

## A inteligência artificial na apreciação de reclamações pela ERS

### Resumo

Considerando a análise diária de grandes volumes de dados e a consequente necessidade de reforço da capacidade institucional e da garantia de eficiência e eficácia, a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) está a desenvolver, ao abrigo do programa Sistema de Apoio à Modernização Administrativa (SAMA 2020) e em parceria com a Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (FEUP), um projeto de apoio à apreciação das reclamações dos utentes dos serviços de saúde com recurso a modelos de inteligência artificial.

### Introdução

A ERS é uma entidade administrativa independente que tem por missão a regulação e supervisão da atividade de todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde. No cumprimento da sua missão e em conformidade com seus estatutos<sup>1</sup>, a ERS recolhe diariamente dados relativos à atividade dos prestadores de cuidados de saúde e à perceção dos utentes sobre o sistema de saúde.

A análise à qualidade da informação recolhida é uma atividade crítica para a ERS e, para que essa informação seja verdadeiramente útil à atuação

regulatória e de supervisão da ERS, esta deve ser devidamente tratada e analisada.

Considerando as atribuições e competências da ERS relativamente à defesa dos direitos e interesses legítimos dos utentes dos serviços de saúde, de entre as demais áreas de intervenção regulatória, a ERS tem como incumbência apreciar as reclamações sobre estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e monitorizar o seguimento que lhes é por estes dispensado.

É no contexto da recolha de grandes volumes de dados nesta área de apreciação de reclamações, que a Inteligência Artificial surge como um importante instrumento de apoio à análise e tomada de decisão.

Nesse sentido, ao abrigo do programa SAMA 2020, desde 2020 a ERS, em conjunto com a FEUP, está a desenvolver um projeto cofinanciado<sup>2</sup>, com a referência POCI-05-5762-FSE-000205, que visa a apreciação de reclamações privilegiando técnicas de análise associadas a modelos de inteligência artificial.

### Caraterização do processo atual

As atividades da ERS na apreciação das reclamações implicam uma análise qualitativa sobre a informação recebida, tanto ao nível da qualidade do processo, como da criticidade do conteúdo material da reclamação.

Por sua vez, o processo de leitura diária e de apreciação de reclamações tem como requisito ímpar a sua priorização

<sup>1</sup> 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](https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1605/DL_126_14.pdf).

<sup>2</sup> Mais informações sobre o projeto podem ser consultadas em <https://www.ers.pt/pt/projetos/projetos-cofinanciados/>.

de acordo com os temas/ assuntos dos factos reclamados<sup>3</sup>.

Deste modo, estão implementadas (i) a utilização da funcionalidade de classificação de processos por temas e assuntos para definir prioridades na sua apreciação de forma a que aqueles com maior potencial de gravidade sejam analisados mais rapidamente, e (ii) a aplicação de uma metodologia simplificada para análise de elogios, sugestões e temas de menor complexidade e impacto no acesso, segurança e qualidade dos cuidados de saúde, que permitem uma gestão mais eficaz e eficiente da lista de processos pendentes de apreciação pela ERS.

Os técnicos da ERS visualizam as reclamações já classificadas por temas e assuntos, ordenados consoante a sua relevância, reclassificando-as quando necessário.

Assim, sem prejuízo do automatismo já associado a este processo, tendo em consideração o grande volume de dados recebidos neste âmbito - destacando-se uma média de 96.435 de processos submetidos à ERS nos últimos três anos - considerou-se fundamental munir a ERS de novos mecanismos que permitissem obter uma triagem assertiva dos processos recebidos e garantir a qualidade na priorização das reclamações para análise.

A intervenção da ERS no âmbito das reclamações desenvolve-se em dois níveis diferentes. Por um lado, procede à monitorização do seguimento dado

pelos prestadores às reclamações de que são objeto e do cumprimento dos requisitos legais a nível processual<sup>4</sup>, por outro, aprecia o conteúdo material de cada reclamação e averigua se se trata de matéria sobre a qual lhe caiba intervir, no âmbito das suas competências de supervisão do sistema de saúde, ou se necessita de ser encaminhada para uma instituição com competências específicas sobre a questão reclamada.

