

INFO ERS COVID-19

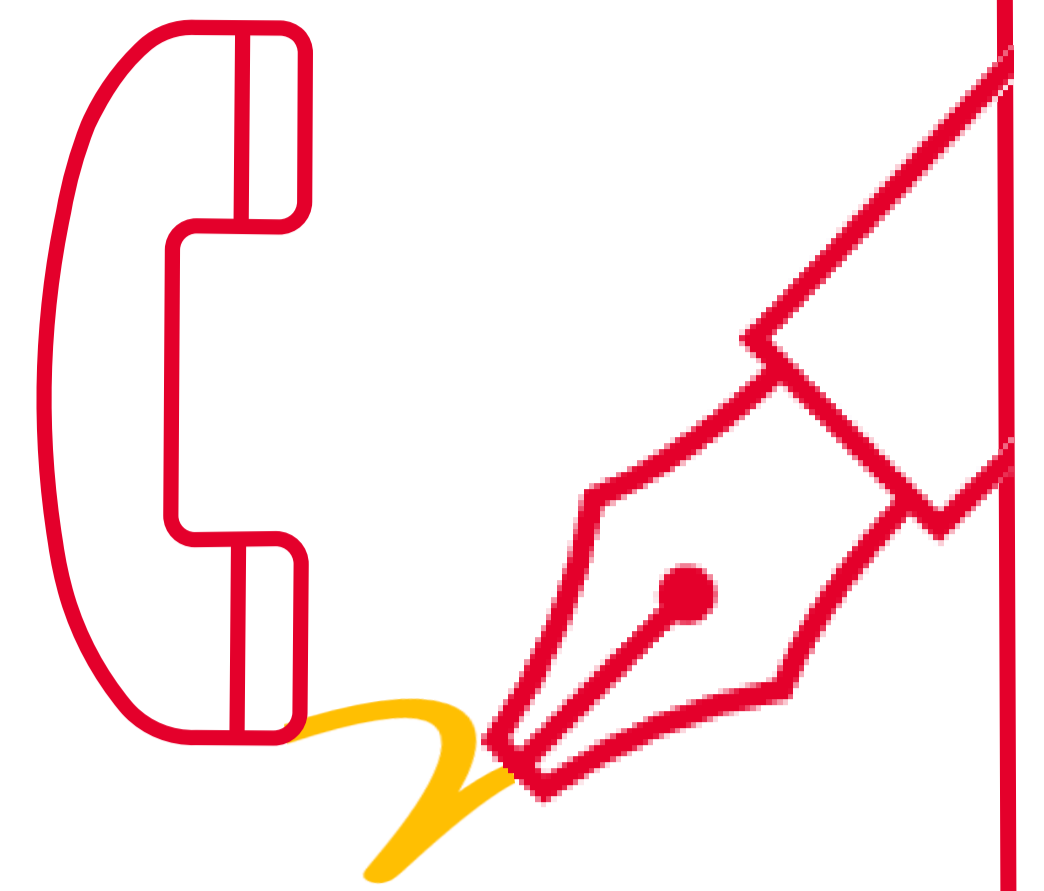
PERSPETIVA DO UTENTE

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SUBMETIDOS À ERS:

	Total	505
Escritos	170	(34%)
Via telefone	335	(66%)
Total de Pedidos com menção à COVID-19	240	(48%)
Escritos	105	(21%)
Via telefone	135	(27%)

EXPOSIÇÕES SUBMETIDAS À ERS E REENCAMINHADAS:

	Total	96
Exposições reencaminhadas fora do âmbito COVID-19	29	(30%)
Exposições reencaminhadas com menção à COVID-19	67	(70%)

