

INFO ERS COVID-19

PERSPETIVA DO UTENTE

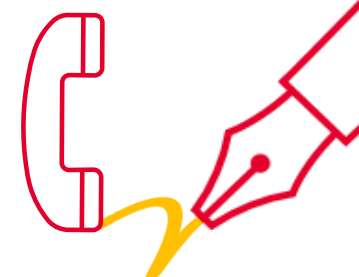


PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SUBMETIDOS À ERS:

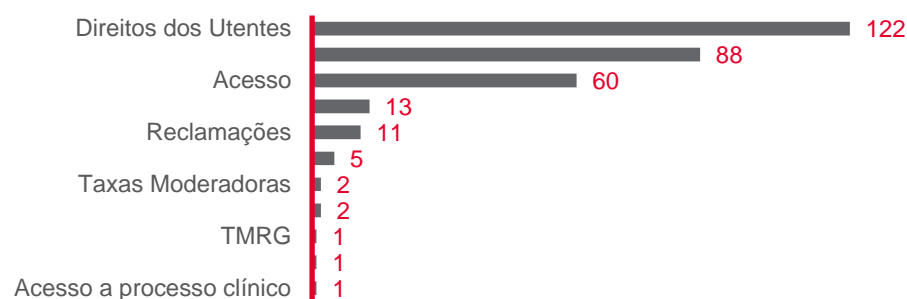
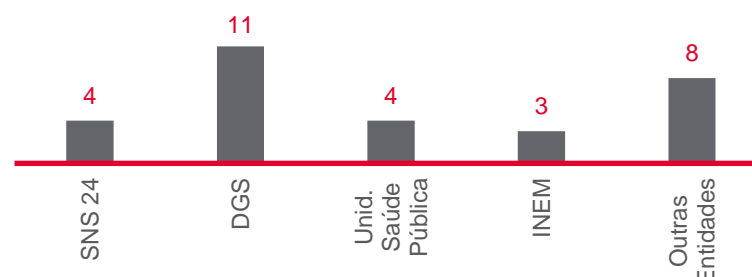
	Total	
	720	
Escritos	238	(33%)
Via telefone	482	(67%)
Total de Pedidos com menção à COVID-19	306	(43%)
Escritos	182	(25%)
Via telefone	124	(17%)

EXPOSIÇÕES REENCAMINHADAS PARA ENTIDADES EXTERNAS:

	Total	
	60	
Exposições fora do âmbito COVID-19	30	(50%)
Total Exposições com menção à COVID-19	30	(50%)



As exposições com menção a COVID-19 e reencaminhadas para entidades externas, por estarem fora do âmbito de intervenção da ERS, continuaram a diminuir; a maioria dos encaminhamentos foi para a DGS, por constituírem solicitações cuja análise e seguimento é da competência material desta entidade.



Em junho, o tema que dominou os pedidos de informação com menção a COVID-19 foram os Direitos dos Utentes, com destaque para:

- Direito ao acompanhamento de utentes grávidas
- Restrição de visitas hospitalares
- Impossibilidade de acompanhamento durante prestação de cuidados

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

Questões Financeiras

- Cobrança de KIT de Equipamentos de Proteção Individual
- Cobrança de taxa adicional associada à higienização do espaço
- Cobrança de teste à COVID-19

Acesso a Cuidados de Saúde

- Obtenção de número de utente (imigrantes)
- Prescrição de teste à COVID-19
- Falta de informação após realização de teste à COVID-19 (resultado positivo)
- Remarcação de Juntas Médicas

Outras Instituições

- Pedidos de Informação do âmbito de outras entidades:
- DGS
 - Segurança Social

Reclamações / Outros

- Como reclamar junto da ERS
- Qual a validade das prescrições de Exames Médicos de Diagnóstico e Terapêutica

Perguntas mais frequentes:

