



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

**SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES
RELATÓRIO DO 1.º SEMESTRE DE 2020**

Ficha Técnica

Título: Sistema de Gestão de Reclamações – Relatório do 1.º semestre de 2020
Entidade Reguladora da Saúde

Editor: Rua S. João de Brito, 621 L32, 4100-455 Porto
e-mail: geral@ers.pt | telef.: 222 092 350 | fax: 222 092 351 | *website:* www.ers.pt

Ano: 2020

© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2020

A reprodução de partes do conteúdo deste documento é autorizada, exceto para fins comerciais, desde que mencionando a ERS como autora, o título do documento, o ano de publicação e a referência “Porto, Portugal”.

Na execução deste documento foi atendida a privacidade dos titulares de dados pessoais. O tratamento destes dados cumpriu as normas relativas à sua proteção, nomeadamente as constantes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

Tabela-síntese

Processos REC^[a] submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020	TOTAL	Data de ocorrência ^[b] em 2020	Data de ocorrência anterior a 2020
Reclamações	41.300	23.939	17.361
Elogios	4.663	3.154	1.509
Sugestões	645	284	361
Mistos ^[c]	149	71	78
TOTAL	46.757	27.448 (58,7%)	19.309 (41,3%)

Processos REC decididos pela ERS no 1.º semestre de 2020	TOTAL	Data de ocorrência em 2020	Data de ocorrência anterior a 2020
Terminados	40.658	19.878	20.780
Transferidos (internamente)	7.416	4.245	3.171
Encaminhados (externamente)	428	141	287
Transferidos e Encaminhados	215	109	106
TOTAL	48.717	24.373 (50%)	24.344 (50%)

^[a] REC: designação adotada pela ERS para processos originados por qualquer manifestação, assumida e comunicada por escrito pelos utentes, de reclamação, elogio e/ou sugestão para com profissionais, serviços ou procedimentos do estabelecimento. Um processo REC pode configurar uma reclamação, um elogio, uma sugestão, ou mais do que uma destas opções em simultâneo.

^[b] Data de ocorrência: data em que a exposição foi escrita/apresentada pelo reclamante.

^[c] Mistos: processos com mais do que uma classificação (Reclamação+Elogio, Reclamação+Sugestão, Elogio+Sugestão, Reclamação+Elogio+Sugestão).

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Índice

Índice de Gráficos.....	4
Índice de Tabelas	5
Índice de Abreviaturas	7
1. Introdução	8
1.1. Procedimento transitório – COVID-19.....	10
2. Caracterização do universo de prestadores reclamados	12
3. Caracterização do universo de processos.....	13
3.1. REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020	13
3.2. Processos inseridos no SGREC por submeter à ERS (RSP)	18
4. Prestadores de cuidados de saúde com maior número de processos submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020.....	19
4.1. Entidades com maior número de REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020	20
4.1.1. 20 Entidades com mais REC classificados exclusivamente como reclamação submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020	21
4.1.2. 20 Entidades com mais REC classificados exclusivamente como elogio submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020	22
4.2. Estabelecimentos do setor público com mais processos REC submetidos no 1.º semestre de 2020	23
4.2.1. Estabelecimentos do setor público com internamento.....	23
4.2.2. Estabelecimentos do setor público sem internamento.....	24
4.3. Estabelecimentos do setor privado com mais processos REC submetidos no 1.º semestre de 2020	25
4.3.1. Estabelecimentos do setor privado com internamento	25
4.3.2. Estabelecimentos do setor privado sem internamento	26
4.4. Estabelecimentos do setor social com mais processos REC submetidos no 1.º semestre de 2020	27
4.4.1. Estabelecimentos do setor social com internamento.....	27

4.4.2. Estabelecimentos do setor social sem internamento.....	28
5. Resultados	29
5.1. Total de processos REC decididos.....	30
5.1.1. Classificação dos processos REC decididos.....	31
5.2. Análise dos temas nas reclamações decididas no 1.º semestre de 2020	33
5.2.1. Análise temática das reclamações com data de ocorrência de 2020 decididas no 1.º semestre, por tipo de prestador.....	35
5.2.2. Análise temática das reclamações com data de ocorrência de 2020 decididas no 1.º semestre, por Região de Saúde	36
5.2.3. Análise dos 3 temas mais mencionados nas reclamações com data de ocorrência de 2020 decididas no 1.º semestre	37
5.2.4. Temas relacionados com o assunto “COVID-19” nas reclamações decididas no 1.º semestre	40
5.3. Elogios e sugestões	46
5.3.1. Elogios e Sugestões apreciados no 1.º semestre de 2020, por Região de Saúde	46
5.3.2. Elogios e Sugestões apreciados no 1.º semestre de 2020, por tipologia de prestador	46
5.3.3. Elementos visados nos Elogios e Sugestões apreciados no 1.º semestre de 2020	47
5.4. Caracterização das decisões.....	49
5.5. Decisões sobre processos REC	51
5.5.1. Processos transferidos internamente	52
5.5.2. Processos encaminhados externamente.....	53
5.5.3. Processos terminados.....	54

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Volume mensal de processos REC submetidos à ERS: comparação 2019-2020	13
Gráfico 2 – Processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020, por natureza jurídica do prestador	14
Gráfico 3 – Processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020, por tipologia de prestador	15
Gráfico 4 – Proveniência dos processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020.....	15
Gráfico 5 – Suporte original dos processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020	16
Gráfico 6 – Tipo de suporte utilizado pelos reclamantes nos REC com data de ocorrência em 2020	17
Gráfico 7 – Temas mencionados nos processos REC decididos no 1.º semestre, por mês de ocorrência (em 2020)	34
Gráfico 8 – Assuntos nas reclamações com data de ocorrência de 2020 decididas no 1.º semestre, no tema “Focalização no utente”	37
Gráfico 9 – Assuntos nas reclamações com data de ocorrência de 2020 decididas no 1.º semestre, no tema “Procedimentos administrativos”	38
Gráfico 10 – Assuntos nas reclamações com data de ocorrência de 2020 decididas no 1.º semestre, no tema “Questões financeiras”	39
Gráfico 11 – Temas com menção ao assunto “COVID-19” nas reclamações do período de contingência decididas no 1.º semestre	41
Gráfico 12 – Temas com menção ao assunto “COVID-19” nas reclamações do período de contingência decididas no 1.º semestre, por setor	42
Gráfico 13 – Principais categorias nos processos REC submetidos à ERS relacionados com COVID-19 ..	45
Gráfico 14 – Elementos visados nos elogios apreciados no 1.º semestre de 2020	47
Gráfico 15 – Elementos visados nas sugestões apreciadas no 1.º semestre de 2020.....	48
Gráfico 16 – Resultado da intervenção adicional nos processos com menção ao assunto “COVID-19” objeto de decisão de transferência interna no 1.º semestre de 2020	55