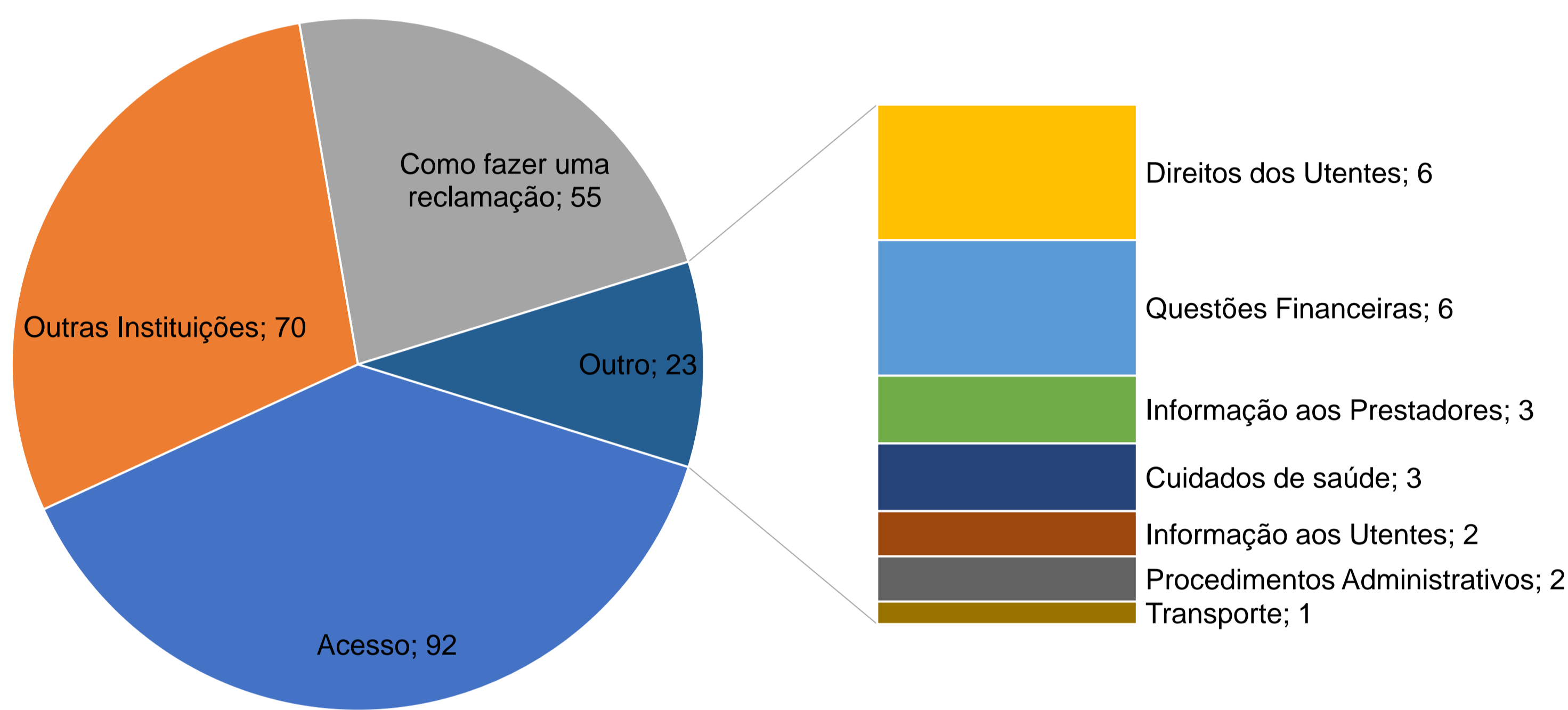
