

INFO ERS COVID-19

PERSPETIVA DO UTENTE



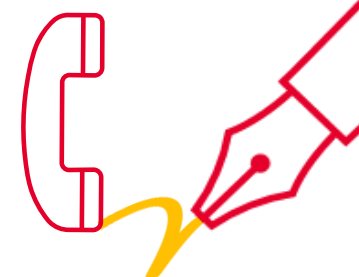
ERS

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SUBMETIDOS À ERS:

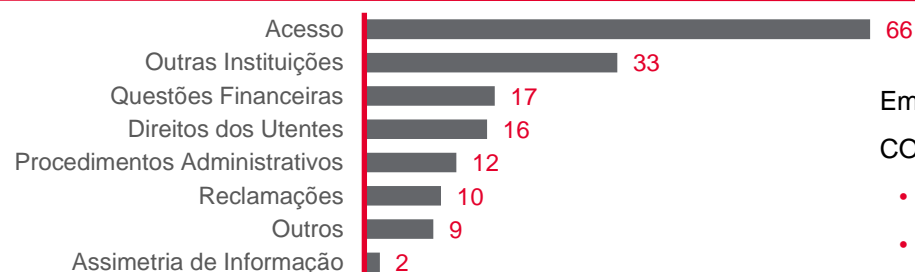
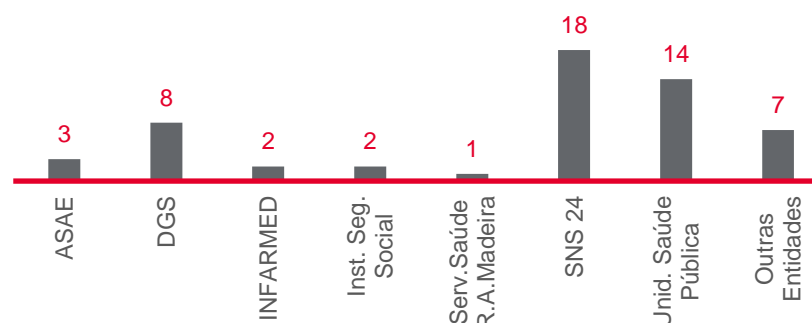
	Total	
	350	
Escritos	107	(31%)
Via telefone	243	(69%)
Total de Pedidos com menção à COVID-19	165	(47%)
Escritos	65	(19%)
Via telefone	100	(29%)

EXPOSIÇÕES REENCAMINHADAS PARA ENTIDADES EXTERNAS:

	Total	
	82	
Exposições fora do âmbito COVID-19	27	(33%)
Total Exposições com menção à COVID-19	55	(67%)



Das exposições, com menção a COVID-19 e reencaminhadas para entidades externas, por estarem fora do âmbito de intervenção da ERS, um volume considerável continuou a ser reencaminhado para o Centro de Contacto SNS 24, DGS e USP territorialmente competentes, por constituírem solicitações cuja análise e seguimento é da competência material destas entidades.



Em abril, o tema que dominou os pedidos de informação com menção a COVID-19 foi o Acesso, mais significativamente no que se refere a:

- Obtenção de número de utente por parte de cidadãos estrangeiros e
- Adiamento e desmarcação de consultas hospitalares.

No que respeita aos temas das exposições e pedidos de informação, os utentes manifestaram também seguintes preocupações:

Direitos dos Utentes

- Direito ao acompanhamento de utentes grávidas

Reclamações

- Prazos legais no tratamento de reclamações
- Suspensão de obrigação de disponibilização física do livro de reclamações

Procedimentos Administrativos

- Dificuldade em contactar o centro de saúde

Outros / Assimetria de Informação

- Falta de informação relativa à realização de testes COVID-19
- Falta de equipamentos de proteção individual em clínicas privadas

Questões Financeiras

- Cobrança de KIT de Equipamentos de Proteção Individual

Perguntas mais frequentes:

1. Como obter número de utente, sendo cidadão estrangeiro?
2. Quando irão ser remarçadas as consultas adiadas?
3. Como renovar a baixa médica, estando o centro de saúde encerrado?
4. Onde obter a declaração de Isolamento Profilático?
5. Os hospitais privados podem cobrar o valor dos Kits de Equipamento de Proteção Individual?