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Comparação entre estabelecimentos reclamados no 1.º semestre de 2020 e registados a 30/06/2020	12
Tabela 2 – Evolução do volume de processos REC submetidos à ERS: 2015 a 2019.....	13
Tabela 3 – Processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020, por ano de ocorrência.....	14
Tabela 4 – Caracterização por Regiões de Saúde	17
Tabela 5 – Processos por submeter à ERS a 30/06/2020, por ano de ocorrência da reclamação	18
Tabela 6 – Entidades com mais REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020	20
Tabela 7 – Entidades com mais processos classificados apenas como reclamação submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020	21
Tabela 8 – Entidades com mais processos classificados apenas como elogio submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020.....	22
Tabela 9 – Setor público com internamento com mais processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020	23
Tabela 10 – Setor público sem internamento com mais processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020	24
Tabela 11 – Setor privado com internamento com mais processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020.....	25
Tabela 12 – Setor privado sem internamento com mais processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020.....	26
Tabela 13 – Setor social com internamento com mais processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020	27
Tabela 14 – Setor social sem internamento com mais processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020	28
Tabela 15 – Volume de processos REC decididos pela ERS no 1.º semestre – evolução 2015-2020	30
Tabela 16 – REC decididos pela ERS no 1.º semestre de 2020, por ano de submissão	30
Tabela 17 – REC decididos pela ERS no 1.º semestre de 2020, por ano de ocorrência	31
Tabela 18 – Classificação dos processos REC decididos pela ERS no 1.º semestre de 2020	31
Tabela 19 – Classificação agregada dos processos REC decididos pela ERS no 1.º semestre de 2020 ...	32
Tabela 20 – Temas mencionados nas reclamações decididas no 1.º semestre de 2020	33

Tabela 21 – Distribuição, por setor e tipo de prestador, dos temas mencionados nas reclamações com data de ocorrência de 2020 decididas no 1.º semestre	35
Tabela 22 – Distribuição por Região de Saúde dos temas mencionados nas reclamações com data de ocorrência de 2020 decididas no 1.º semestre	36
Tabela 23 – Reclamações submetidas à ERS com data de ocorrência no período de contingência e com menção ao assunto “COVID-19”	40
Tabela 24 – Reclamações com data de ocorrência no período de contingência com menção ao assunto “COVID-19” decididas no 1.º semestre	41
Tabela 25 – Elogios e Sugestões apreciados no 1.º semestre de 2020, por Região de Saúde	46
Tabela 26 – Elogios e Sugestões apreciados no 1.º semestre de 2020, por tipologia de prestador	47
Tabela 27 – Decisões no 1.º semestre de 2020 sobre processos REC	51
Tabela 28 – Resultado da transferência interna em REC decididos no 1.º semestre de 2020.....	52
Tabela 29 – Intervenção regulatória adicional em REC transferidos internamente no 1.º semestre de 2020	52
Tabela 30 – Destinatários dos encaminhamentos externos em REC encaminhados no 1.º semestre de 2020	53
Tabela 31 – Fundamentação da decisão de REC terminados no 1.º semestre de 2020	54
Tabela 32 – Visão global das decisões sobre REC no 1.º semestre de 2020.....	56

Índice de Abreviaturas

ARS – Administração Regional de Saúde

AV – Processo de Avaliação

DEAS – Departamento de Estudos e Avaliação em Saúde

DIAS – Departamento de Intervenção Administrativa e Sancionatória

DRL – Departamento de Registo e Licenciamento

DU – Departamento do Utente

ERS – Entidade Reguladora da Saúde

INQ – Processo de Inquérito

LRE – Livro de Reclamações Eletrónico

LVT – Lisboa e Vale do Tejo

MP – Ministério Público

MS – Ministério da Saúde

OM – Ordem dos Médicos

OMD – Ordem dos Médicos Dentistas

PMT – Processo de Monitorização

REC – Processo de reclamação, elogio ou sugestão

ROL – Reclamação *online* no sítio da Internet da ERS

RSP – Registo a Submeter pelo Prestador

SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações

SJ – Serviços Jurídicos

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SRER – Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados

1. Introdução

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) tem por incumbência apreciar as reclamações sobre estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e monitorizar o seguimento que lhes é dispensado pelos visados, em conformidade com seus estatutos¹, reformulados em 2014 para adequação à Lei-Quadro das autoridades administrativas independentes².

O tratamento e a resolução das reclamações constituem responsabilidade dos visados. Cada reclamação apresentada deverá obter resposta por parte do reclamado, de forma a promover a aproximação entre as partes, permitindo simultaneamente ao prestador de cuidados de saúde a avaliação constante dos seus procedimentos e a deteção de oportunidades de melhoria.

A responsabilidade específica da ERS no âmbito das reclamações passa pela monitorização do seu tratamento, procurando assegurar o cumprimento das obrigações dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde nesta matéria, em prol da defesa dos legítimos direitos dos utentes dos serviços de saúde e da melhoria contínua da qualidade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

Para operacionalizar, de forma equitativa, a obrigatoriedade de submissão de reclamações pelos seus regulados, a ERS disponibilizou-lhes o seu Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), estabelecendo as regras da sua utilização através da publicação do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro³.

Desde 2015 que todas as “*entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sujeitas à regulação da ERS* [estão] *obrigadas a proceder à sua inscrição*”

¹ Os estatutos da ERS foram aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, disponível em https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1605/DL_126_14.pdf.

² Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, disponível no *website* da ERS em https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1604/Lei_n._67_2013_de_28_Agosto_Lei-quadro_das_entidades_administrativas_independentes_com_funcoes_de_regulacao_da_atividade_e_comunicacao_dos_setores_privado_publico_e_cooperativo_.pdf.

³ O Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, está disponível no *website* da ERS, em https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1636/Reg65_15.pdf.

no [SGREC]⁴, sendo através desta plataforma que inserem as reclamações, sugestões e elogios de que são objeto, procedem à sua tipificação e enquadramento, nomeadamente por estabelecimento e serviço, por tema e assunto visado, por área de atendimento e por grupo profissional, através do preenchimento dos campos do formulário disponibilizado para o efeito⁵.

O Regulamento n.º 65/2015 define também a denominação «REC» para os processos originados por *“toda e qualquer manifestação, assumida e comunicada por escrito pelos utentes, [...] de discordância em relação a uma posição, de insatisfação em relação aos serviços prestados por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, de sugestão em relação ao funcionamento desses serviços, de alegação de eventual incumprimento ou de satisfação ou elogio para com profissionais, serviços ou procedimentos do estabelecimento”*⁶.

O formulário do SGREC através do qual os estabelecimentos registam a informação a remeter à ERS (Registo a Submeter pelo Prestador – RSP) cruza informação com o Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER), associando automaticamente cada processo REC a um prestador registado, permitindo desde logo uma visão panorâmica da opinião dos cidadãos por Região de Saúde, por setor e por tipologia de estabelecimento.

Adicionalmente, o formulário disponibiliza listagens fechadas para classificação dos próprios processos por temas e assuntos visados, permitindo uma categorização uniforme e transversal a todo o setor da saúde.

Os temas disponíveis para tipificação dos processos REC são os seguintes:

- Acesso a cuidados de saúde;
- Cuidados de saúde e segurança do doente;
- Elogio/Louvor;
- Focalização no utente;
- Instalações e serviços complementares;
- Procedimentos administrativos;
- Questões financeiras;
- Sugestão;
- Tempos de espera;
- Outros temas.

⁴ Cf. n.º 1 do artigo 7.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

⁵ Cf. artigo 9.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

⁶ Cf. alínea c) do artigo 3.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

1.1. Procedimento transitório – COVID-19



Considerando a emergência de saúde pública e a situação que se vive no momento atual, face à epidemia SARS-CoV-2 e à infeção epidemiológica por COVID-19, a 1 de abril de 2020 a ERS implementou um procedimento excecional e transitório para simplificar a submissão, pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, das reclamações, elogios e sugestões à ERS⁷.

Como referido, o Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) da ERS obriga à classificação dos processos por temas e assuntos visados, de acordo com uma listagem fechada. Dentro de cada tema (de âmbito mais lato) existem vários assuntos específicos, a fim de caracterizar o teor da reclamação.

