

INFO ERS COVID-19

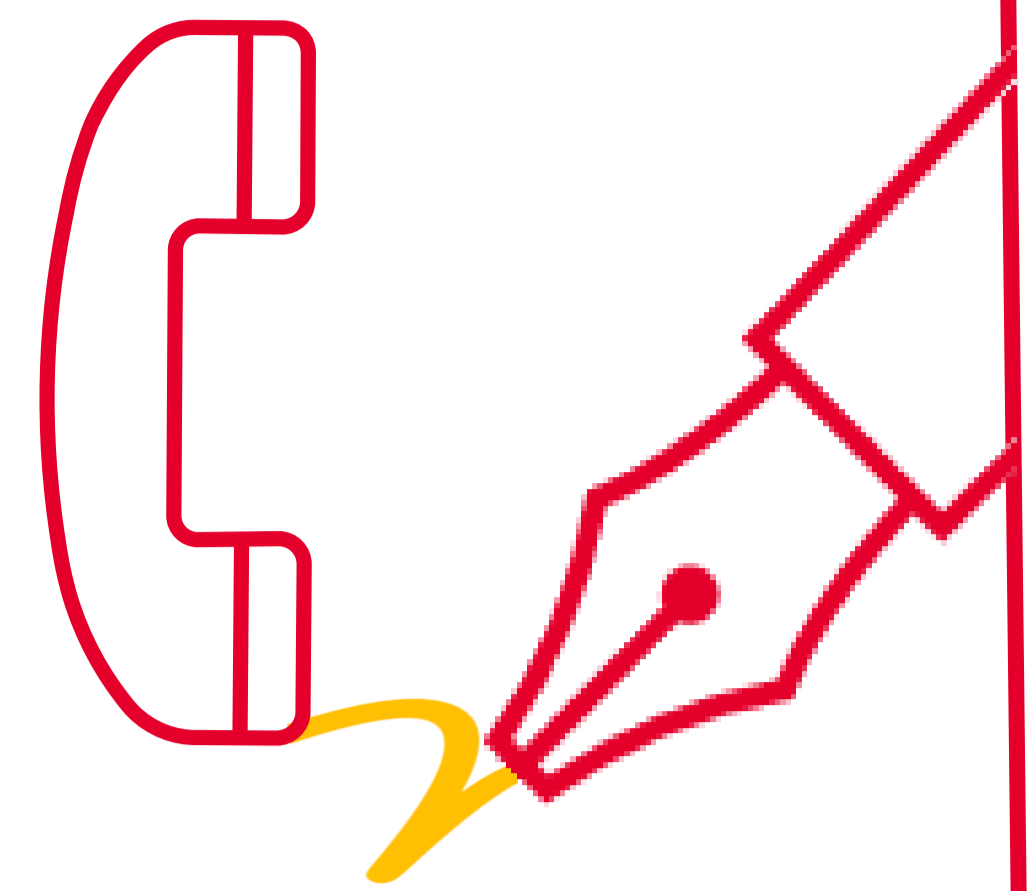
PERSPETIVA DO UTENTE

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SUBMETIDOS À ERS EM JANEIRO:

	Total	402
Escritos	131	(33%)
Via telefone	271	(67%)
Total de Pedidos com menção à COVID-19	218	(54%)
Escritos	77	(19%)
Via telefone	141	(35%)

EXPOSIÇÕES SUBMETIDAS À ERS E REENCAMINHADAS:

