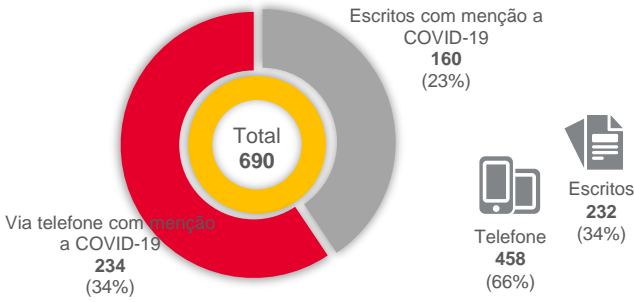
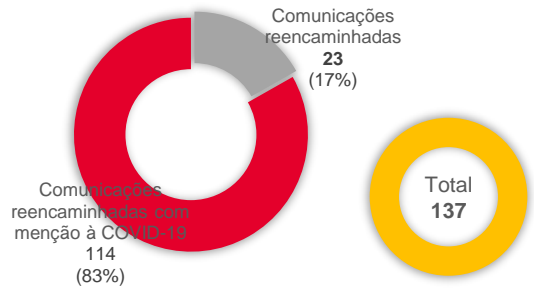


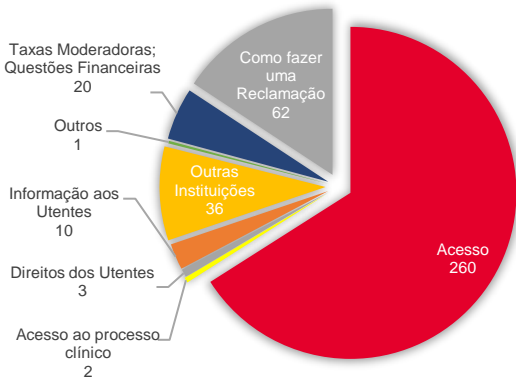
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SUBMETIDOS À ERS



COMUNICAÇÕES REENCAMINHADAS



ANÁLISE POR TEMA



Em junho, o **Acesso** (N=280) foi o tema que mais se destacou nos pedidos de informação (escritos e via telefone). A Vacinação contra a COVID-19 continua a ser o tema dominante.

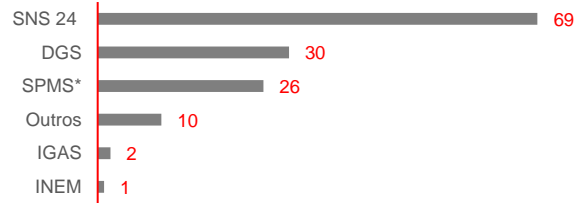
À semelhança do mês de maio, também em junho 30% dos pedidos de informação, por conterem ainda matéria que se enquadrava na esfera da Direção-Geral da Saúde e dos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, foram respondidos e igualmente encaminhados a estas entidades para conhecimento da matéria exposta.

Como fazer uma Reclamação (N=62), no âmbito da COVID-19 continua a ser uma preocupação dos utentes, em concreto também no que respeita ao **Acesso** (n=43). Constrangimentos em contactar as unidades de saúde (telefone/email) e a impossibilidade de marcação de consultas são assuntos recorrentes.

A ERS continua a receber pedidos pertencentes à esfera de atuação de **Outras Instituições**, sendo os utentes esclarecidos de quais as entidades responsáveis pela sua resolução, em junho destacaram-se questões relacionadas com obtenção de Certificado Digital Covid.

A cobrança de KIT de Equipamentos de Proteção Individual por parte de clínicas e hospitais privados voltou a ser uma preocupação manifestada pelos utentes.

Outras comunicações que contenham matéria que não seja da competência da ERS, e que incidam sobre entidades não reguladas, são reencaminhadas para outras instituições. A implementação do Plano de Vacinação contra a COVID-19 e a emissão do Certificado Digital foram os assuntos dominantes este mês.



*Com 23 comunicações reencaminhadas simultaneamente para a DGS.

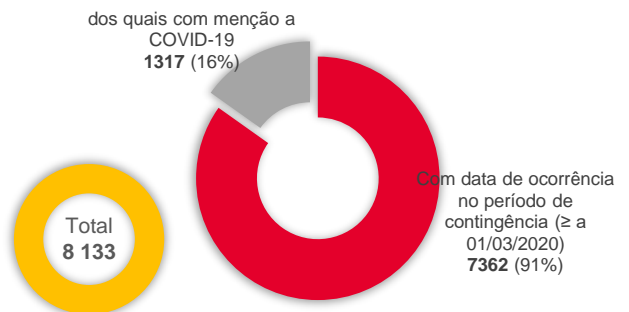
Perguntas mais recorrentes

- O que fazer se não receber confirmação após agendamento da vacina contra a COVID-19?
- Como obter o Certificado Digital COVID?
- Como obter a Declaração de isolamento profilático?
- Como marcar consulta no Centro de Saúde na impossibilidade de atendimento telefónico?
- Como obter número de utente, sendo cidadão estrangeiro?
- As clínicas e hospitais privados, podem cobrar o valor dos Kits de Equipamento de Proteção Individual?