1. As utentes grávidas, podem ser acompanhadas no parto?
2. As visitas hospitalares estão limitadas?
3. É permitido o acompanhamento durante a prestação de cuidados?
4. As clínicas privadas e hospitais privados, podem cobrar o valor dos KITs de Equipamentos de Proteção Individual?
5. As clínicas privadas e hospitais privados, podem cobrar taxas de higienização do espaço?
6. Como obter número de utente, sendo cidadão estrangeiro?
7. Como realizar um teste à COVID-19 sem prescrição médica?
8. Quando serão remarçadas as Juntas Médicas?
9. Onde obter Declaração de Isolamento Profilático?
10. Que seguimento é dado aos utentes que testam positivo à COVID-19?



INFO ERS COVID-19

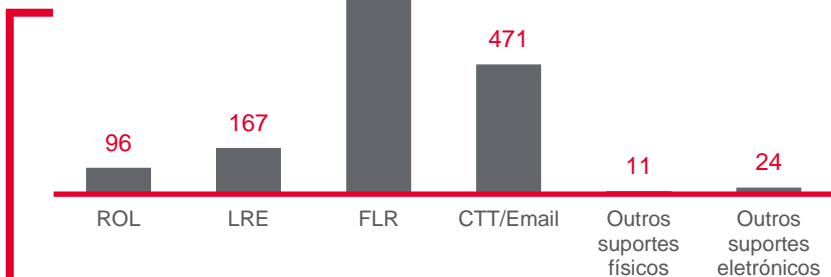
PERSPETIVA DO UTENTE



ERS

PROCESSOS REC SUBMETIDOS À APRECIACÃO DA ERS:

	TOTAL	7.258
Com data de ocorrência no período de contingência (≥ a 01/03/2020)	4.570	(63%)
dos quais com menção a COVID-19	1.513	(33%)



Nos REC de junho com menção ao assunto "COVID-19" confirmou-se a tendência para a desmaterialização dos processos, constatada através do aumento das reclamações efetuadas em suportes não presenciais, como o envio por correio postal ou eletrónico (31%), o livro de reclamações eletrónico (LRE - 11%) ou a reclamação online através do *website* da ERS (ROL - 6%), em detrimento do Livro de Reclamações físico (FLR - 49%).

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 junho voltou a verificar-se que o tema das "Questões Financeiras" foi o que mais vezes surgiu em processos com menção ao assunto "COVID-19".

Em junho este assunto foi também mencionado 62 vezes em elogios e 4 em sugestões.

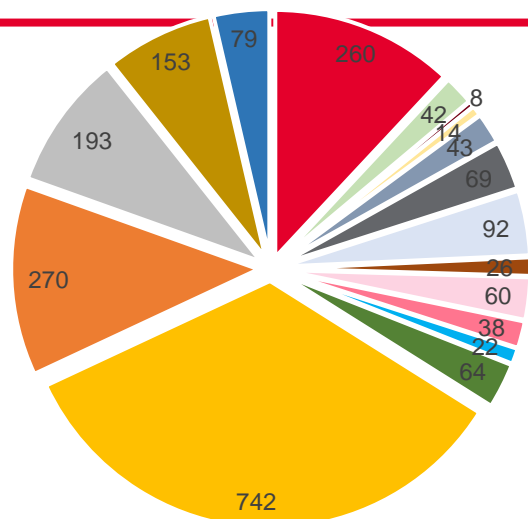
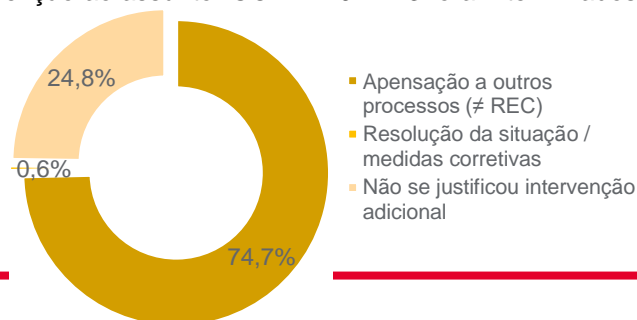