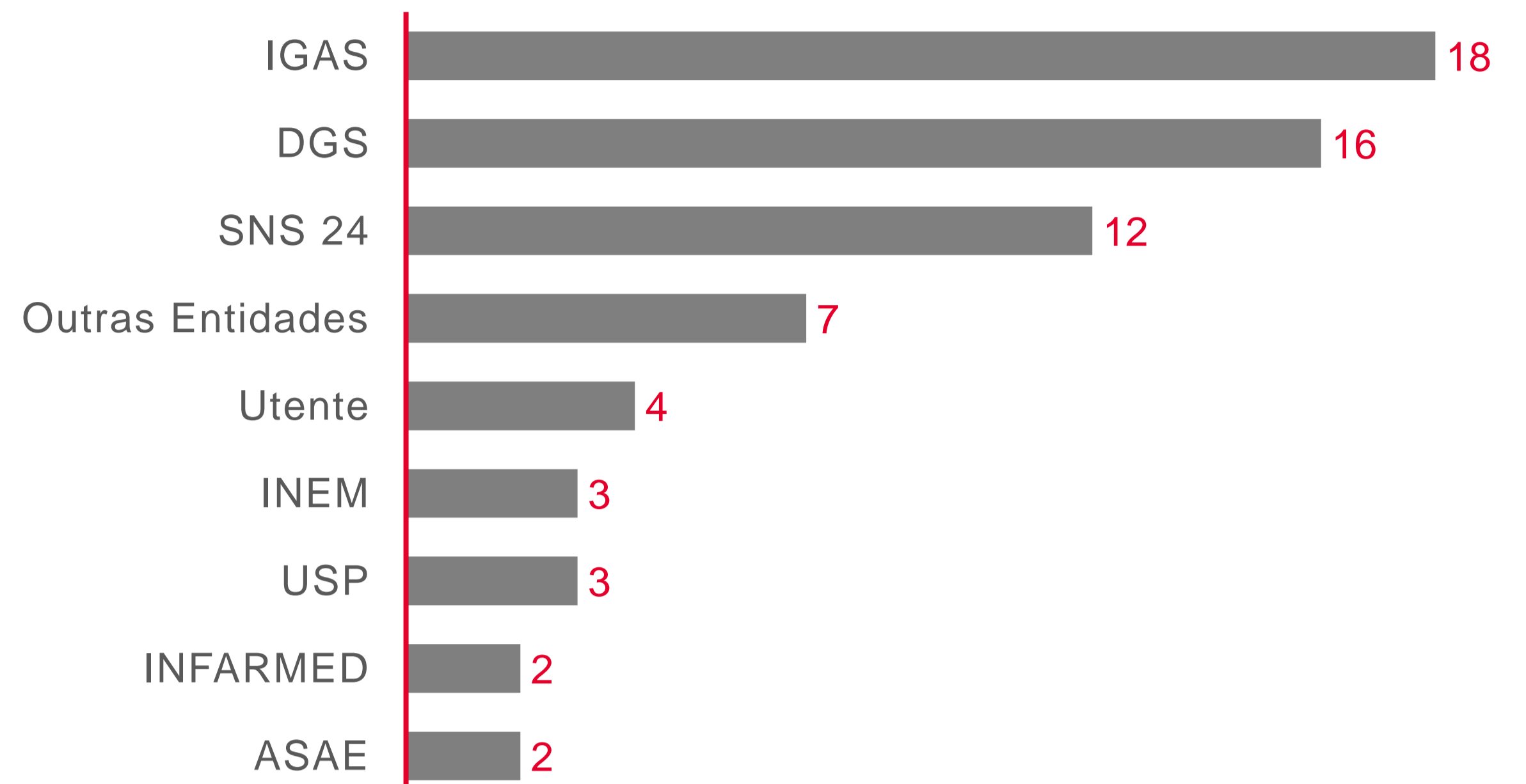


