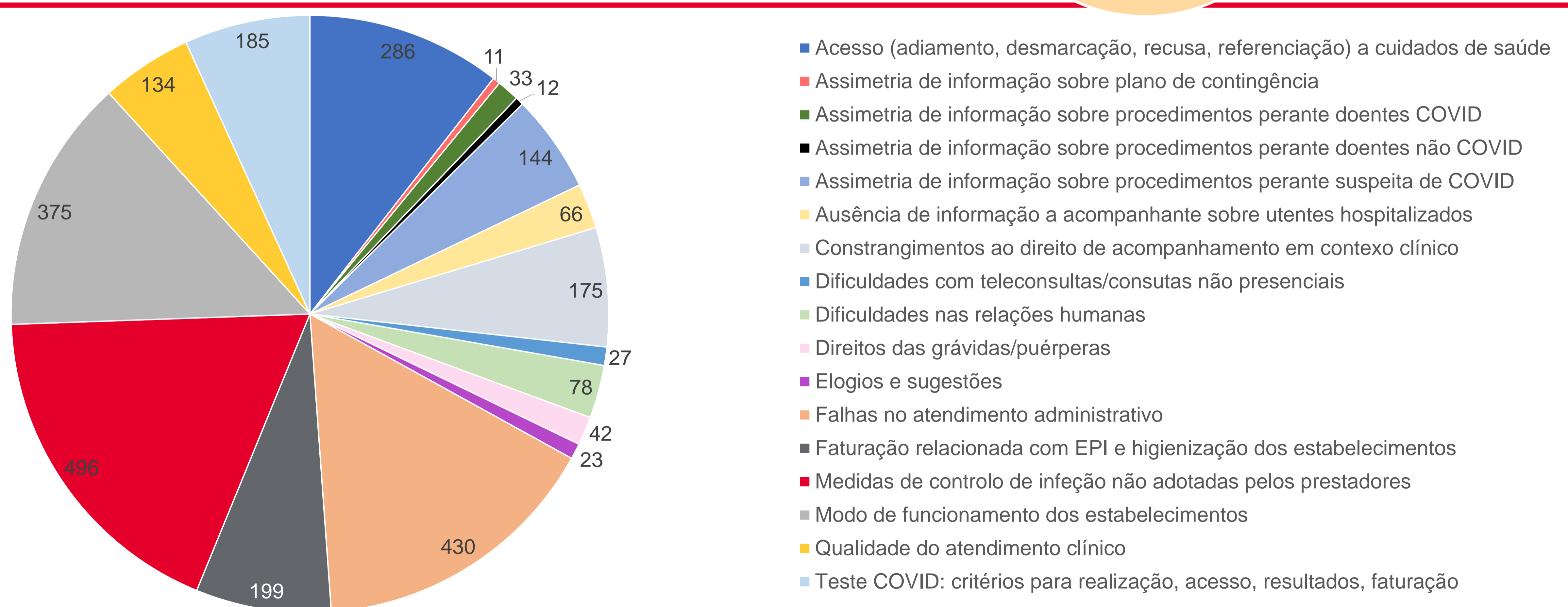
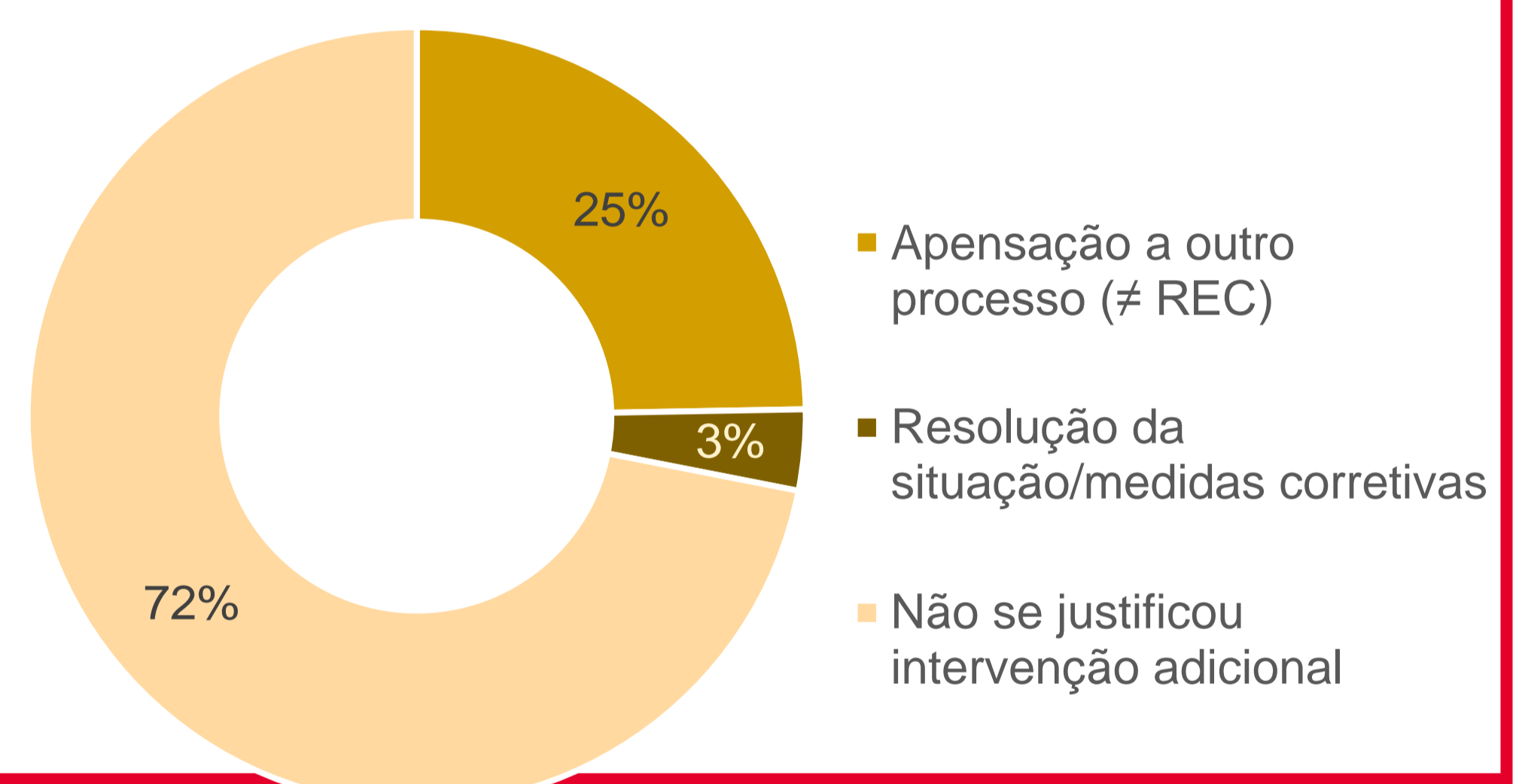
Este assunto foi também mencionado 58 vezes em elogios e 2 em sugestões.



