

SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES

RELATÓRIO DO ANO DE 2024

Sumário Executivo

Em cumprimento do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 27.º dos Estatutos da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), no presente documento divulga-se informação sobre as reclamações, elogios e sugestões 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 atuação da ERS.

Durante o ano de 2024 foram submetidos à apreciação da ERS:

- 109.314 processos com factos ocorridos durante o ano, sendo que 87.727 diziam respeito a processos classificados exclusivamente como reclamações, 20.227 como elogios e 874 como sugestões. Os restantes 486 diziam respeito a processos classificados com mais do que uma destas opções em simultâneo.
- 21.156 processos de reclamações, elogios e/ ou sugestões, referentes a anos anteriores.

Comparativamente com o ano anterior, verificou-se um acréscimo de 4,6% no universo de processos, submetidos à apreciação da ERS, sobre factos ocorridos no ano.

Da caracterização dos 109.314 processos de reclamações, elogios e/ ou sugestões, constatou-se:

- (i) que 65.9% dos processos (72.067) dizem respeito a estabelecimentos do setor público, incluindo-se neste setor o estabelecimento gerido em regime de Parceria Público-Privada, seguindo-se o setor privado com 33,1% (36.137) dos processos e o setor social ou cooperativo com 1,0% dos processos (1.110);
- (ii) que os estabelecimentos com tipologia de internamento apresentaram um maior volume de processos comparativamente com os estabelecimentos sem internamento, independentemente da natureza jurídica do prestador; e,
- (iii) que aproximadamente 56,1% dos processos submetidos à ERS com ocorrência no ano de 2024 foram relativos a estabelecimentos situados na Região de Saúde de Lisboa e Vale do

Tejo (61.289 processos), seguindo-se a Região de Saúde do Norte com cerca de 26,9% dos processos (29.378 processos).

Nos processos com ocorrência no ano de 2024 classificados como reclamações e apreciados pela ERS, os temas mais mencionados foram a focalização no utente (19,5%), os procedimentos administrativos (18,1%), os cuidados de saúde e segurança do doente (17,9%) e o acesso a cuidados de saúde (15,2%).

Por sua vez, os elogios apreciados pela ERS e com ocorrência em 2024 foram mais frequentemente dirigidos ao pessoal clínico (29,8%), seguindo-se motivos relacionados com o funcionamento dos serviços de apoio (26,1%) e com o pessoal não clínico (18,9%). Por comparação com os setores privado e social, os prestadores do setor público apresentaram um maior número de elogios no ano de 2024, independentemente da tipologia de cuidados.

Sem qualquer ponderação ou rácio quanto à dimensão dos estabelecimentos, produção ou população alvo, verificou-se que os prestadores de cuidados de saúde responsáveis por 75,4% das reclamações no período em análise correspondiam a um total de 2.073 estabelecimentos, pertencentes a 35 entidades. Por outro lado, 75,6% dos elogios e sugestões que ocorreram em 2024 diziam respeito a 1.029 estabelecimentos, pertencentes a 31 entidades. No presente documento apresenta-se a lista do total de entidades com processos REC submetidos à ERS no ano de 2024, sejam estes classificados como reclamações, elogios ou sugestões.

Em 2024, a ERS emitiu decisão relativamente a 65.669 reclamações, das quais 35.956 diziam respeito a factos ocorridos em 2024. Relativamente a processos classificados exclusivamente como elogios ou sugestões, a ERS apreciou 23.368 processos, sendo que 20.738 tinham ocorrência no ano.

Um processo de reclamação pode ser objeto de várias ações de intervenção regulatória pela ERS e ser, simultaneamente ou não, encaminhado para uma ou várias entidades externas com competência na matéria em análise.

Assim, relativamente às 35.956 reclamações sobre factos ocorridos no ano de 2024 e decididos pela ERS:

- (i) em 62,9% dos casos (22.795 processos) foram terminados sem necessidade de outra intervenção da ERS;

(ii) 27,4% dos casos (9.934 processos) foram terminados com resolução da situação e/ ou garantia de medidas corretivas por parte dos prestadores de cuidados de saúde; ou sem irregularidade do prestador visado após diligências junto deste; ou ainda com sinalização interna para intervenção oportuna e agregada junto do setor regulado;

(iii) em 7,9% dos casos (2.864 processos) revelou-se necessária a **abertura** de novos processos administrativos ou sancionatórios; ou a **apensação** a outros processos desta natureza já em curso na ERS, bem como proposta de mediação de conflitos;

(iv) em 1,8% dos casos (666 processos) foi efetuado o encaminhamento dos processos de reclamação para outras entidades com competência específica na análise dos factos reclamados;

(v) a ERS identificou situações de incumprimento processual em 1.516 processos de reclamação, maioritariamente relativos a prestadores de cuidados de saúde do setor público.

No ano de 2024, a ERS efetuou 2.370 encaminhamentos (2.004 reclamações) de processos para outras entidades, dos quais 794 (667 reclamações) correspondiam a reclamações com factos ocorridos no ano.