Em fevereiro, a ERS continuou a receber uma multiplicidade de exposições (96) que por conterem matéria que não se enquadra nas atribuições desta reguladora, foram encaminhadas para entidades terceiras.

67 exposições estavam relacionadas com COVID-19.

A maioria das exposições reencaminhadas, configuravam-se como denúncias sobre irregularidades no processo de vacinação contra a COVID-19, tendo sido encaminhadas à IGAS (n=18).

O número de encaminhamentos para a DGS desceu, acompanhando a descida de exposições identificadas como sendo da esfera de outras entidades.

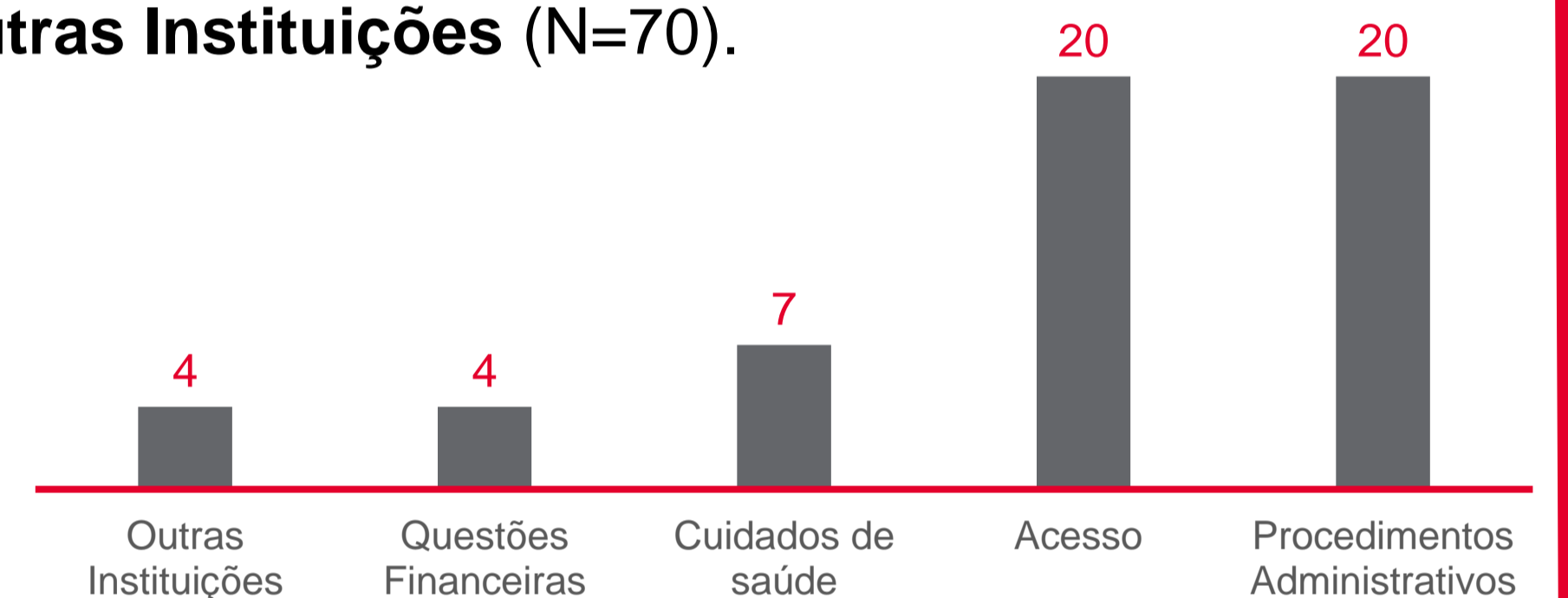


Da totalidade de contatos via telefone recebidos pela ERS, no âmbito da COVID-19, 55 foram sobre **Como fazer uma Reclamação**, sendo na sua maioria relacionados com **Procedimentos Administrativos** e **Acesso**.

Em fevereiro, a maioria dos pedidos de informação recebidos pela ERS (escritos e via telefone) estavam relacionados com questões de **Acesso** (n=92).

Os utentes mostram preocupação em relação ao processo de vacinação contra a COVID-19, principalmente no que se respeita à integração na Fase 1 de vacinação e também à forma como o contato será feito para a marcação.

Seguem-se questões que não se enquadram nas competências da ERS, sendo da competência de **Outras Instituições** (N=70).



No que respeita aos temas dos pedidos de informação, os utentes manifestaram as seguintes preocupações:

Acesso

- Não integração das listas de vacinação sendo doente de risco
- Utentes inscritos em Centros de Saúde, mas que pretendem ser vacinados em outros Centros de Saúde
- Não atualização de patologias na ficha clínica do utente por parte de prestador
- Dificuldades no acesso à administração da vacina no domicílio
- Recusa de emissão de PEM (Prescrição Eletrónica Médica)
- Obtenção de número de utente (imigrantes)
- Dificuldades no acesso a consultas no Centro de Saúde

Cuidados de Saúde

- Falta de acompanhamento por parte das Autoridades de Saúde

Outras Instituições

- Declaração de isolamento profilático
- Declaração provisória de isolamento profilático
- Declaração de fim de situação de isolamento profilático
- Denúncias sobre irregularidades no processo de vacinação (COVID-19)
- Dificuldade na atualização dos dados pessoais na Área do Utente (Portal SNS)
- Duvidas sobre a implementação do Plano de Vacinação

Direitos dos Utentes / Questões Financeiras

- Direito ao acompanhamento
- Cobrança de KIT de Equipamentos de Proteção Individual

Perguntas mais recorrentes:

1. Pertencendo a um grupo de risco, porque não estou incluído nas Listas de Vacinação para a Fase 1?
2. Estou inscrito num Centro de Saúde, o que fazer para ser vacinado em outro Centro de Saúde?
3. Como alterar os dados de contato para garantir a convocatória para a vacina?
4. Dificuldade de preenchimento do formulário de verificação da fase do Plano de vacinação em que vou ser vacinado
5. Não sendo seguido no SNS, como integrar as listas de vacinação?
6. Tendo testado positivo para a COVID-19, como obter o CIT (Baixa)?
7. O que fazer na ausência de contacto das Autoridades de Saúde, no seguimento de ter testado positivo à COVID-19?
8. Como obter número de utente, sendo cidadão estrangeiro?
9. Como contactar o Centro de Saúde?
10. As clínicas privadas e hospitais privados, podem cobrar o valor dos KITs de Equipamentos de Proteção Individual?