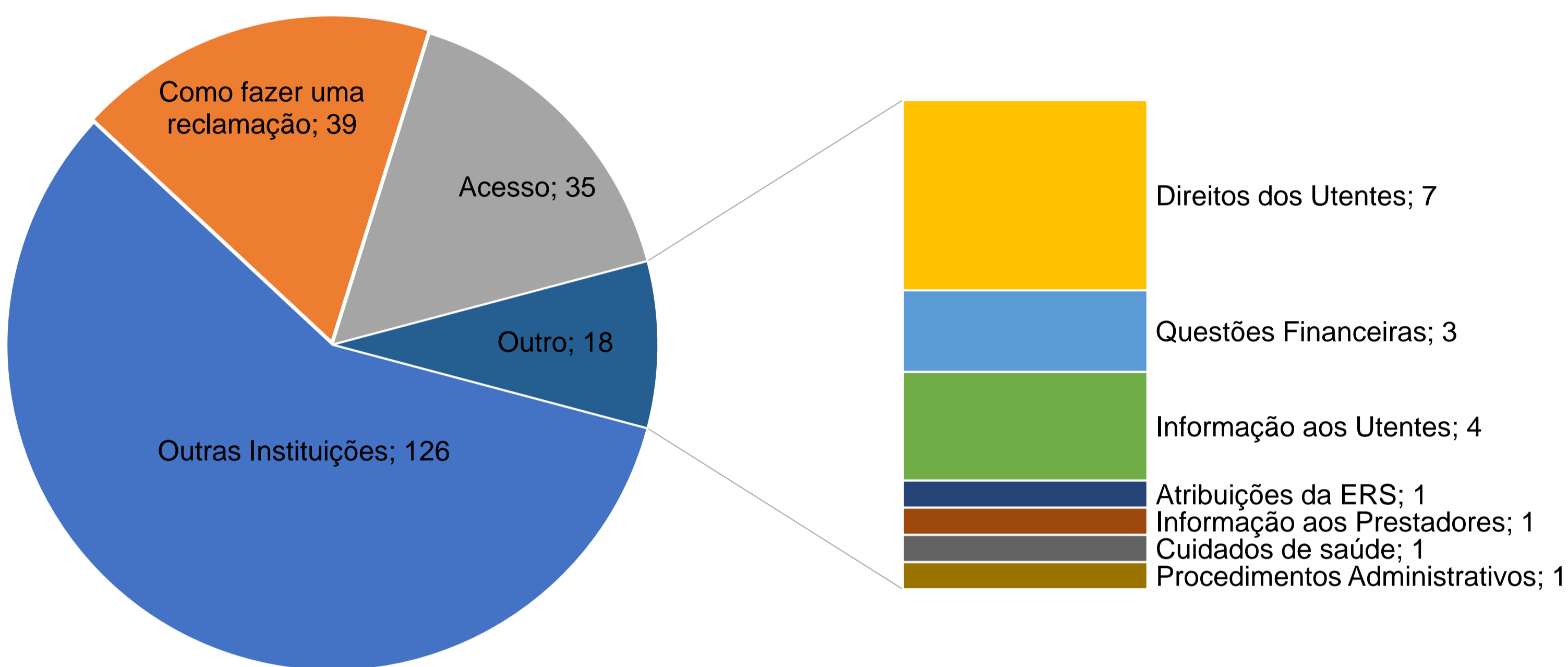
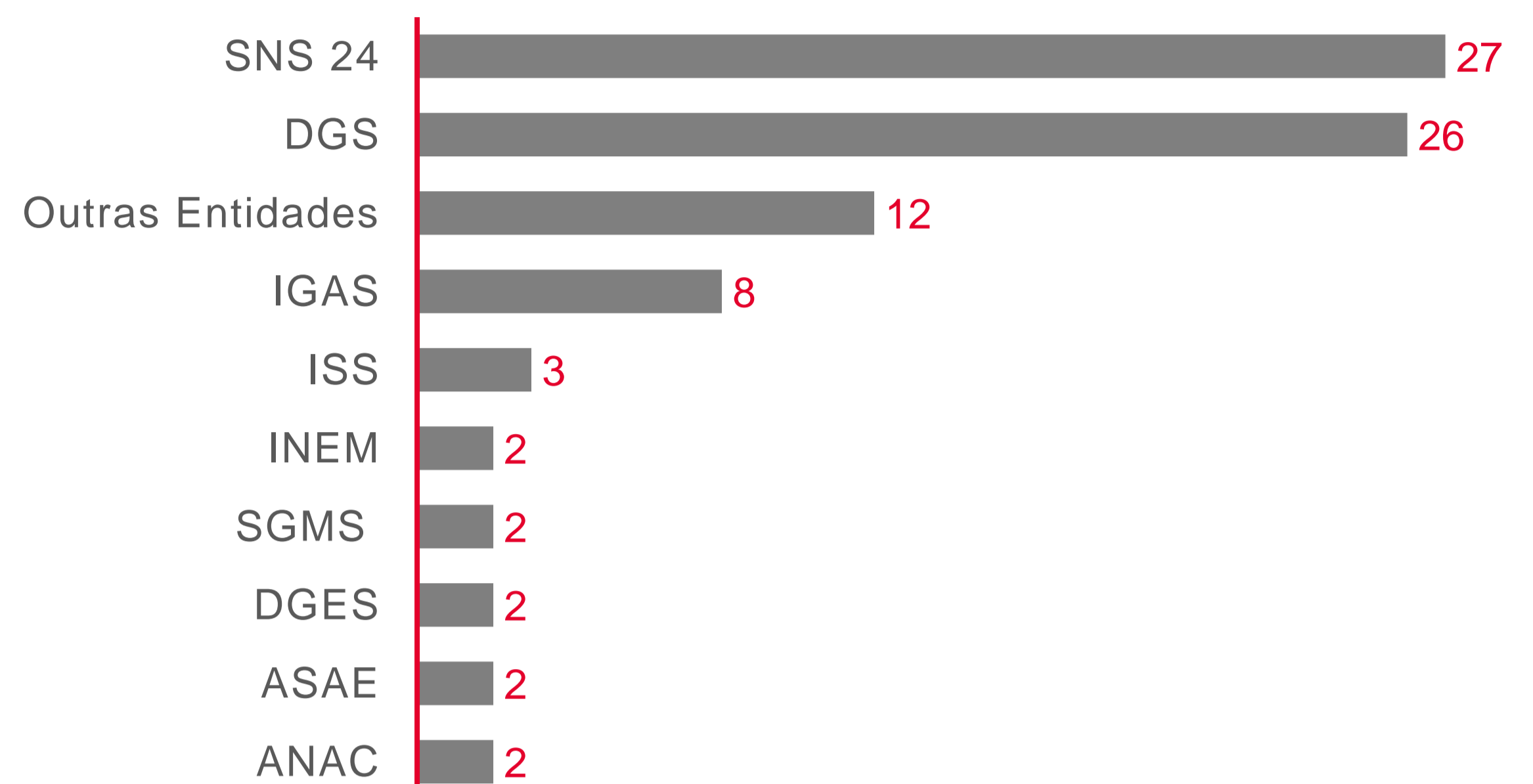
	Total	125
Exposições reencaminhadas fora do âmbito COVID-19	39	(31%)
Exposições reencaminhadas com menção à COVID-19	86	(69%)



A ERS continua a receber exposições cuja matéria não se enquadra nas suas competências, sendo encaminhadas para entidades terceiras.

No mês de janeiro, foram encaminhadas 86 Exposições.

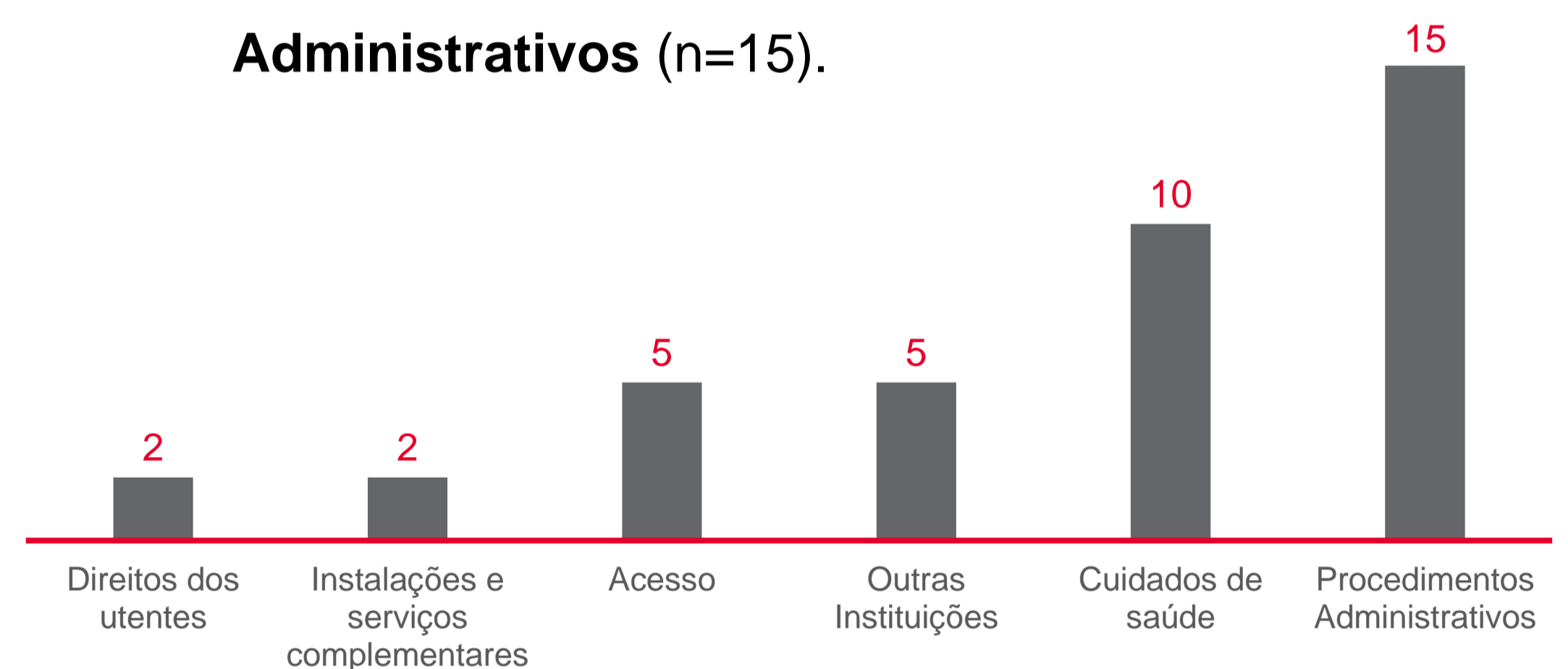
O destaque das comunicações recebidas vai para questões relacionadas com o processo de vacinação COVID-19, denúncias de surtos de COVID-19 em instituições não sujeitas à regulação da ERS, dúvidas sobre a utilização da “APP StayAway COVID-19”.



