

INFO ERS COVID-19

PERSPETIVA DO UTENTE

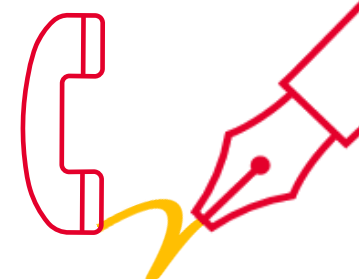


PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SUBMETIDOS À ERS:

	Total	
Escritos	105	(27%)
Via telefone	277	(73%)
Total de Pedidos com menção à COVID-19	114	(30%)
Escritos	37	(10%)
Via telefone	77	(20%)

EXPOSIÇÕES REENCAMINHADAS PARA ENTIDADES EXTERNAS:

	Total	
Exposições fora do âmbito COVID-19	73	(40%)
Total Exposições com menção à COVID-19	108	(60%)



Das exposições, com menção a COVID-19 e reencaminhadas para entidades externas, um volume considerável foi reencaminhado para o Centro de Contacto SNS 24 e para a DGS, por constituírem solicitações cuja análise e seguimento é da competência material destas entidades.



Um grande volume de pedidos de informação, com menção a COVID-19, foi igualmente classificado no tema *Outras Instituições*, por incluírem questões materiais da competência de outras entidades.

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

Acesso a cuidados de saúde:

- Desmarcação de consultas (hospitalares/centros de saúde)
- Adiamento de tratamentos (fisioterapia/dentários)
- Obtenção de número de utente (cidadãos estrangeiros)

Procedimentos administrativos:

- Dificuldade em contactar o centro de saúde

Questões financeiras:

- Cobrança de estada em hospital no seguimento de realização de teste à COVID-19, com resultado positivo
- Valor das teleconsultas
- Cobrança de teste à COVID-19

Instalações e serviços complementares:

- Não cumprimento de regras de higienização de estabelecimento de cuidados de saúde

Direitos dos Utentes:

- Restrição de visitas hospitalares
- Direito ao acompanhamento de utentes grávidas
- Disponibilização do livro de reclamações físico

Reclamações:

- Como reclamar junto da ERS
- Prazos legais no tratamento de reclamações

Perguntas mais frequentes:

1. Onde obter a declaração de Isolamento Profilático?
2. Como renovar a baixa médica, estando o centro de saúde encerrado?
3. Quando serão remarçadas as Juntas Médicas?
4. Quais os critérios para ficar em quarentena?
5. Como justificar ausências ao trabalho por pertencer a grupo de risco?
6. Como obter número de utente, sendo cidadão estrangeiro?
7. Quando irão ser remarçadas as consultas adiadas?
8. As utentes grávidas, podem ser acompanhadas no parto?
9. As visitas hospitalares e a lares estão limitadas?
10. Onde realizar testes COVID?



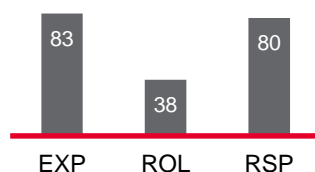
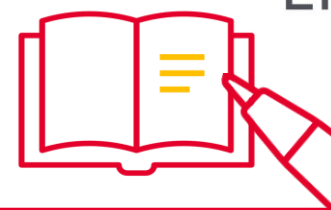
INFO ERS COVID-19

PERSPETIVA DO UTENTE



PROCESSOS REC SUBMETIDOS À APRECIACÃO DA ERS:

	TOTAL	
	8.360	
Com data de ocorrência no período de contingência (≥ a 01/03/2020)	1.709	(20,4%)
dos quais com menção a COVID-19	201	(11,8%)

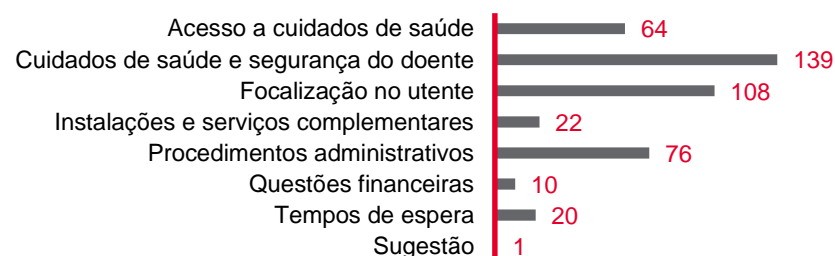


Na sequência da emissão do Alerta de Supervisão n.º 5, regressou a preponderância da submissão de REC à ERS via RSP (Registo a Submeter pelo Prestador), em detrimento das exposições (EXP) e das reclamações online (ROL), também nos processos com menção a “COVID-19”.