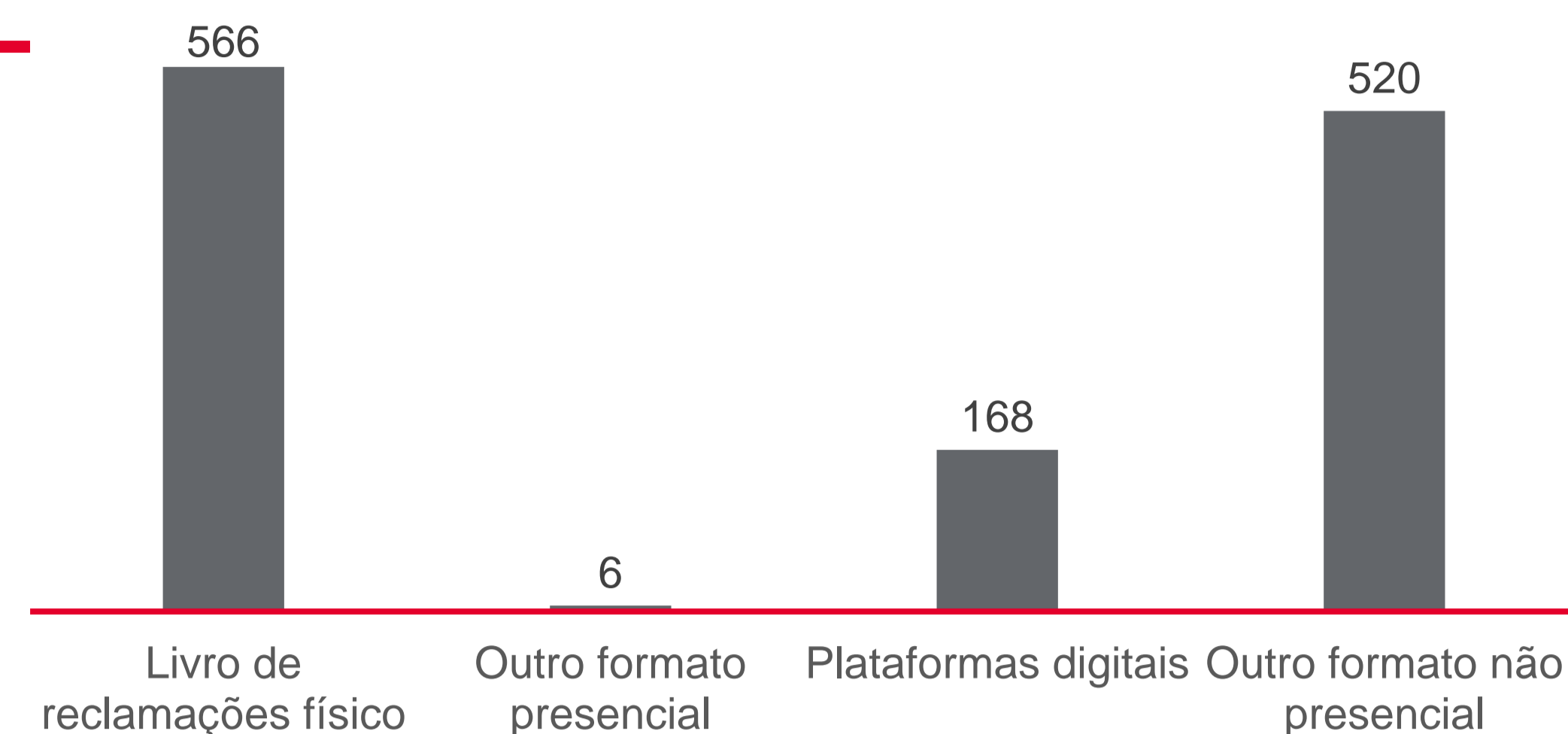
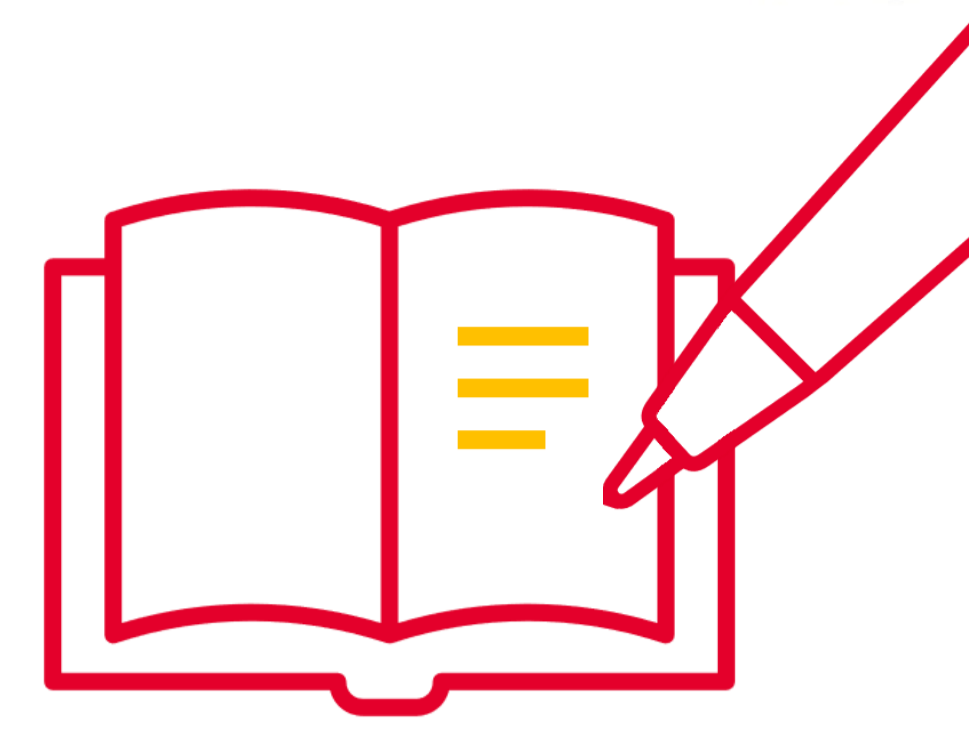