Informação ERS

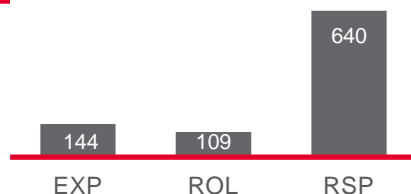
Acesso de cidadãos estrangeiros a cuidados de saúde no SNS - [nota informativa](#) e [perguntas frequentes](#)
Acesso à prestação de cuidados de saúde por utentes grávidas - [perguntas frequentes](#)

6. As clínicas dentárias podem cobrar o valor dos Kits de Equipamento de Proteção Individual?
7. As utentes grávidas, podem ser acompanhadas no parto?
8. As visitas hospitalares estão limitadas?
9. Como contactar o centro de saúde?
10. Fiz o teste à COVID-19 e ainda não recebi o resultado, o que fazer?



PROCESSOS REC SUBMETIDOS À APRECIACÃO DA ERS:

	TOTAL	
	5.764	
Com data de ocorrência no período de contingência (≥ a 01/03/2020)	3.003	(52,1%)
dos quais com menção a COVID-19	893	(29,7%)

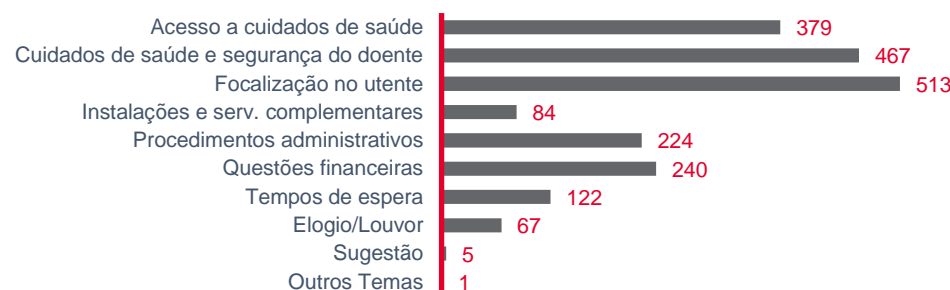


Na sequência da emissão do **Alerta de Supervisão n.º 5/2020**, regressou a preponderância da submissão de REC à ERS via RSP (Registo a Submeter pelo Prestador), em detrimento das exposições (EXP) e das reclamações online (ROL), também nos processos com menção a “COVID-19”.

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 tema/assunto, em abril verificou-se que o tema mais vezes relacionado com “COVID-19” foi a “Focalização no utente”, seguindo-se os “Cuidados de saúde e segurança do doente”.

Note-se que o assunto foi também mencionado em 67 elogios e 5 sugestões.



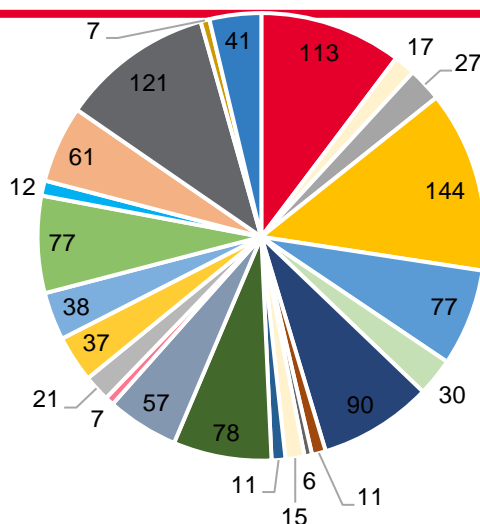
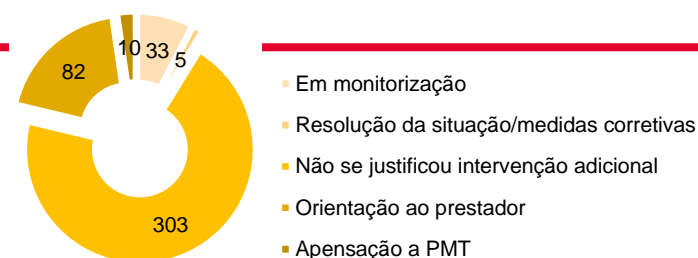
No dia 11/05/2020 tinha já sido emitida decisão sobre 78,2% dos processos de abril com menção ao assunto “COVID-19”: 265 foram terminados e em 433 deu-se continuidade à análise por parte da ERS.