Para permitir a sinalização de situações com eventual necessidade de intervenção regulatória mais célere, foi introduzido, em todos os temas do SGREC, um novo assunto – “COVID-19”. De acordo com a orientação dada pela ERS aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, o assunto “COVID-19” não surge isolado num processo, mas sim associado aos temas mais latos já habituais na classificação destes processos.

Adicionalmente, o procedimento transitório permite que todos os processos com data de ocorrência⁸ igual ou superior a 1 de março de 2020⁹ sejam submetidos à ERS antes da sua completude, independentemente de se relacionarem ou não com a situação de pandemia, desde que sejam constituídos pelo ficheiro da reclamação e por uma informação sumária sobre o seguimento que está a ser-lhe dispensado; posteriormente devem ser anexados ao processo os documentos e/ou informação em falta nos termos da lei, através de funcionalidade instalada na plataforma do SGREC.

Com a possibilidade de tomar conhecimento, em tempo útil, das reclamações subscritas neste período de pandemia, procurou-se assegurar a proteção dos direitos e interesses dos utentes,

⁷ Cf. Alerta de Supervisão n.º 5/2020, de 1 de abril, que pode ser consultado em https://www.ers.pt/media/3190/alerta_supervisão_5_2020-20200403-final.pdf.

⁸ Data de ocorrência: data em que a exposição foi escrita/apresentada pelo reclamante.

⁹ A ERS instituiu como início do período de contingência, para este efeito, o dia 01/03/2020.

em especial, do direito de acesso a cuidados de saúde de qualidade, bem como do direito à reclamação e de acesso a meios adequados para o seu efetivo exercício. Adicionalmente, salvaguardou-se a necessidade de a ERS manter as suas funções de regulação e supervisão durante a vigência das medidas de exceção, designadamente para avaliar o seu impacto no regular funcionamento de todo o sistema de saúde e no exercício dos direitos dos utentes.

Neste contexto ainda, a ERS deu orientações aos prestadores de cuidados de saúde no sentido de privilegiar e incentivar, junto dos utentes, o recurso aos formulários eletrónicos disponíveis para apresentação de reclamações, assegurando a informação de que a reclamação apresentada no livro de reclamações em formato eletrónico tem o mesmo valor e o mesmo tratamento que a reclamação apresentada em formato físico.

No presente documento procede-se à divulgação de informação sobre processos REC (reclamações, elogios e sugestões)¹⁰ monitorizados pela ERS no 1.º semestre de 2020, com destaque, sempre que pertinente, para variações relacionadas com a situação de pandemia. Os dados disponibilizados têm por base a informação recolhida através do SGREC e do SRER.

A caracterização das Regiões de Saúde quanto à população foi feita a partir de dados demográficos do Instituto Nacional de Estatística, I.P. (INE) – Censos de 2011, fazendo-se a correspondência entre a população residente nos concelhos censitários e as áreas de atuação de cada uma das Administrações Regionais de Saúde (ARS). A distribuição dos estabelecimentos pelas regiões foi igualmente feita com base na sua localização.

¹⁰ Cada processo REC pode ser classificado como “reclamação”, “elogio” ou “sugestão”, ou com mais do que uma destas opções em simultâneo.

2. Caracterização do universo de prestadores reclamados

A 30 de junho de 2020, estavam registados no SRER 30.771 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde¹¹. Durante o 1.º semestre de 2020, a ERS recebeu reclamações, elogios e sugestões (processos REC) relativos a 2.155 estabelecimentos, que representam 7% dos registados.

A tabela seguinte mostra a proporção entre os estabelecimentos visados em processos REC submetidos à ERS e o total de estabelecimentos registados, de acordo com a sua distribuição por Regiões de Saúde:

Tabela 1 – Comparação entre estabelecimentos reclamados no 1.º semestre de 2020 e registados a 30/06/2020

Estabelecimentos	TOTAL	RS Norte	RS Centro	RS LVT	RS Alentejo	RS Algarve	Não aplicável*
Reclamados no 1.º semestre de 2020	2.155	808	368	818	88	73	0
Registados a 30/06/2020	30.771	9.912	5.440	11.031	1.136	1.232	2.020
Reclamados/registados	7,0%	8,2%	6,8%	7,4%	7,7%	5,9%	-

* Estabelecimentos que, por se tratar de unidades móveis (98,8%) ou por lapso no registo (1,2%), não estão associados a qualquer das cinco regiões de saúde de Portugal Continental.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações) e SRER (Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados).

¹¹ A ERS exerce as suas funções no território nacional, sem prejuízo das atribuições e competências dos órgãos de governo próprio das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, estabelecidas nos respetivos Estatutos Político-Administrativos.

3. Caracterização do universo de processos

3.1. REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020

Durante o 1.º semestre de 2020 foram submetidos à apreciação da ERS 46.757 processos REC (reclamações, elogios e sugestões), o que representa um aumento de 1,5% em relação ao período correspondente do ano anterior.

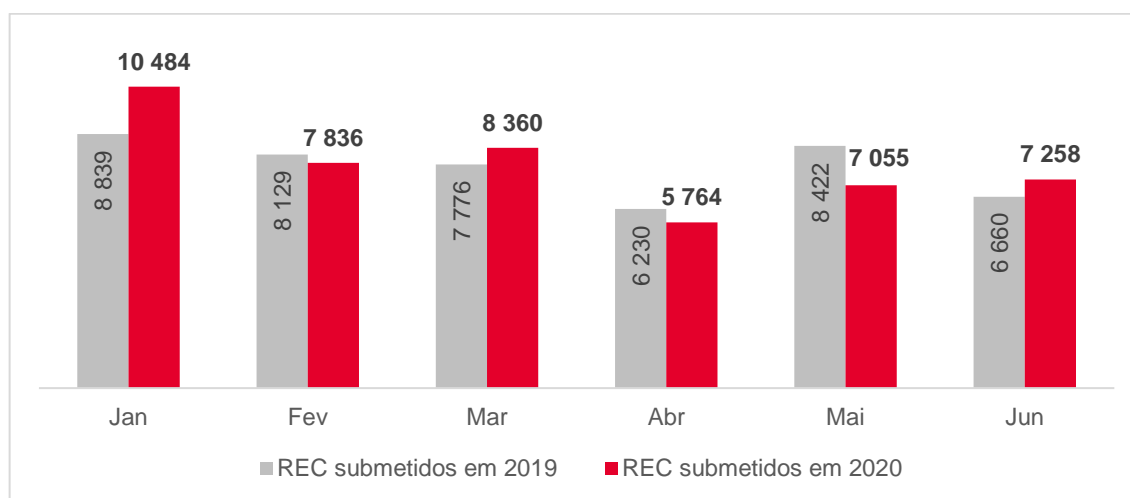
Tabela 2 – Evolução do volume de processos REC submetidos à ERS: 2015 a 2019

Ano	REC submetidos no 1.º Semestre	Crescimento
2015	19.820	-
2016	35.748	80,4%
2017	37.145	3,9%
2018	52.522	41,4%
2019	46.056	-12,3%
2020	46.757	1,5%

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Apesar do período de contingência que se atravessa, o volume de processos REC submetidos à apreciação da ERS em 2020 não apresenta uma variação muito acentuada, por comparação com as flutuações verificadas no ano de 2019.

Gráfico 1 – Volume mensal de processos REC submetidos à ERS: comparação 2019-2020



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Constatou-se que os processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020 tinham ainda datas de ocorrência¹² muito díspares. Apesar de a maioria (58,7%) ser desse mesmo ano, foram finalizados pelos prestadores muitos processos antigos, em particular nos meses de maio e junho, pelo que o tempo médio global de submissão de processos REC à ERS pelos prestadores no 1.º semestre de 2020 cifrou-se em 102 dias úteis.