Temas dos processos com menção a "COVID-19"	Setor Público	Setor Privado	Setor Social
Acesso a cuidados de saúde	34,1%	7,7%	33,3%
Cuidados de saúde e segurança do doente	22,2%	13,0%	18,5%
Focalização no utente	14,5%	14,7%	18,5%
Instalações e serviços complementares	8,2%	10,2%	7,4%
Procedimentos administrativos	14,6%	14,0%	9,3%
Questões financeiras	0,2%	35,8%	9,3%
Tempos de espera	4,6%	4,3%	3,7%
Elogios, Sugestões e Outros temas	1,7%	0,3%	-

Como vem sendo habitual, a proporção nas referências temáticas difere bastante de setor para setor: o tema do "Acesso a cuidados de saúde" é mais recorrentemente mencionado no setor público (34,1%) e no setor social (33,3%), enquanto nos estabelecimentos do setor privado as "Questões financeiras" são preponderantes (35,8% das menções).

À data da exportação da presente informação tinha já sido emitida decisão sobre 90% dos processos REC de novembro com menção ao assunto "COVID-19": 492 foram terminados, 11 foram encaminhados para entidades externas, no âmbito das respetivas competências, e em 1.010 deu-se continuidade à análise por parte da ERS (destes, 199 foram também levados ao conhecimento de entidade externa). No que respeita aos processos cuja decisão foi pela análise adicional, 3% estavam ainda em monitorização; dos 983 já analisados, concluiu-se não haver necessidade de qualquer atuação complementar por parte da ERS em 72%, e 25% foram apensados a processos de Inquérito e de Monitorização em curso.



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

- **Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores (N=496)**, com instalações desadequadas à situação de contingência.
- **Falhas no atendimento administrativo (N=430)**, em particular a demora no contacto/informação do Delegado de Saúde, a dificuldade na obtenção de declaração de isolamento profilático.
- **Modo de funcionamento dos estabelecimentos (N=375)**, onde subsistem muitas dificuldades no contacto não presencial (telefone, SMS, email) com as unidades de saúde e os atrasos no tempo de atendimento.
- **Acesso (adiamento, desmarcação, recusa, referenciação) a cuidados de saúde (N=286)**, com potencial comprometimento da continuidade dos cuidados.
- **Faturação relacionada com EPI e higienização dos estabelecimentos (N=199)**.
- **Teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação (N=185)**, com destaque para a demora na obtenção de resultados.

Em menor volume, mas não menos significativos, encontram-se os **constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico (N=175)**, maioritariamente em ambiente de serviço de urgência ou de atendimento permanente, mas também em situação de consultas e exames, a **assimetria de informação sobre procedimentos perante suspeita de COVID (N=144)**, com destaque para procedimentos perante doentes COVID não confirmado, e a **qualidade do atendimento clínico (N=134)**, principalmente por desvalorização de problemas de saúde não COVID, com a qualidade dos cuidados condicionada pela situação de contingência.