ERS

PROCESSOS REC SUBMETIDOS À APRECIÇÃO DA ERS EM FEVEREIRO:

	TOTAL	7.263
Com data de ocorrência no período de contingência (≥ a 01/03/2020)	5.802	(79,9%)
dos quais com menção a COVID-19	1.260	(21,7%)



No que respeita ao suporte em que foram redigidos os 1.260 processos REC submetidos à ERS no mês de fevereiro com menção ao assunto “COVID-19”, constatou-se que, apesar da preponderância do livro de reclamações físico, os meios não presenciais, no seu conjunto, representam um pouco mais de metade (54,6%).

De acordo com a orientação dada pela ERS aos prestadores, o assunto COVID-19 não surge isolado num processo, mas sim associado a temas mais latos.

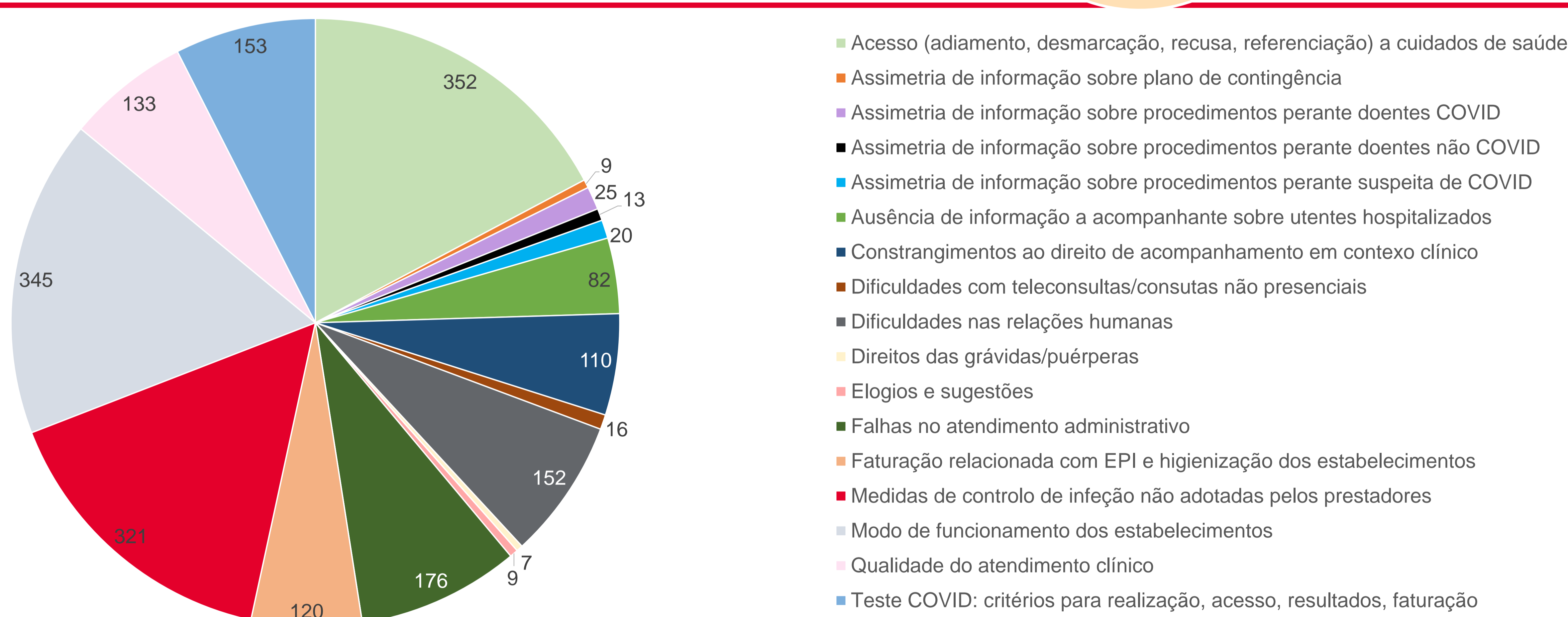
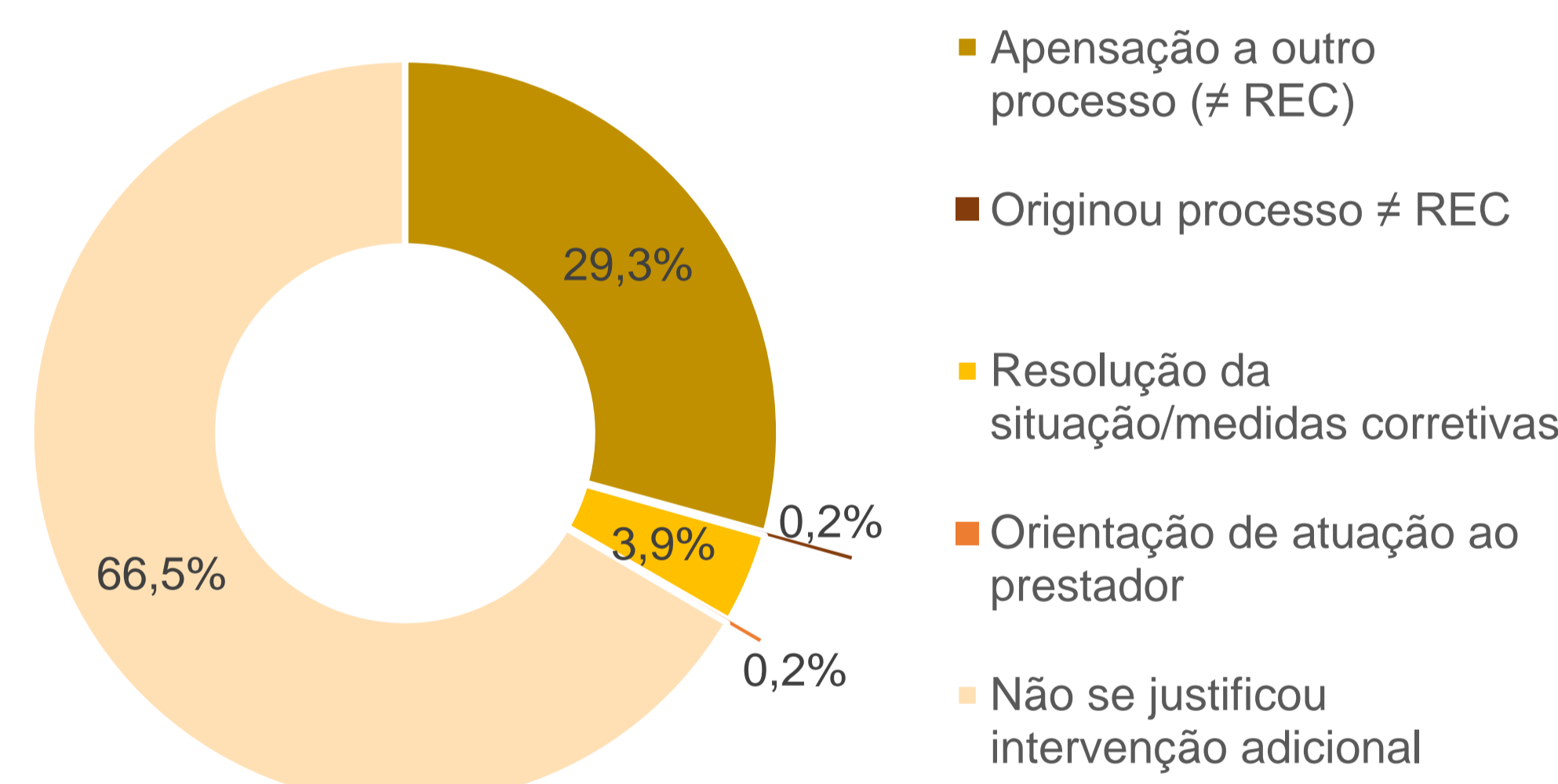
Tendo em atenção que cada processo pode conter mais do que um par tema/assunto, em fevereiro o tema que mais se destacou em processos com menção ao assunto “COVID-19” foi o “Acesso a cuidados de saúde”, seguindo-se os “Cuidados de saúde e segurança do doente” e a “Focalização no utente”. Este assunto foi também mencionado 20 vezes em elogios.