Tabela 3 – Processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020, por ano de ocorrência

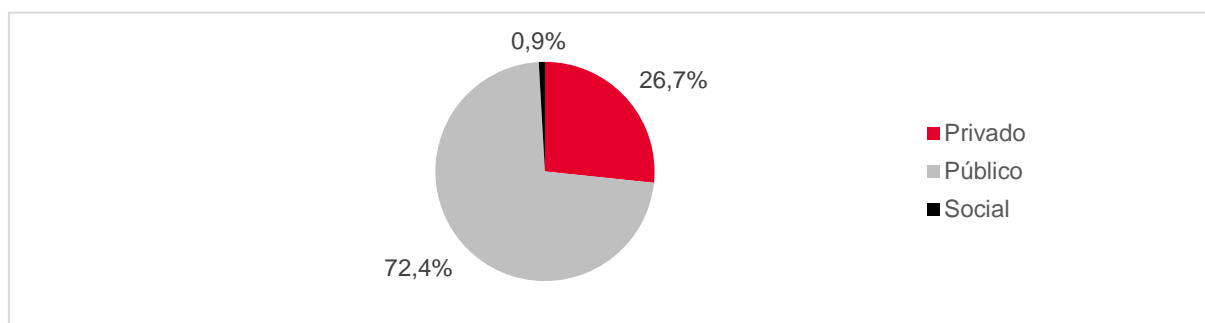
Tipologia	Total	Até fim de 2015	Em 2016	Em 2017	Em 2018	Em 2019	Em 2020
Reclamação	41.300	82	690	1.086	1.541	13.962	23.939
Elogio	4.663	-	98	43	72	1.296	3.154
Sugestão	645	5	27	15	12	302	284
Classificações mistas ^[a]	149	1	5	6	7	59	71
TOTAL GERAL	46.757	88	820	1.150	1.632	15.619	27.448

^[a] Classificações mistas = (Reclamação+Elogio) + (Reclamação+Sugestão) + (Reclamação+Elogio+Sugestão) + (Elogio+Sugestão).

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

No que se refere à natureza jurídica, verificou-se que 72,4% dos processos REC submetidos à ERS foram relativos a estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do setor público¹³, incluindo-se neste setor os estabelecimentos geridos em regime de Parceria Público-Privada (PPP).

Gráfico 2 – Processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020, por natureza jurídica do prestador



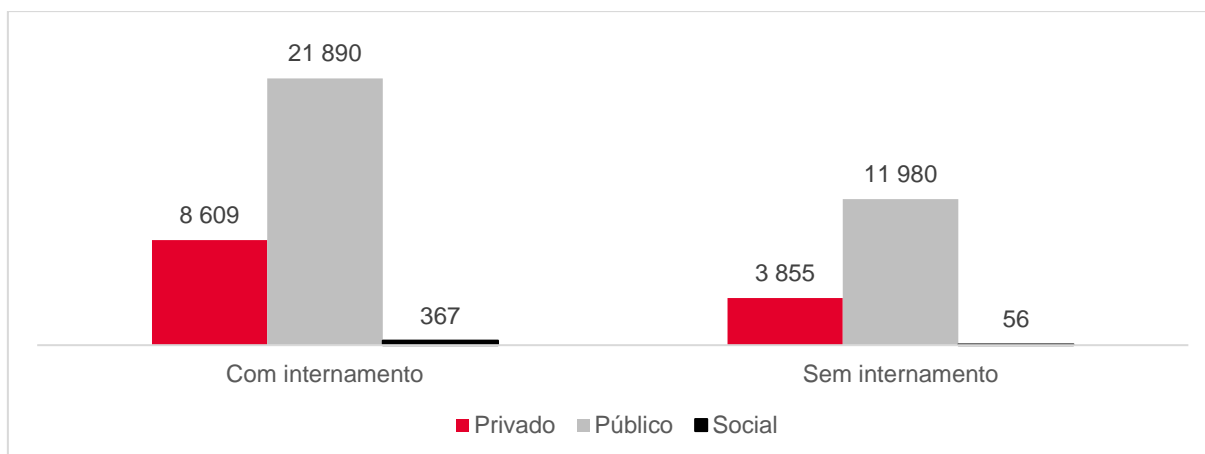
Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações)

¹² Data de ocorrência: data em que a exposição foi escrita/apresentada pelo reclamante. É a base para cálculo do tempo de submissão de processos REC pelos estabelecimentos prestadores à ERS.

¹³ Os estabelecimentos do setor público representam 7% do total de estabelecimentos registados no Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER) da ERS.

No que toca à tipologia dos estabelecimentos, em todos os setores foram mais visados os prestadores com internamento.

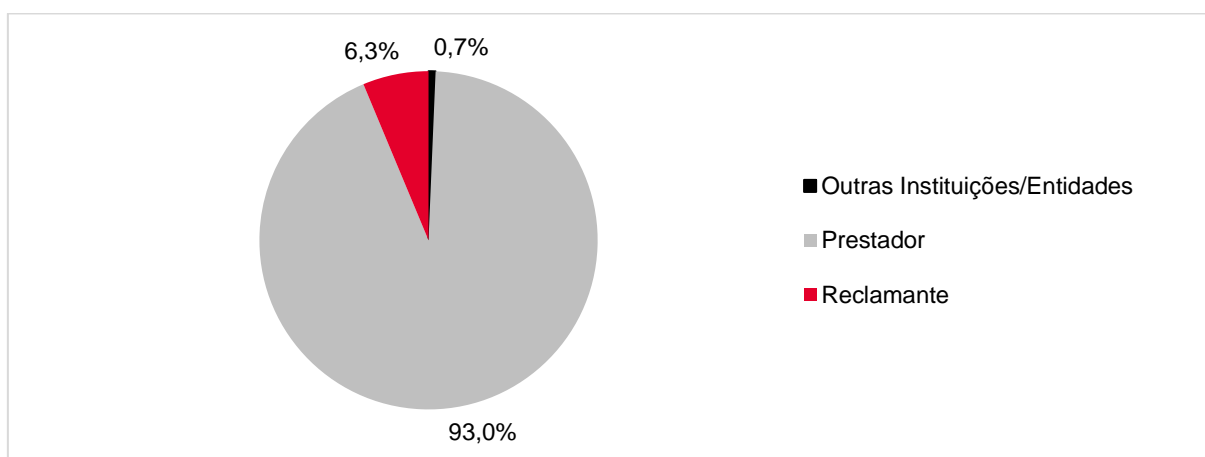
Gráfico 3 – Processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020, por tipologia de prestador



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Quanto à sua proveniência, 93% dos processos REC foram remetidos à ERS pelos próprios prestadores, seguindo-se 6,3% enviados pelos reclamantes.