PROCESSOS TERMINADOS

Resolução da situação/garantia de medidas corretivas	7	3%
Desistência da queixa, FLR anulada ou reclamação repetida	9	3%
Terminado liminarmente - Louvor	26	10%
Não se justifica intervenção adicional da ERS	223	84%

Dos 265 processos terminados, 84% foram-no por não se justificar intervenção, por parte da ERS, que fosse além da monitorização da reclamação e do seguimento que lhe foi dado pelo prestador.

No que respeita aos 433 processos em que a decisão foi pela análise adicional da questão reclamada, 33 estão ainda em monitorização (em 7 foi também dado conhecimento a entidade externa). Em 70% dos que já foram analisados, concluiu-se não haver necessidade de qualquer atuação complementar por parte da ERS.



- Recusa, demora, desmarcação e remarcação de consultas, tratamentos e MCDT
- Desmarcação ou adiamento de cirurgias
- Assimetria de informação sobre procedimentos perante doentes COVID positivo
- Assimetria de informação sobre procedimentos perante doentes COVID não confirmado
- Assimetria de informação sobre procedimentos perante doentes não COVID
- Dificuldades em contactar telefonicamente as unidades de saúde
- Ausência de plano de contingência / medidas insuficientes
- Atrasos / demora no tempo de atendimento
- Deslocações desnecessárias às unidades de saúde
- Desumanização/indelicadeza no contacto em contexto de prestação de cuidados de saúde
- Dificuldades na obtenção de receituário/medicação crónica
- Constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico
- Assimetria de informação sobre direito de acompanhamento em contexto de parto e puerpério
- Condições de higiene e segurança deficientes
- Escassez solução antisséptica de base alcoólica (SABA) / máscaras para utentes
- Dificuldades nas relações humanas
- Faturação excessiva/abusiva de contacto telefónico considerado teleconsulta
- Faturação excessiva/abusiva de EPI ou taxa de higienização COVID
- Assimetria de informação sobre plano de contingência
- Instalações desadequadas à situação de contingência
- Teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação
- Dificuldades na obtenção de declaração de isolamento profilático
- Qualidade da informação administrativa/assimetria de informação

Tendo por base uma análise qualitativa por indução dos processos de reclamação no mês de abril, resultou que as categorias mais expressas pelos reclamantes foram:

- Assimetria de informação sobre procedimentos perante suspeita de COVID (n=144);
- Acesso - demora, desmarcação e/ou remarcação de consultas e MCDT (n=113);
- Problemas com testes - demora no resultado, falta de teste, faturação (n=121).

Outras categorias com uma expressão razoável são os constrangimentos ao direito de acompanhamento (n=78) em particular em contexto de internamento e, mais especificamente, em contexto de parto e puerpério (n= 57), assim como a ausência de medidas suficientes dentro do plano de contingência (n=90), salvaguardando as questões relacionadas com a COVID, a faturação excessiva de EPI (n=77), assimetria de informação ao nível administrativo (n=41), incluindo recusa de atendimento para marcação de consulta, tratamento ou MCDT, e as instalações desadequadas (n=61).