Caso se detetem indícios de incumprimento de requisitos ou procedimentos fundamentais para a qualidade e segurança 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 processo de inquérito, de avaliação ou mesmo de contraordenação, ou da apensação da reclamação a outro processo já em curso na ERS. Nestas situações, é avaliada a necessidade de intervenção adicional.

A apreciação das reclamações é efetuada individualmente, caso a caso. Contudo, a ERS promove também a análise transversal de eventuais incumprimentos dos prestadores de cuidados de saúde e de tendências através da identificação de múltiplas

<sup>3</sup> As reclamações são classificadas com um ou mais temas, cada um contendo vários assuntos. A lista dos dez temas e respetivos assuntos podem ser consultados nos Relatórios do Sistema de Gestão de Reclamações da ERS, disponíveis em <https://www.ers.pt/pt/atividade/defesa-dos-direitos-dos-utentes/relatorios/relatorios/>.

<sup>4</sup> O processo de submissão à ERS e tratamento das reclamações pelos prestadores consta do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, disponível em [https://www.ers.pt/uploads/writer\\_file/document/1636/Reg65\\_15.pdf](https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1636/Reg65_15.pdf).

reclamações associadas entre si, com base em métodos de sinalização e categorização executados pela equipa da ERS, mas sempre após a leitura de cada reclamação.

### **O projeto de Inteligência Artificial**

Neste contexto, os mecanismos de inteligência artificial assumem-se como essenciais para auxiliar a equipa da ERS na sua atividade de apreciação e monitorização de reclamações, nomeadamente nas grandes áreas acima referidas, como a (re)classificação das reclamações consoante os temas/assuntos e o apoio à decisão e à análise transversal de eventuais problemas evidenciados nas reclamações sobre o sistema de saúde, bem como a otimização do procedimento associado à tramitação das reclamações.

Nesse sentido, pretende-se com a aplicação de modelos de inteligência artificial extrair informação do conteúdo das reclamações e contribuir para a sua correta classificação e atribuição de nível de prioridade para leitura, bem como para automatizar e sistematizar os processos de apoio à decisão.

Adicionalmente, este projeto deverá estabilizar a metodologia de atribuição de um nível de gravidade às reclamações, o qual permitirá determinar a maior ou menor urgência de atuação, bem como o tipo de intervenção regulatória, para cada situação e tendência identificada.

Em concreto, o desenvolvimento deste projeto passará pela (i) criação de um processo automático para extração de informação de reclamações através de métodos de inteligência artificial, (ii) melhoria da classificação automática de reclamações, (iii) criação de

modelos de análise de padrões e deteção automática de incumprimento dos prestadores de cuidados de saúde através da deteção de reclamações relacionadas entre si, (iv) introdução de mecanismos que auxiliem a tomada de decisão da equipa da ERS com base no histórico de intervenção regulatória e na informação do sistema de saúde recolhida automaticamente, e (v) criação de sistemas de alarmística inteligente de acordo com os modelos definidos.

Por último, com a aplicação de modelos de inteligência artificial salienta-se a otimização das metodologias de trabalho diário da equipa da ERS e a consequente minimização da probabilidade de ocorrência de erros e garantia de uma resposta mais contemporânea e de maior qualidade ao utente dos serviços de saúde.

### **Conclusão**

O enquadramento estratégico da ERS para o triénio 2020-2022 assenta numa orientação de toda a sua atividade para um modelo de supervisão pelo risco, cada vez mais preventiva e potenciadora da qualidade e segurança dos cuidados de saúde. Tal pressupõe uma permanente atualização da análise de risco, seja de prestadores individuais, de segmentos de atividade e/ou do sistema de saúde, permitindo a criação de alertas precoces e a antecipação de problemas.

No contexto da atual pandemia, nunca foi tão importante que as instituições tenham formas de gestão e de tomada de decisão ágeis e capazes de se adaptar e de responder às necessidades que surgem.

Desde 2020 a ERS optou por encontrar novas formas de intervenção junto dos estabelecimentos prestadores de

cuidados de saúde, mais céleres e adaptadas a um novo contexto em rápida mutação.

No que diz respeito à apreciação de reclamações, a ERS procurou desenvolver modelos de inteligência artificial para garantir a eficiência e eficácia do processo e identificar tendências no comportamento dos prestadores de cuidados de saúde face à perceção dos utentes dos serviços de saúde.