Em janeiro, começaram a surgir, ainda que de forma pouco expressiva (no que respeita a pedidos de informação), pedidos relacionados com o Plano de vacinação contra a Covid-19. Questões de **Acesso**, como obtenção de Atestados Médicos de Incapacidade Multiusos e marcação de Juntas Médicas mantiveram-se.

Em janeiro, foram recebidos pela ERS 402 Pedidos de Informação (escritos e via telefone), sendo 54% relacionados com a COVID-19.

Da totalidade de pedidos recebidos, 126 (51 escritos e 75 via telefone) pertenciam à esfera de atuação de **Outras Instituições**, tendo os utentes sido esclarecidos das entidades responsáveis pela sua resolução. Dos pedidos recebidos via telefone, 39 relacionavam-se com o exercício do direito à reclamação (**Como fazer uma reclamação**), sendo na sua maioria referentes a **Procedimentos Administrativos** (n=15).



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

Acesso

- Dificuldades no acesso a consultas para emissão de Certificado de Incapacidade Temporária
- Dificuldades no acesso a consultas no Centro de Saúde
- O que fazer para ser vacinado contra a COVID-19

Procedimentos Administrativos

- Dificuldade em contactar o Centro de Saúde

Cuidados de Saúde

- Falta de acompanhamento por parte das Autoridades de Saúde

Direitos dos Utentes / Questões Financeiras

- Direito ao acompanhamento
- Cobrança de KIT de Equipamentos de Proteção Individual
- Cobrança da taxas de higienização

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. Como obter prescrição de Teste à COVID-19?
5. O que fazer perante a demora na receção do resultado do teste à COVID-19?
6. Quando serão remarcadas as Juntas Médicas?
7. Como obter número de utente, sendo cidadão estrangeiro?
8. Como contactar o Centro de Saúde?
9. As clínicas privadas e hospitais privados, podem cobrar o valor dos Kits de Equipamentos de Proteção Individual?
10. O que fazer para ser vacinado contra a Covid-19?