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

Note-se que o assunto foi também mencionado em 1 sugestão.



No dia 11/05/2020 tinha já sido emitida decisão sobre 87% dos processos com menção ao assunto “COVID-19”, dos quais 76 foram terminados e em 99 deu-se continuidade à análise por parte da ERS.

PROCESSOS TERMINADOS

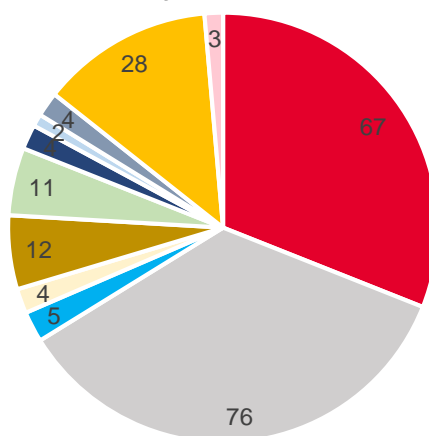
Resolução da situação/garantia de medidas corretivas	2	3%
Desistência da queixa, FLR anulada ou reclamação repetida	5	7%
Encaminhado para entidade externa	1	1%
Não se justifica intervenção adicional da ERS	68	89%

Dos 76 processos terminados, 89% foram-no por não se justificar intervenção adicional por parte da ERS, para além da monitorização da reclamação e do seguimento que lhe foi dado pelo prestador.

No que respeita aos 99 processos em que a decisão foi pela análise adicional da questão reclamada, 26 estão ainda em monitorização. Dos 69 em que se concluiu não haver necessidade de qualquer atuação complementar por parte da ERS, 42% foram encaminhados para entidade externa.



Efetou-se uma análise qualitativa por indução dos processos REC identificados, tendo sido categorizados por temáticas relevantes e indicativas das exposições. Da análise global resulta que alguns processos REC possuem mais do que uma categoria em consideração.



- Recusa, demora, desmarcação e remarcação de consultas, tratamentos e MCDT
- Assimetria de informação sobre procedimentos COVID em contexto de SU/AMP
- Dificuldades em contactar telefonicamente as unidades de saúde
- Ausência de plano de contingência / medidas insuficientes
- Escassez solução antisséptica de base alcoólica (SABA) / máscaras para utentes
- Constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico
- Recusa, demora, desmarcação e remarcação de consultas, tratamentos e MCDT
- Assimetria de informação sobre horários de funcionamento e visitas
- Atrasos / demora no tempo de atendimento
- Teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação
- Encerramento de unidades de saúde

Com maior número de referências (n=76) surgem questões de assimetria de informação sobre procedimentos, de uma forma geral, onde concretamente se inserem situações como comportamentos e atuação clínica, perante o utente, que aumentam a insegurança do mesmo e que levam a falta de orientação do sistema para com o utente.

Seguem-se as situações relacionadas com demoras, desmarcações, recusas de consultas e exames, bem como dificuldades na dispensa de medicação e prestação de cuidados domiciliários comprometida (n= 67).

Será de referir 28 menções à falta de realização de teste à COVID-19, seja através de recursos a serviços de saúde por iniciativa do mesmo, seja por reencaminhamento através da linha Saúde 24.

As restantes categorias não possuem uma expressão tão elevada com estas três primeiramente referidas. Contudo, consegue-se compreender que os utentes estão preocupados com a ausência de material e desinfetantes, com a falta de acompanhamento na prestação de cuidados de saúde, com unidades de saúde encerradas, etc.

Não obstante, espera-se que nos próximos meses se consiga uma estrutura de respostas mais demarcada perante as exposições dos utentes.