Temas dos processos com menção a "COVID-19"	Setor Público	Setor Privado, Cooperativo e Social
Acesso a cuidados de saúde	24%	5%
Cuidados de saúde e segurança do doente	23%	7%
Focalização no utente	28%	12%
Instalações e serviços complementares	7%	5%
Procedimentos administrativos	9%	6%
Questões financeiras	1%	63%
Tempos de espera	4%	1%
Elogio ou Sugestão	3%	1%

Será interessante realçar que os temas nos quais o assunto "COVID-19" é mais mencionado não são os mesmos no setor público e no setor não público: as Questões Financeiras representam 63% das menções no setor não público, enquanto no setor público o Acesso a cuidados de saúde, (24%) os Cuidados de saúde e segurança do doente (23%) e a Focalização no utente (28%) são questões mais recorrentes.

No dia 30/06/2020 tinha já sido emitida decisão sobre 82% dos processos REC de junho com menção ao assunto "COVID-19": 243 foram terminados e em 995 deu-se continuidade à análise por parte da ERS.

No que respeita aos processos cuja decisão foi pela análise adicional da questão reclamada, 13% dos REC recebidos em junho estavam ainda em monitorização a 30/06/2020. Dos 868 já analisados, concluiu-se não haver necessidade de qualquer atuação complementar por parte da ERS em 24,8%, enquanto 74,7% foram apensados a processos de Inquérito e de Monitorização, criados na sequência da análise das reclamações relacionadas com COVID-19 dos meses anteriores.



- Acesso (adiamento, desmarcação, recusa, referenciação) a cuidados de saúde
- Assimetria de informação sobre plano de contingência
- Assimetria de informação sobre procedimentos perante doentes COVID
- Assimetria de informação sobre procedimentos perante doentes não COVID
- Assimetria de informação sobre procedimentos perante suspeita de COVID
- Ausência de informação a acompanhante sobre utentes hospitalizados
- Constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico
- Dificuldades com teleconsultas/consultas não presenciais
- Dificuldades nas relações humanas
- Direitos das grávidas/puérperas
- Elogios e sugestões
- Falhas no atendimento administrativo
- Faturação relacionada com EPI e higienização dos estabelecimentos
- Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores
- Modo de funcionamento dos estabelecimentos
- Qualidade do atendimento clínico
- Teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação

Tendo por base uma análise qualitativa por indução das reclamações do mês de junho, as categorias mais expressas pelos reclamantes foram:

- Faturação relacionada com equipamento de proteção individual (EPI) e higienização dos estabelecimentos (n=742), nos quais se incluem a proteção dos profissionais e as medidas de limpeza e desinfecção adicionais das instalações, por força da pandemia;
- Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores (n=270), incluindo desadequação das instalações, ausência de circuitos e procedimentos de controlo, medidas enquadradas em plano de contingência (inexistentes ou insuficientes) ou comportamentos e procedimentos desadequados por parte dos profissionais;
- Acesso (adiamento, desmarcação, recusa, referenciação) a cuidados de saúde (n=260), no âmbito de consultas, cirurgias, tratamentos ou cuidados domiciliários, incluindo limitações no atendimento; incluem-se também nesta categoria situações de entrave à obtenção de número de utente por cidadãos estrangeiros e falhas na referenciação através da linha Saúde 24;
- Modo de funcionamento dos estabelecimentos (n=193), como demoras, condições de atendimento, quebra de privacidade, dificuldades no contacto telefónico, falhas na informação administrativa, horários de funcionamento ou encerramento de unidades;
- Qualidade do atendimento clínico (n=153) conforme percebida pelos utentes, condicionada pela situação de contingência e frequentemente associada à aparente desvalorização dos problemas de saúde "não-COVID".