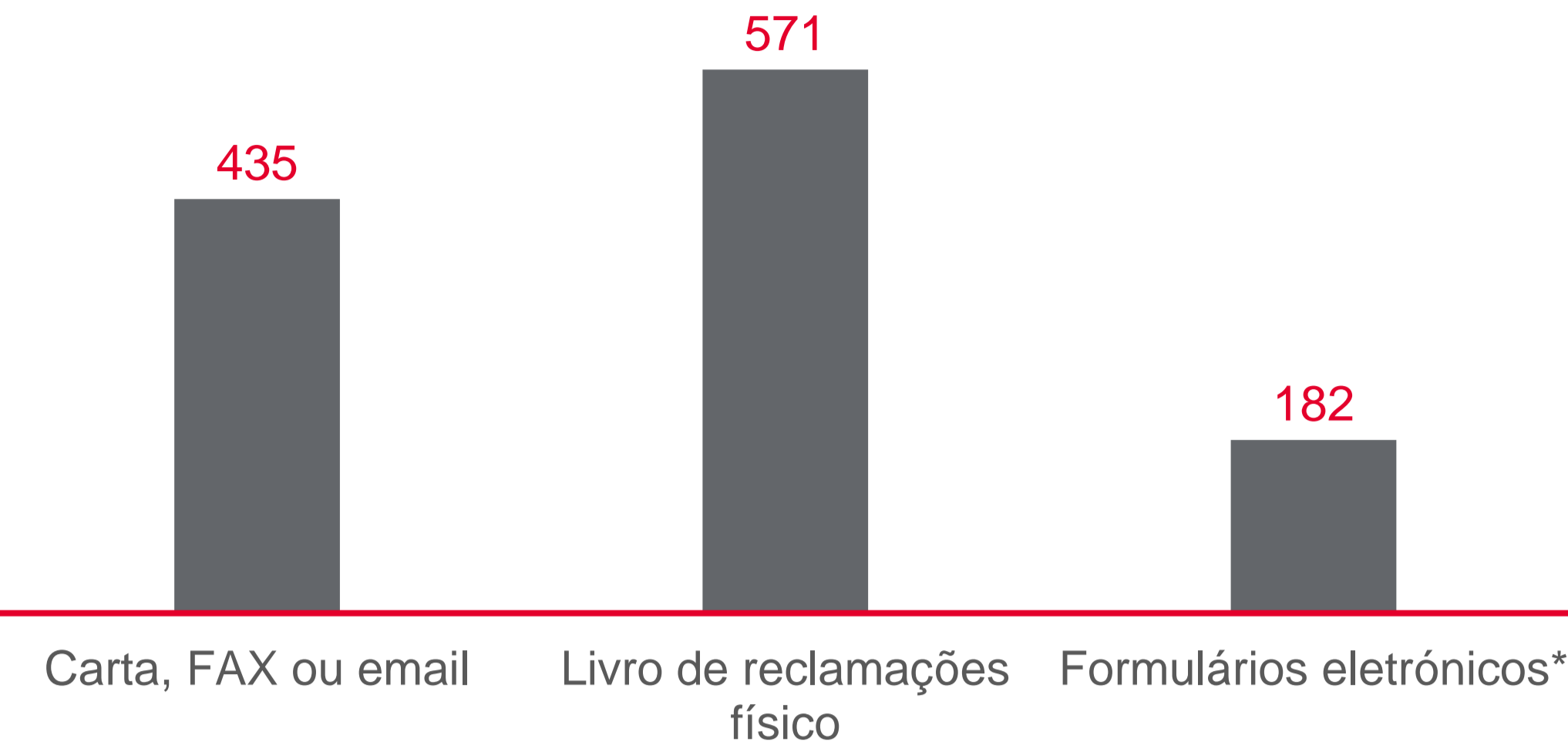
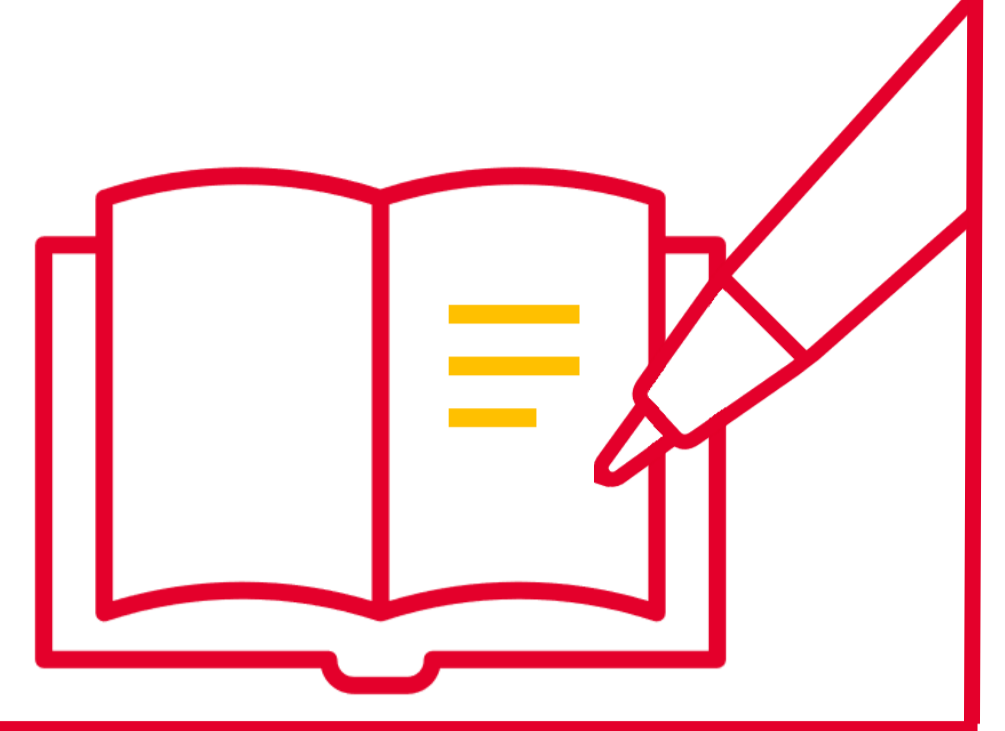




ERS

PROCESSOS REC SUBMETIDOS À APRECIÇÃO DA ERS EM JANEIRO:

	TOTAL	7.113
Com data de ocorrência no período de contingência (≥ a 01/03/2020)	6.019	(84,6%)
dos quais com menção a COVID-19	1.188	(19,7%)

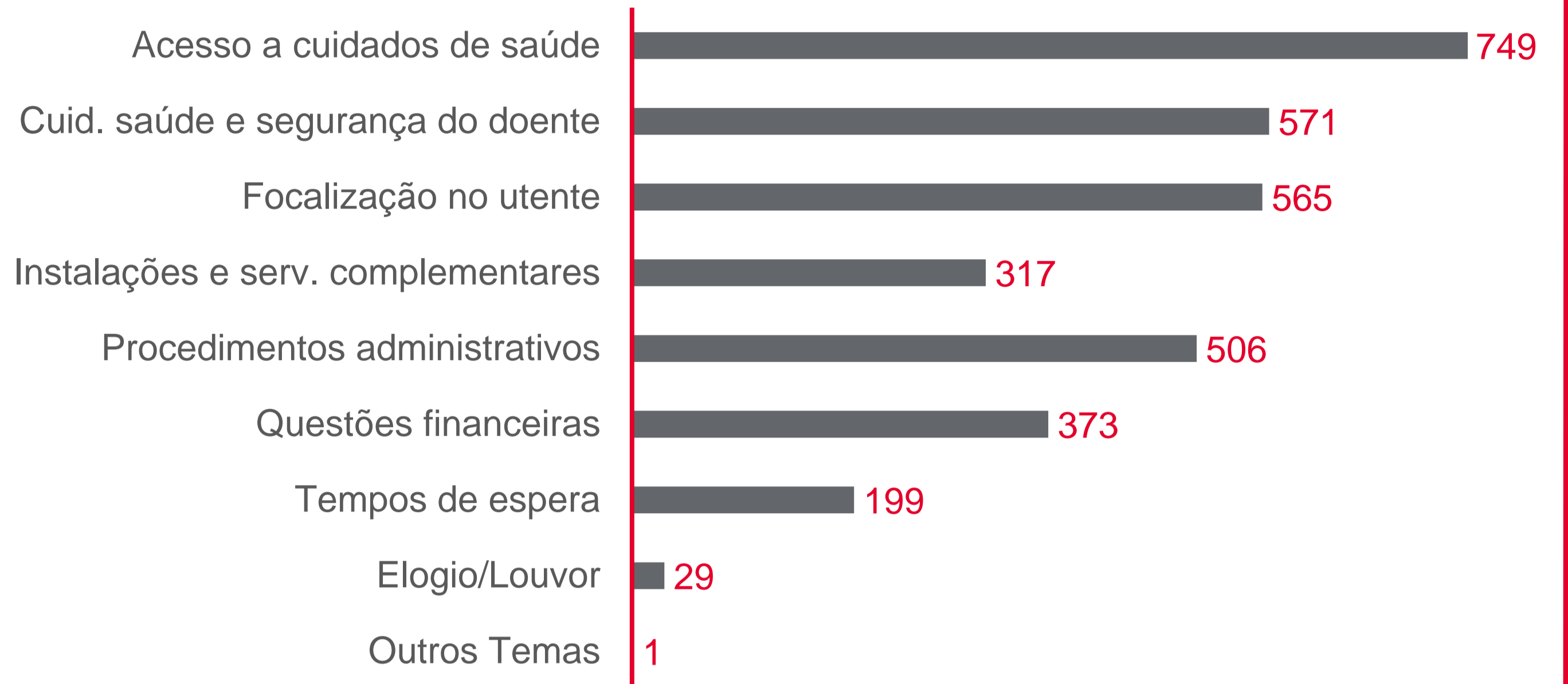


No que respeita ao suporte em que foram redigidos os 1.188 processos REC submetidos à ERS no mês de janeiro com menção ao assunto “COVID-19”, volta a verificar-se a preponderância do livro de reclamações físico, mas os meios não presenciais, no seu conjunto, representam mais de metade (51,9%).

* 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.

A orientação dada pela ERS aos prestadores requer que o assunto COVID-19 não surja isolado num processo, mas sim associado a um dos temas mais latos.

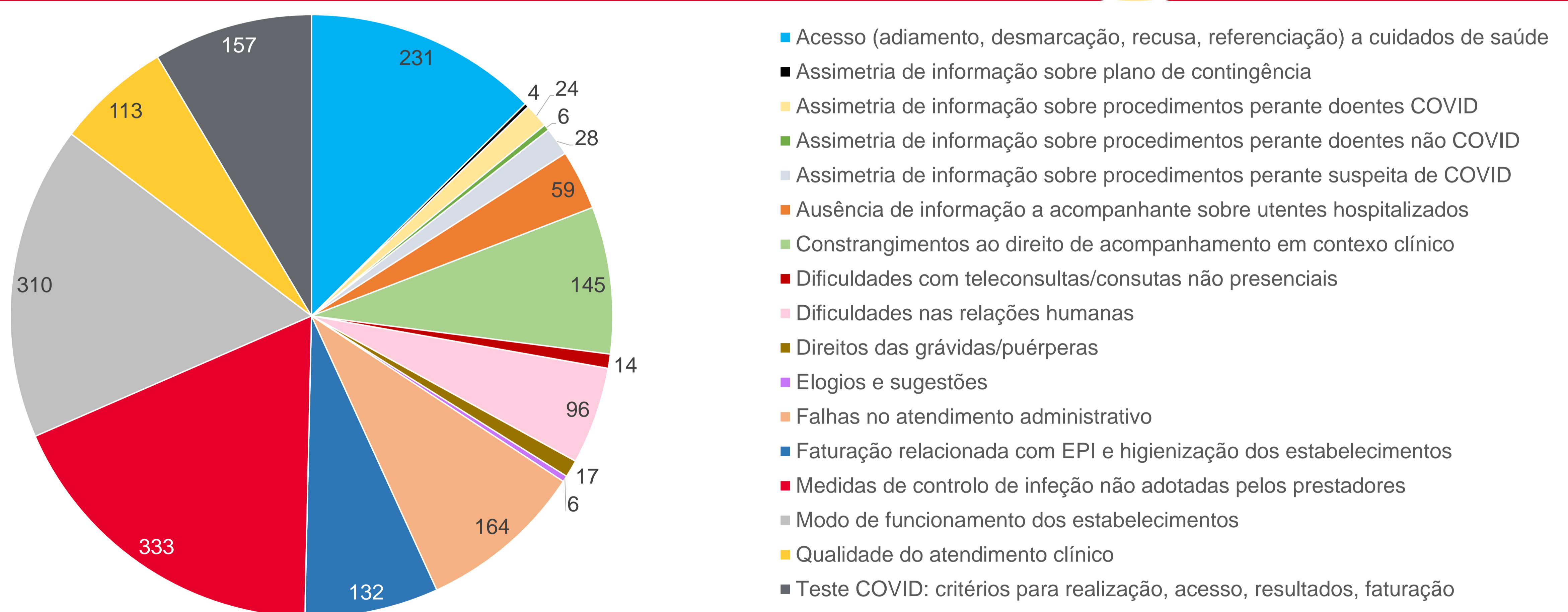
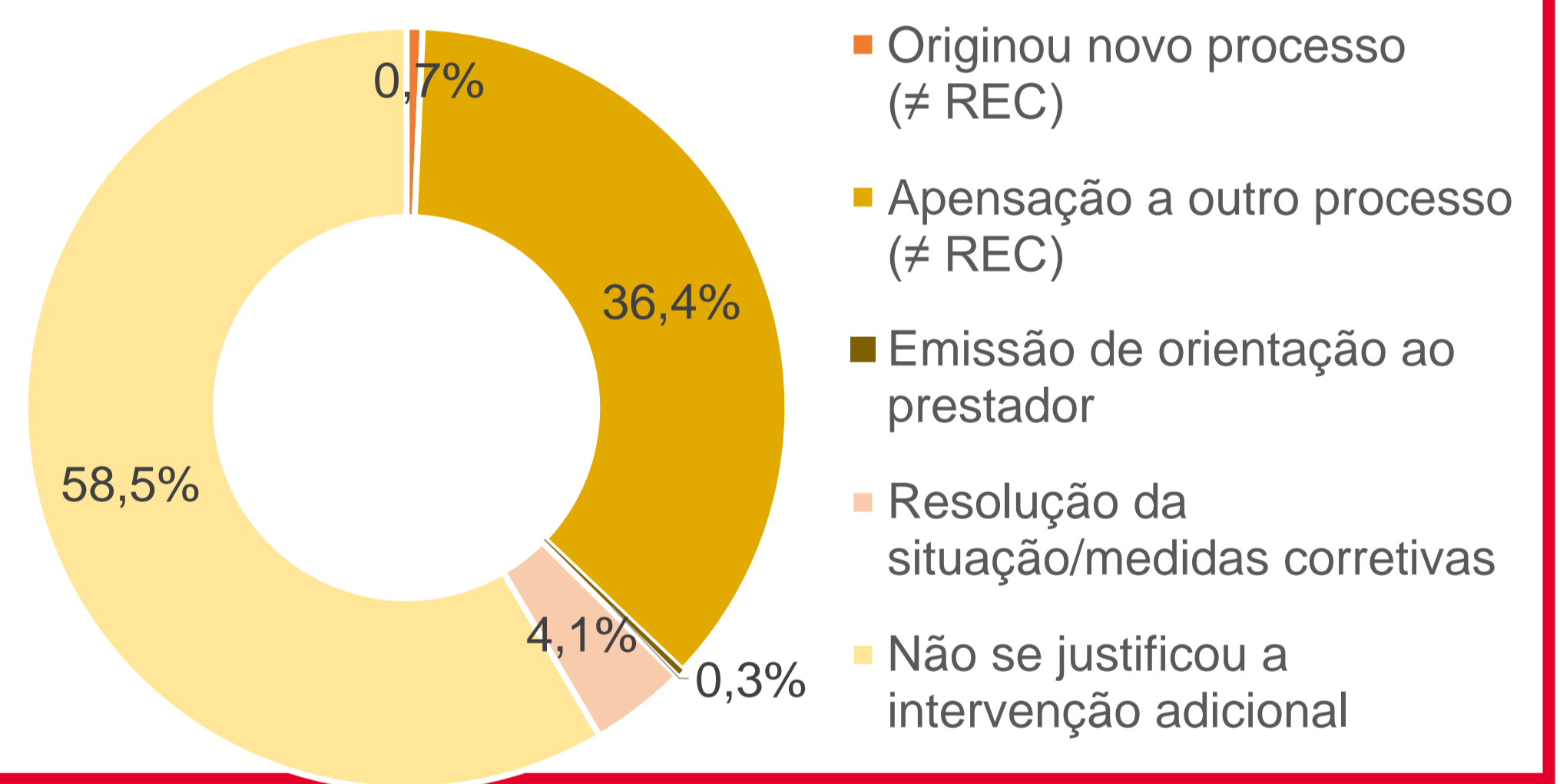
Tendo em atenção que cada processo pode conter mais do que um par tema/assunto, em janeiro o tema que mais se destacou em processos com menção ao assunto “COVID-19” foi uma vez mais o “Acesso a Cuidados de Saúde”, seguindo-se os “Cuidados de saúde e segurança do doente” e a “Focalização no utente”. Este assunto foi também mencionado 29 vezes em elogios.



Temas dos processos com menção a "COVID-19"	Setor Público	Setor Privado	Setor Social
Acesso a cuidados de saúde	30,9%	6,0%	-
Cuidados de saúde e segurança do doente	20,4%	10,9%	11,8%
Focalização no utente	17,8%	15,4%	20,6%
Instalações e serviços complementares	9,2%	9,8%	23,5%
Procedimentos administrativos	14,0%	17,7%	23,5%
Questões financeiras	0,7%	33,5%	11,8%
Tempos de espera	5,9%	6,2%	8,8%
Elogios, Sugestões e Outros temas	1,1%	0,5%	-

Como habitualmente, há diferenças significativas na proporção das referências temáticas, conforme a natureza jurídica dos prestadores: no setor público o “Acesso a cuidados de saúde” representa 30,9% do total das menções, as “Questões financeiras” são 33,5% das menções do setor privado e no setor social, com 23,5% das menções (cada um) salientam-se as “Instalações e serviços complementares” e os “Procedimentos administrativos”.

À data da exportação da presente informação tinha já sido emitida decisão sobre 93,6% dos processos REC de janeiro com menção ao assunto “COVID-19”: 494 foram terminados, e em 617 deu-se continuidade à análise por parte da ERS (destes, 60 foram simultaneamente levados ao conhecimento de entidade externa). No que respeita aos processos cuja decisão foi pela análise adicional, 5,2% estavam ainda em monitorização; dos 585 já analisados, concluiu-se não haver necessidade de qualquer atuação complementar por parte da ERS em 58,5%, e 36,4% foram apensados a processos de Inquérito e de Monitorização em curso. Em 2 processos (0,3%) foram emitidas orientações de procedimento aos prestadores.



Tendo por base uma análise qualitativa por indução das reclamações do mês de janeiro 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=333)**, com maior relevo para instalações desadequadas à situação de contingência.
- **Modo de funcionamento dos estabelecimentos (N=310)**, onde se destacam as dificuldades no contacto não presencial (telefone, SMS, email) com as unidades de saúde, os atrasos no tempo de atendimento e deficientes condições físicas de espera (filas, aglomerados, exterior) para marcação, efetivação ou pagamento de consultas e MCDT.
- **Acesso (adiamento, desmarcação, recusa, referenciação) a cuidados de saúde (N=231)**, com potencial comprometimento da continuidade dos cuidados.
- **Falhas no atendimento administrativo (N=164)**, designadamente a demora no contacto/informação do Delegado de Saúde, a dificuldade na obtenção de declaração de isolamento profilático, e ainda dificuldades na obtenção/renovação de CIT (baixa) e no acesso a junta médica para emissão ou renovação de declarações multiusos.
- **Teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação (N=157)**, e principalmente a demora na obtenção dos resultados.

Em menor volume, mas não menos significativas, encontram-se este mês os **constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico (N=145)**, incluindo não só em consultas e exames como também situações de urgência e de internamento. A **faturação relacionada com EPI e higienização dos estabelecimentos (N=132)**, e a **qualidade do atendimento clínico (N=113)**, percecionada pelos utentes como condicionada pela situação de contingência.