RECLAMAÇÕES, ELOGIOS e SUGESTÕES



PROCESSOS REC SUBMETIDOS À APRECIÇÃO DA ERS EM JUNHO



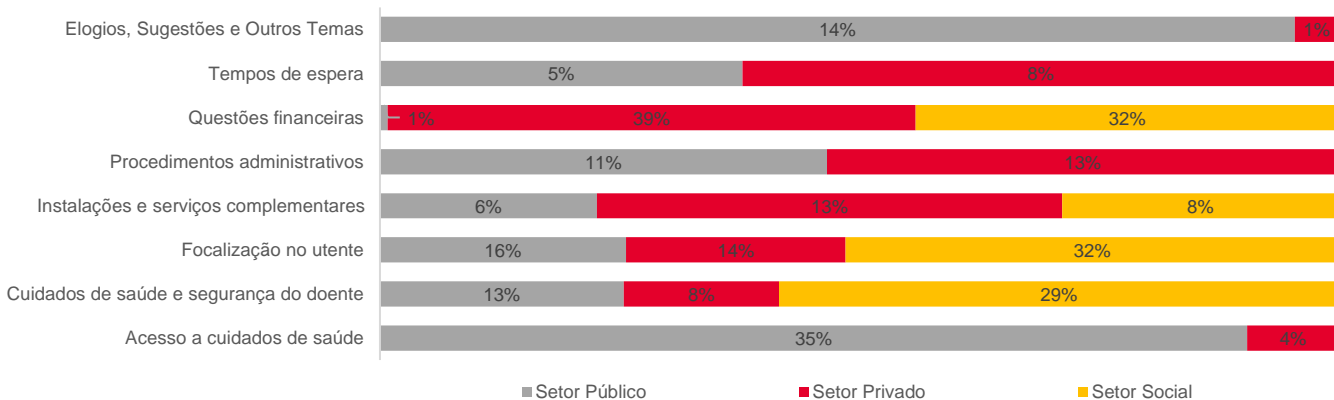
O assunto COVID-19 não surge isolado num processo, mas sim associado a um tema, sendo que cada processo pode conter mais do que um par tema/assunto.

SABIA QUE?

O conhecimento dos direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde potencia a sua capacidade de intervenção ativa na melhoria progressiva dos cuidados e serviços.

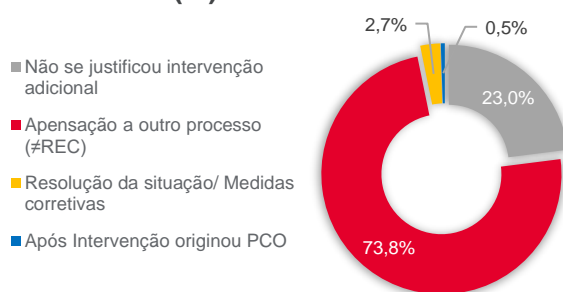
Consulte a área dedicada aos utentes no website da ERS em [ERS - Direitos e deveres dos utentes](#).

TEMA DOS PROCESSOS REC POR SETOR (%)



À data da exportação desta informação tinha sido emitida decisão sobre 71,2% dos processos REC de junho relacionados com a “COVID-19”: 577 foram terminados, seis foram encaminhados para outras entidades, no âmbito das respetivas competências, e em 351 deu-se continuidade à análise por parte da ERS (destes últimos, quatro foram simultaneamente levados ao conhecimento de entidade externa).

PROCESSOS REC QUE TRANSITARAM INTERNAMENTE PARA ANÁLISE ADICIONAL (%)



CATEGORIAS NAS RECLAMAÇÕES COM O ASSUNTO “COVID-19”

Tendo por base uma análise qualitativa por indução, as categorias mais expressas pelos reclamantes foram:

Acesso (adiamento, desmarcação, recusa, referenciação) a cuidados de saúde (N=443), com particular relevo para constrangimentos no acesso a vacinas em sede do plano de vacinação COVID-19, e para constrangimentos relacionados com a recusa, demora e marcação de consultas e MCDT.

Modo de funcionamento dos estabelecimentos (N=276), salientando-se nesta categoria os atrasos ou demora no tempo de atendimento, as dificuldades no contacto não presencial (telefone, SMS, email) com as unidades de saúde, a qualidade da informação administrativa e as condições físicas de espera (filas, aglomerados, exterior) para marcação/ efetivação/ pagamento de consultas/ MCDT.

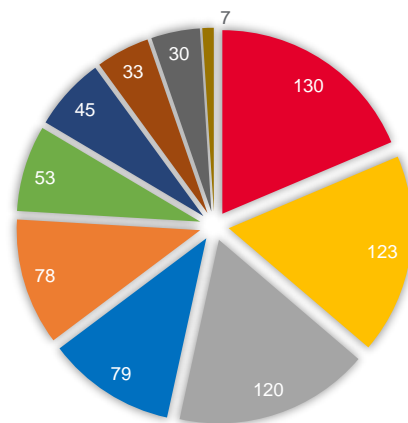
Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores (N=158), sendo perceção dos utentes as instalações desadequadas à situação de contingência, condições de higiene e segurança deficientes e aparente ausência de plano de contingência / medidas insuficientes.

Faturação relacionada com EPI e higienização dos estabelecimentos (N=143); e,

Constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico (N=130), maioritariamente no que se refere a assimetria de informação sobre direito

de acompanhamento em contexto de SU/ AMP e em consultas/ exames.

Em menor volume, mas ainda em destaque surgem categorias como:



- Constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico
- Elogios e sugestões
- Dificuldades nas relações humanas
- Teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação
- Qualidade do atendimento clínico
- Falhas no atendimento administrativo
- Ausência de informação a acompanhante sobre utentes hospitalizados
- Assimetria de informação sobre plano de contingência/procedimentos
- Direitos das grávidas/puérperas
- Dificuldades com teleconsultas/consultas não presenciais