Temas dos processos com menção a "COVID-19"	Setor Público	Setor Privado	Setor Social
Acesso a cuidados de saúde	34,5%	6,0%	12,8%
Cuidados de saúde e segurança do doente	19,7%	13,5%	38,5%
Focalização no utente	17,9%	17,0%	10,3%
Instalações e serviços complementares	7,4%	10,4%	5,1%
Procedimentos administrativos	13,2%	13,8%	15,4%
Questões financeiras	0,3%	34,7%	12,8%
Tempos de espera	6,2%	4,6%	5,1%
Elogios, Sugestões e Outros temas	0,8%	-	-

Como vem sendo habitual, a proporção nas referências temáticas difere bastante de setor para setor: no setor público o “Acesso a cuidados de saúde” é o problema mais recorrentemente mencionado, com 34,5% do total do setor, as “Questões financeiras” representam 34,7% das menções nos estabelecimentos do setor privado e os “Cuidados de saúde e segurança do doente” correspondem a 38,5% das menções no setor social.

À data da exportação da presente informação tinha já sido emitida decisão sobre 96,5% dos processos REC de fevereiro com menção ao assunto “COVID-19”: 521 foram terminados, 2 (dois) foram encaminhados para outras entidades, no âmbito das respetivas competências, e em 693 deu-se continuidade à análise por parte da ERS (destes, 63 foram também levados ao conhecimento de entidade externa). Quanto aos processos objeto de análise adicional, 4,3% dos REC recebidos em fevereiro estavam ainda em monitorização. Dos 663 já analisados, concluiu-se não haver necessidade de atuação complementar por parte da ERS em 66,5%, e 29,3% foram apensados a processos de Inquérito e de Monitorização já em curso.



Tendo por base uma análise qualitativa por indução das reclamações do mês de fevereiro relacionadas com o tema “COVID-19”, constatou-se que as categorias mais expressas pelos reclamantes foram:

- **Acesso (adiamento, desmarcação, recusa, referenciação) a cuidados de saúde (N=352)**, com particular destaque para a continuidade dos cuidados comprometida pela situação de contingência, entraves à obtenção de número de utente (imigrantes) e plano de vacinação COVID-19.
- **Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores (N=321)**, sendo perceção dos utentes a ausência de plano de contingência / medidas insuficientes, condições de higiene e segurança deficientes e instalações desadequadas à situação de contingência.
- **Falhas no atendimento administrativo (N=176)**, principalmente no que se refere a dificuldades na obtenção de declaração de isolamento profilático, demora no contacto/informação do Delegado de Saúde e dificuldades no acesso a junta médica/declaração multiusos.
- **Teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação (N=153)**, em particular a demora na obtenção dos resultados.
- **Dificuldades nas relações humanas (N=152)**, com referências a desumanização/indelicadeza no contacto, quer em contexto de atendimento administrativo, quer em contexto de prestação de cuidados de saúde.

Em menor volume, mas não menos significativas, surgem a **qualidade do atendimento clínico (N=133)**, com situações percecionadas como atendimento discriminatório perante suspeita de COVID, desvalorização de problemas de saúde não COVID e qualidade dos cuidados condicionada pela situação de contingência, a **faturação relacionada com EPI e higienização dos estabelecimentos (N=120)** e **constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico (N= 110)**, com particular destaque para a assimetria de informação sobre direito de acompanhamento, em consultas/exames mas também em ambiente de SU/AMP.



ERS

ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE