

# SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES

## RELATÓRIO DO 1.º SEMESTRE 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 1.º semestre de 2024 foram submetidos à apreciação da ERS:

- 51.532 processos com factos ocorridos durante o 1.º semestre do ano, sendo que 41.588 diziam respeito a processos classificados exclusivamente como reclamações, 9.285 como elogios e 429 como sugestões. Os restantes 230 diziam respeito a processos classificados com mais do que uma destas opções em simultâneo.
- 15.021 processos de reclamações, elogios e/ ou sugestões, referentes a anos anteriores.

Comparativamente com o período homólogo do ano anterior, verificou-se um acréscimo de 4,5% no universo de processos sobre factos ocorridos no ano.

Da caracterização dos 51.532 processos de reclamações, elogios e/ ou sugestões, constatou-se:

- (i) que 64,5% dos processos (33.237) 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 34,5% (17.760) dos processos e o setor social ou cooperativo com 1,0% dos processos (535), à semelhança do período homólogo do ano anterior;
- (ii) os estabelecimentos com tipologia de internamento apresentaram um maior volume de processos comparativamente com os estabelecimentos sem internamento, independentemente da natureza jurídica do prestador;
- (iii) e que aproximadamente 57% dos processos submetidos à ERS com ocorrência no 1.º semestre de 2024 foram relativos a estabelecimentos situados na Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (29.106 processos), seguindo-se a Região de Saúde do Norte com cerca de 26% dos processos (13.591 processos).

Dos processos classificados como reclamações e apreciados pela ERS, os temas mais mencionados no 1º semestre de 2024 estavam relacionados com constrangimentos na prestação

de cuidados de saúde (qualidade e segurança dos mesmos) (19,3%), com os procedimentos administrativos adotados pelos prestadores (17,9%) e com a restrição de acesso a cuidados de saúde (16,6%).

Por sua vez, os elogios apreciados pela ERS e com ocorrência no 1.º semestre de 2024 foram mais frequentemente dirigidos ao pessoal clínico (cerca de 28%), seguindo-se motivos relacionados com o funcionamento dos serviços de apoio (aproximadamente 27%) e com o pessoal não clínico (cerca de 18%). Os prestadores do setor público apresentaram um maior número de elogios no 1.º semestre 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, aproximadamente, 75% das reclamações no período em análise correspondiam a um total de 1.036 estabelecimentos. Por outro lado, 75% dos elogios e sugestões que ocorreram no 1.º semestre de 2024 diziam respeito a 574 estabelecimentos. No presente documento apresenta-se a lista do total de entidades com processos REC submetidos à ERS no 1º semestre de 2024, sejam estes classificados como reclamações, elogios ou sugestões.

No 1.º semestre de 2024, a ERS emitiu decisão relativamente a 32.416 reclamações, das quais 9.613 diziam respeito a factos ocorridos em 2024. Relativamente a processos classificados exclusivamente como elogios ou sugestões, a ERS apreciou 11.223 processos, sendo que 8.997 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 9.613 reclamações sobre factos ocorridos no 1º semestre de 2024 e decididos pela ERS:

- (i) em 77,5% dos casos (7.641 processos) foram terminados sem necessidade de outra intervenção da ERS, mais diferenciada;
- (ii) 15,8% dos casos (1.556 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 5,3% dos casos (520 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 1,5% dos casos (143 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 263 processos de reclamação, maioritariamente relativos a prestadores de cuidados de saúde do setor público.

No 1.º semestre de 2024, a ERS efetuou 1.421 encaminhamentos de processos para outras entidades, dos quais 164 correspondiam a reclamações com factos ocorridos no ano.