Gráfico 4 – Proveniência dos processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020

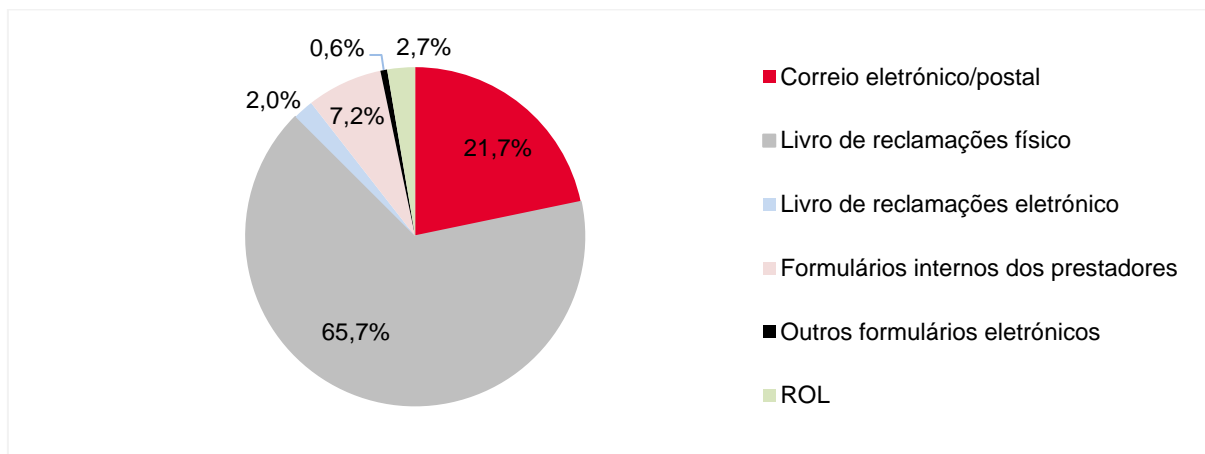


Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

O suporte mais utilizado pelos reclamantes continuou a ser o livro de reclamações físico (65,7%). Para os prestadores de cuidados de saúde – e apenas os dos setores privado e social – o Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) tornou-se obrigatório a partir de dezembro de 2019, pelo que o volume de reclamações neste formato não foi muito elevado (2%). Mais

numerosos foram os processos REC remetidos por carta ou *email* (21,7%), ou realizados em formulários internos dos próprios prestadores (7,2%).

Gráfico 5 – Suporte original dos processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).



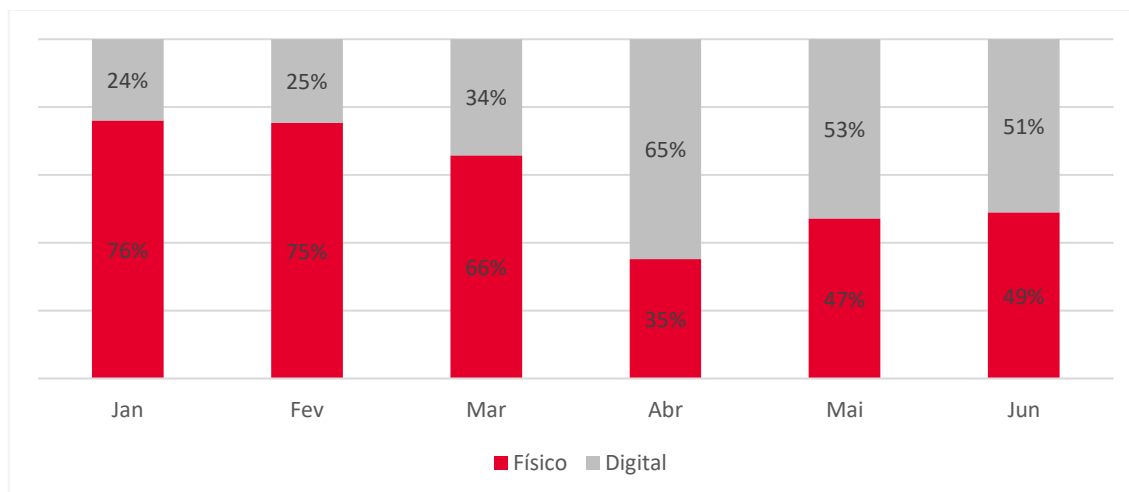
A 20/07/2020 a ERS publicou a “[Informação de Monitorização: Impacto da pandemia COVID-19 no Sistema de Saúde – período de março a junho de 2020](#)”

na qual se refere que, considerando apenas os processos com data de ocorrência¹⁴ no ano 2020, a partir do mês de abril é notório um maior recurso, pelos reclamantes, aos meios digitais para apresentação das reclamações, como o livro de reclamações eletrônico, a reclamação *online* no *website* da ERS, os formulários eletrônicos disponíveis nos próprios estabelecimentos ou exposições remetidas por email.

Esta tendência, que se revela pela primeira vez em pleno período de contingência, imediatamente após a emissão, pela ERS, do [Alerta de Supervisão n.º 5/2020](#), reflete a cooperação dos reclamantes face às orientações da ERS, no sentido de privilegiar o recurso aos formulários eletrônicos disponíveis para efetuar as suas reclamações, contribuindo assim para a diminuição dos riscos de contágio.

¹⁴ Data de ocorrência: data em que a exposição foi escrita/apresentada pelo reclamante.

Gráfico 6 – Tipo de suporte utilizado pelos reclamantes nos REC com data de ocorrência em 2020



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações), cf. ["Informação de Monitorização: Impacto da pandemia COVID-19 no Sistema de Saúde – período de março a junho de 2020"](#).

A breve caracterização da distribuição dos processos REC por Região de Saúde permitiu constatar que 52,5% dos processos submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020 foram relativos a estabelecimentos situados na Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, que teve também o número mais elevado de REC por 1.000 habitantes.

Tabela 4 – Caracterização por Regiões de Saúde

	R.S. Norte	R.S. Centro	R.S. LVT	R.S. Alentejo	R.S. Algarve
% da população residente em Portugal continental	36,7	23,2	28,1	7,5	4,5
% do total de estabelecimentos registados no SRER	32,2	17,7	35,8	3,7	4,0
% de estabelecimentos reclamados face aos registados	8,2	6,8	7,4	7,7	5,9
% do total de processos REC no 1.º semestre de 2020	32,1	9,2	52,5	2,2	4,0
Número de processos REC por 1.000 habitantes	4,1	1,8	8,7	1,3	4,2

Fontes: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações); ERS – SRER (Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados); INE, Recenseamento da população e habitação - Censos 2011 (última atualização em março de 2017)¹⁵.

¹⁵https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0009085&contexto=bd&selTab=tab2, consultado em 01/07/2020.

3.2. Processos inseridos no SGREC por submeter à ERS (RSP)

A 30/06/2020 havia 26.537 processos cuja inserção na plataforma estava já iniciada pelos prestadores, constando como registo provisório (RSP – Registo a Submeter pelo Prestador) mas ainda em tratamento pelos visados (por responder, validar e submeter), pelo que, até à sua finalização a ERS não podia proceder à sua apreciação e monitorização.

Tabela 5 – Processos por submeter à ERS a 30/06/2020, por ano de ocorrência da reclamação

Tipologia	Total Geral	≤ 2016	2017	2018	2019	1.º sem. de 2020
Reclamação	21.043	1.821	2.456	5.134	7.337	4.295
Elogio	1.276	16	87	387	557	229
Sugestão	1.072	45	32	184	635	176
Misto ^[a]	213	10	10	95	77	21
Não classificado	2.933	1.576	981	204	167	5
TOTAL	26.537	3.468	3.566	6.004	8.773	4.726
	100%	13,1%	13,4%	22,6%	33,1%	17,8%

^[a] Misto = (Reclamação+Elogio) + (Reclamação+Sugestão) + (Reclamação+Elogio+Sugestão) + (Elogio+Sugestão).

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).



A deteção deste atraso no tratamento dos processos tem dado origem a diversas intervenções específicas da ERS junto dos prestadores, a fim de tentar diminuir o lapso temporal entre o momento em que a reclamação, elogio ou sugestão é redigida (data da ocorrência) e o momento em que a ERS toma conhecimento da mesma e do seguimento que lhe foi dispensado.

Salienta-se, no entanto, que os processos com data de ocorrência de 2020 representam menos de 20% do total de REC por submeter, o que sugere uma melhoria, no 1.º semestre de 2020, do nível de cumprimento, por parte dos prestadores, do solicitado pela ERS no âmbito do [Alerta de Supervisão n.º 5/2020](#), designadamente no que se refere à submissão dos processos num intervalo de 3 dias úteis, ainda que não acompanhados de toda a documentação legalmente exigida.

4. Prestadores de cuidados de saúde com maior número de processos submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020

No âmbito do cumprimento do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 27.º dos estatutos da ERS, incumbe a esta Entidade Reguladora divulgar semestralmente um quadro estatístico sobre as reclamações dos utentes dos serviços de saúde, os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde que tenham sido objeto de mais reclamações e os resultados decorrentes da sua atuação.

A ERS regula a atividade de estabelecimentos com dimensões, níveis de complexidade, valências e volumes de produção muito díspares. *“Estão sujeitos à regulação da ERS, no âmbito das suas atribuições [...] todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, do setor público, privado, cooperativo e social, independentemente da sua natureza jurídica, nomeadamente hospitais, clínicas, centros de saúde, consultórios, laboratórios de análises clínicas, equipamentos ou unidades de telemedicina, unidades móveis de saúde e termas”*¹⁶.

Neste capítulo, optou-se por apresentar um quadro global por entidades, seguindo-se a especificação por estabelecimentos agrupados por setor (público, privado e social) e, dentro de cada setor, desagregados por tipologia (com ou sem internamento).

Os resultados apresentados nas tabelas seguintes referem-se ao volume de processos submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020 relativos a cada um dos estabelecimentos, sem qualquer ponderação ou rácio quanto à sua dimensão, produção ou população alvo.

As designações dos estabelecimentos e das respetivas entidades gestoras estão conforme a inscrição no SRER pelos próprios prestadores.

¹⁶ Cf. n.º 2 do artigo 4.º dos estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.

4.1. Entidades com maior número de REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020

Durante o 1.º semestre de 2020 a ERS recebeu reclamações, elogios e sugestões relativos a 2.155 estabelecimentos (7% do total de estabelecimentos registados no SRER) sob a responsabilidade de 756 entidades (4,4% do total de entidades inscritas na ERS), sendo 75,2% dos processos REC relativos a estabelecimentos detidos pelas seguintes 31 entidades:

Tabela 6 – Entidades com mais REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020

Entidades	Setor	Região de Saúde	Estabelec. reclamados	N.º REC	% Total REC
ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	Público	LVT	275	6.861	14,7
ARS DO NORTE, IP	Público	Norte	403	2.443	5,2
CH DE S. JOÃO, EPE	Público	Norte	2	2.019	4,3
HOSPITAL DE BRAGA, EPE	Público	Norte	1	1.649	3,5
CH UNIVERSITÁRIO LISBOA NORTE, EPE	Público	LVT	2	1.386	3,0
CH UNIVERSITÁRIO DO PORTO, EPE	Público	Norte	4	1.280	2,7
HOSPITAL PROF. DOUTOR FERNANDO FONSECA, EPE	Público	LVT	2	1.264	2,7
HOSPITAL DA LUZ, SA	Privado	LVT	4	1.240	2,7
LUSÍADAS, SA	Privado	LVT	9	1.232	2,6
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, SA	Privado	LVT	2	1.084	2,3
ARS DO CENTRO, IP	Público	Centro	211	1.055	2,3
CH UNIVERSITARIO DE LISBOA CENTRAL, EPE	Público	LVT	6	1.041	2,2
CH UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, EPE	Público	Algarve	9	961	2,1
HOSPITAL GARCIA DE ORTA, EPE	Público	LVT	1	951	2,0
ESCALA VILA FRANCA SOC.GEST. ESTABELECIMENTO, SA	Público*	LVT	1	918	2,0
CH E UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA, EPE	Público	Centro	6	873	1,9
HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	Privado	LVT	4	865	1,8
SGHL - SOC. GEST. HOSPITAL DE LOURES, SA	Público*	LVT	1	693	1,5
ULS DO ALTO MINHO, EPE	Público	Norte	42	676	1,4
CH LISBOA OCIDENTAL, EPE	Público	LVT	3	660	1,4
HPP SAÚDE - PARCERIAS CASCAIS, S.A.	Público*	LVT	1	641	1,4
CH BARREIRO MONTIJO, EPE	Público	LVT	2	634	1,4
HOSPITAL CUF CASCAIS, SA	Privado	LVT	4	609	1,3
ULS DE MATOSINHOS, EPE	Público	Norte	5	591	1,3
CH TÂMEGA E SOUSA, EPE	Público	Norte	2	589	1,3
HOSPITAL CUF PORTO, SA	Privado	Norte	2	559	1,2
CH DE ENTRE O DOURO E VOUGA, EPE	Público	Norte	3	533	1,1
CH DE SETÚBAL, EPE	Público	LVT	2	519	1,1
ARS DO ALGARVE, IP	Público	Algarve	16	456	1,0
H.P.B - HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA, SA	Privado	Norte	2	451	1,0
CH DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, EPE	Público	Norte	4	426	0,9
TOTAL			1.031	35.159	75,2

* Estabelecimento integrado no SNS, gerido em regime de Parceria Público-Privada.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

4.1.1. **20 Entidades com mais REC classificados exclusivamente como reclamação submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020**

Conforme previamente referido, cada processo pode ser classificado como reclamação, elogio, sugestão ou mais do que uma destas opções, em simultâneo.

A listagem seguinte apresenta as 20 entidades com maior número de processos classificados exclusivamente como reclamação submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020.

Tabela 7 – Entidades com mais processos classificados apenas como reclamação submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020

20 Entidades	Setor	Região de Saúde	Estabelec. reclamados	Processos só reclamação
ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	Público	LVT	263	6.115
ARS DO NORTE, IP	Público	Norte	388	2.204
CH DE S. JOÃO, EPE	Público	Norte	2	1.933
HOSPITAL DE BRAGA, EPE	Público	Norte	1	1.530
HOSPITAL PROF. DOUTOR FERNANDO FONSECA, EPE	Público	LVT	2	1.191
LUSÍADAS, SA	Privado	LVT	9	1.152
CH UNIVERSITÁRIO LISBOA NORTE, EPE	Público	LVT	2	1.034
CH UNIVERSITÁRIO DO PORTO, EPE	Público	Norte	4	1.007
HOSPITAL DA LUZ, SA	Privado	LVT	4	987
ARS DO CENTRO, IP	Público	Centro	200	950
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, SA	Privado	LVT	2	944
HOSPITAL GARCIA DE ORTA, EPE	Público	LVT	1	868
CH UNIVERSITARIO DE LISBOA CENTRAL, EPE	Público	LVT	6	859
CH UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, EPE	Público	Algarve	9	842
CH E UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA, EPE	Público	Centro	6	790
HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	Privado	LVT	4	731
ESCALA VILA FRANCA SOC. GEST. DO ESTABELECIMENTO, SA*	Público	LVT	1	708
CH BARREIRO MONTIJO, EPE	Público	LVT	2	617
SGHL - SOC. GEST. DO HOSPITAL DE LOURES, SA*	Público	LVT	1	617
ULS DO ALTO MINHO, EPE	Público	Norte	39	579
TOTAL			946	25.658

* Estabelecimento integrado no SNS, gerido em regime de Parceria Público-Privada.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

4.1.2. 20 Entidades com mais REC classificados exclusivamente como elogio submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020

As 20 entidades abaixo listadas foram as que no 1.º semestre de 2020 submeteram à ERS o maior número de processos classificados exclusivamente como elogios.

Tabela 8 – Entidades com mais processos classificados apenas como elogio submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020

20 Entidades	Sector	Região de Saúde	Estabelec. elogiados	Processos só elogio
ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	Público	LVT	154	680
CH UNIVERSITÁRIO LISBOA NORTE, EPE	Público	LVT	2	333
HOSPITAL DA LUZ, SA	Privado	LVT	3	226
ESCALA VILA FRANCA SOC. GEST. DO ESTABELECIMENTO, SA*	Público	LVT	1	209
ARS DO NORTE, IP	Público	Norte	98	201
CH UNIVERSITÁRIO DO PORTO, EPE	Público	Norte	2	186
CH UNIVERSITARIO DE LISBOA CENTRAL, EPE	Público	LVT	6	160
ULS DE MATOSINHOS, EPE	Público	Norte	5	153
CH UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, EPE	Público	Algarve	7	112
HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	Privado	LVT	3	104
CH LISBOA OCIDENTAL, EPE	Público	LVT	2	104
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, SA	Privado	LVT	1	101
CENTRO HOSPITAL DE LEIRIA, EPE	Público	Centro	2	94
ULS DO ALTO MINHO, EPE	Público	Norte	10	86
HOSPITAL GARCIA DE ORTA, EPE	Público	LVT	1	79
CH DE S. JOÃO, EPE	Público	Norte	1	78
HOSPITAL CUF CASCAIS	Privado	LVT	4	75
ULS DE CASTELO BRANCO, EPE	Público	Centro	4	74
LUSÍADAS, SA	Privado	LVT	3	68
HOSPITAL PROF. DOUTOR FERNANDO FONSECA, EPE	Público	LVT	1	67
TOTAL			310	3.190

* Estabelecimento integrado no SNS, gerido em regime de Parceria Público-Privada.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

4.2. Estabelecimentos do setor público com mais processos REC submetidos no 1.º semestre de 2020

4.2.1. Estabelecimentos do setor público com internamento

No 1.º semestre de 2020 foram submetidos à ERS 21.890 processos REC relativos a 99 estabelecimentos do setor público com internamento. Os 20 estabelecimentos mais visados representam 20,2% dos estabelecimentos e 70,2% dos processos neste tipo de prestador.

Tabela 9 – Setor público com internamento com mais processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020

Estabelecimento	Entidade Gestora	N.º REC	% total REC	Reclam.	Elogios	Sugest.	Misto ^[a]
HOSPITAL DE S. JOÃO	CH S. JOÃO, EPE	2.012	4,3	1.926	78	4	4
HOSPITAL DE BRAGA	HOSPITAL DE BRAGA, EPE	1.649	3,5	1.530	55	64	0
HOSPITAL STA. MARIA	CH UNIVERSITÁRIO LISBOA NORTE, EPE	1.264	2,7	982	268	10	4
HOSPITAL PROF. DOUTOR FERNANDO FONSECA	HOSPITAL PROF. DOUTOR FERNANDO FONSECA, EPE	1.263	2,7	1.190	67	2	4
UNIDADE HOSPITALAR DE STO. ANTÓNIO	CH UNIVERSITÁRIO DO PORTO, EPE	1.017	2,2	834	144	28	11
HOSPITAL GARCIA DE ORTA	HOSPITAL GARCIA DE ORTA, EPE	951	2,0	868	79	3	1
HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA ^[b]	ESCALA VILA FRANCA SOC.GEST. ESTABELECIMENTO, SA	918	2,0	708	209	0	1
HOSPITAL BEATRIZ ÂNGELO ^[b]	SGHL - SOC.GEST. HOSPITAL DE LOURES, SA	693	1,5	617	65	2	9
HOSPITAL DE CASCAIS - DR. JOSÉ DE ALMEIDA ^[b]	HPP SAÚDE - PARCERIAS CASCAIS, SA	641	1,4	578	60	1	2
HOSPITAIS DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA	CH UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA, EPE	602	1,3	558	30	5	9
UNIDADE HOSPITALAR DE FARO	CH UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, EPE	578	1,2	500	71	3	4
HOSPITAL Nª SRª DO ROSÁRIO	CH BARREIRO MONTIJO, EPE	572	1,2	556	7	7	2
HOSPITAL DE S. BERNARDO SETÚBAL	CH DE SETÚBAL, EPE	501	1,1	445	52	4	0
UNIDADE PADRE AMÉRICO (PENAFIEL)	CH TÂMEGA E SOUSA, EPE	492	1,1	457	30	4	1
HOSPITAL DE S. JOSÉ	CH UNIVERSITARIO DE LISBOA CENTRAL, EPE	416	0,9	345	61	4	6
HOSPITAL DE S. FRANCISCO XAVIER	CH LISBOA OCIDENTAL, EPE	392	0,8	324	62	3	3
HOSPITAL PEDRO HISPANO	ULS DE MATOSINHOS, EPE	365	0,8	254	110	1	0
HOSPITAL DE STO. ANDRÉ	CENTRO HOSPITAL DE LEIRIA, EPE	354	0,8	263	82	8	1
UNIDADE HOSPITALAR DE STA. MARIA DA FEIRA - HOSPITAL DE S. SEBASTIÃO	CH DE ENTRE O DOURO E VOUGA, EPE	352	0,8	303	47	1	1
CENTRO HOSPITALAR DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO - UNID. I	CH DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, EPE	337	0,7	307	29	1	0
TOTAL		15.369	32,9	13.545	1.606	155	63

^[a] Misto: processos com mais do que uma classificação (Reclamação+Elogio, Reclamação+Sugestão...).

^[b] Estabelecimento integrado no SNS, gerido em regime de Parceria Público-Privada.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

4.2.2. Estabelecimentos do setor público sem internamento

No 1.º semestre de 2020 foram submetidos à ERS 11.980 processos REC relativos a 1.046 estabelecimentos do setor público sem internamento. Os 20 estabelecimentos mais visados representam 1,9% dos estabelecimentos e 22,4% dos processos neste tipo de prestador.

Tabela 10 – Setor público sem internamento com mais processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020

Estabelecimento	Entidade Gestora	N.º REC	% total REC	Reclam.	Elogios	Sugest.	Misto ^[a]
ACES LX CENTRAL - UCSP ALAMEDA / USF FONTE LUMINOSA / URAP	ARS LVT, IP	271	0,6	244	18	8	1
ACES LX CENTRAL - USCP DE MARVILA	ARS LVT, IP	169	0,4	161	6	1	1
ACES SINTRA - USCP BELAS / USF MONTE DA LUZ / AC BELAS	ARS LVT, IP	163	0,3	151	12	0	0
ACES - LOURES E ODIVELAS - UCSP ODIVELAS / USF COLINA DE ODIVELAS / USF RAMADA	ARS LVT, IP	162	0,3	145	16	1	0
ACES SINTRA - UCSP ALGUEIRÃO / AC	ARS LVT, IP	161	0,3	151	10	0	0
ACES LOURES-ODIVELAS - USF TEJO / USF MOSCAVIDE / UCSP MOSCAVIDE / CATUS DE MOSCAVIDE / URAP MOSCAVIDE	ARS LVT, IP	149	0,3	134	15	0	0
ACES - ARCO RIBEIRINHO - USF STO. ANTÓNIO / UCSP QUINTA LOMBA / UCC BARREIRO/UCSP BARREIRO	ARS LVT, IP	138	0,3	134	4	0	0
ACES AMADORA - USCP AMADORA	ARS LVT, IP	128	0,3	125	3	0	0
ACES LX OCIDENTAL - USF DELTA / UCSP / USP PAÇO D'ARCOS	ARS LVT, IP	124	0,3	112	12	0	0
ACES ALMADA-SEIXAL - UCSP Rainha Dona Leonor	ARS LVT, IP	123	0,3	109	14	0	0
ACES AMADORA - UCSP BRANDOIA	ARS LVT, IP	122	0,3	117	5	0	0
ACES OESTE SUL - UCSP PÓLO MAFRA / USF ANDREAS / UCC PÓLO MAFRA /USP MOINHOS PÓLO MAFRA /SAP MAFRA	ARS LVT, IP	122	0,3	100	16	4	2
ACES ALMADA-SEIXAL - UCSP STO. ANTÓNIO DO LARANJEIRO	ARS LVT, IP	118	0,3	110	4	2	2
ACES ALGARVE II - BARLAVENTO - CENTRO SAÚDE PORTIMÃO	ARS ALGARVE, IP	117	0,3	113	4	0	0
ACES LX NORTE - UCSP SETE RIOS	ARS LVT, IP	115	0,2	105	9	0	1
ACES SINTRA - UCSP / AC AGUALVA	ARS LVT, IP	109	0,2	106	3	0	0
ACES-ARRABIDA-UCSP S. SEBASTIÃO /CDP/URAP	ARS LVT, IP	104	0,2	104		0	0
ACES LX CENTRAL - USF JARDINS DA ENCARNAÇÃO / UCSP OLIVAIS / USF VASCO DA GAMA / AC OLIVAIS	ARS LVT, IP	98	0,2	84	12	2	0
UCSP SOARES DOS REIS/VILAR	ARS NORTE, IP	95	0,2	94	1	0	0
ACES ALMADA-SEIXAL - UCSP CORROIOS	ARS LVT, IP	94	0,2	89	5	0	0
TOTAL		2.682	5,7	2.488	169	18	7

^[a] Misto: processos com mais do que uma classificação (Reclamação+Elogio, Reclamação+Sugestão...).

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

4.3. Estabelecimentos do setor privado com mais processos REC submetidos no 1.º semestre de 2020

4.3.1. Estabelecimentos do setor privado com internamento

No 1.º semestre de 2020 foram submetidos à ERS 8.609 processos REC relativos a 77 estabelecimentos do setor privado com internamento. Os 20 estabelecimentos mais visados representam 26,0% dos estabelecimentos e 86,6% dos processos neste tipo de prestador.

Tabela 11 – Setor privado com internamento com mais processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020

Estabelecimento	Entidade Gestora	N.º REC	% total REC	Reclam.	Elogios	Sugest.	Misto ^[a]
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS	HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, SA	1.083	2,3	943	101	39	0
HOSPITAL DA LUZ - LISBOA	HOSPITAL DA LUZ, SA	1.041	2,2	833	185	21	2
HOSPITAL LUSÍADAS LISBOA	LUSÍADAS, SA	850	1,8	803	37	6	4
HOSPITAL DA CUF PORTO, SA	HOSPITAL CUF PORTO, SA	540	1,2	458	64	18	0
HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	510	1,1	394	91	25	0
TROFA SAÚDE HOSPITAL GAIA	G.H.P.G. - GAIARTS, HOSPITAL PRIVADO DE GAIA, SA	383	0,8	383	0	0	0
HOSPITAL CUF CASCAIS	HOSPITAL CUF CASCAIS	342	0,7	275	54	13	0
HOSPITAL DA LUZ - OEIRAS	HOSPITAL DA LUZ – OEIRAS, SA	290	0,6	247	40	3	0
HOSPITAL PRIVADO DE ALFENA	HPAV - HOSPITAL PRIVADO DE ALFENA SA	279	0,6	279	0	0	0
HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA	H.P.B - HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA, SA	261	0,6	260	1	0	0
HOSPITAL DA LUZ ARRÁBIDA, S.A.	HOSPITAL DA LUZ ARRÁBIDA, SA	251	0,5	213	29	8	1
HOSPITAL LUSÍADAS PORTO	LUSÍADAS, SA	210	0,4	178	30	0	2
HOSPITAL DA LUZ - SETUBAL	HOSPOR - HOSPITAIS PORTUGUESES, SA	208	0,4	196	10	2	0
HOSPITAL CUF TORRES VEDRAS	HOSPITAL CUF TORRES VEDRAS	198	0,4	171	22	5	0
HOSPITAL PRIVADO DA BOA NOVA	H.P.B.N. - HOSPITAL PRIVADO DA BOA NOVA, SA	196	0,4	194	1	0	1
HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA CENTRO	H.P.B - HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA, SA	190	0,4	190	0	0	0
HOSPITAL CUF SANTARÉM	HOSPITAL CUF SANTARÉM, SA	158	0,3	125	24	9	0
HOSPITAL DA LUZ - TORRES DE LISBOA	HOSPITAL DA LUZ, SA	157	0,3	122	32	2	1
HPT-HOSPITAL PRIVADO DA TROFA S.A.	H.P.T - HOSPITAL PRIVADO DA TROFA, S.A	156	0,3	156	0	0	0
HOSPITAL CUF VISEU	HOSPITAL CUF VISEU, SA	151	0,3	108	36	7	0
TOTAL		7.454	15,9	6.528	757	158	11

^[a] Misto: processos com mais do que uma classificação (Reclamação+Elogio, Reclamação+Sugestão...).

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

4.3.2. Estabelecimentos do setor privado sem internamento

No 1.º semestre de 2020 foram submetidos à ERS 3.855 processos REC relativos a 841 estabelecimentos do setor privado sem internamento. Os 20 estabelecimentos mais visados representam 2,4% dos estabelecimentos e 49,2% dos processos neste tipo de prestador.

Tabela 12 – Setor privado sem internamento com mais processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020

Estabelecimento	Entidade Gestora	N.º REC	% total REC	Reclam.	Elogios	Sugest.	Misto ^[a]
CLÍNICA CUF ALMADA	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	265	0,6	248	12	5	0
CLÍNICA CUF ALVALADE	CLÍNICA CUF ALVALADE, SA	201	0,4	181	12	8	0
HOSPITAL CUF SINTRA	HOSPITAL CUF CASCAIS	199	0,4	174	17	8	0
CENTRO CLÍNICO AMBULATÓRIO	SINDICATO DOS BANCÁRIOS DO SUL E ILHAS	170	0,4	161	8	1	0
CLÍNICA CUF BELÉM	CLÍNICA CUF BELÉM, SA	149	0,3	129	16	4	0
CLISA - CLÍNICA DE SANTO ANTÓNIO, S.A. (SEDE)	CLISA-CLÍNICA DE SANTO ANTÓNIO, SA	128	0,3	100	28	0	0
HOSPITAL DA LUZ - CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	HOSPITAL DA LUZ -CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, SA	112	0,2	96	14	2	0
INSTITUTO CUF DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO	INSTITUTO CUF DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO, SA	106	0,2	81	15	10	0
CLÍNICA CUF MIRAFLORES	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	88	0,2	87	1	0	0
CLÍNICA CUF SÃO DOMINGOS DE RANA	HOSPITAL CUF CASCAIS	65	0,1	58	3	4	0
HDM - HOSPITAL DE DIA DA MAIA	H.P.T - HOSPITAL PRIVADO DA TROFA, SA	58	0,1	58	0	0	0
TROFASAÚDE HOSPITAL SÃO JOÃO DA MADEIRA	H.P.T - HOSPITAL PRIVADO DA TROFA, SA	54	0,1	54	0	0	0
HOSPITAL PARTICULAR DO ALGARVE - UNIDADE DE AMBULATÓRIO	HOSPITAL PARTICULAR DO ALGARVE SA	47	0,1	47	0	0	0
TROFASAÚDE HOSPITAL LOURES	H.P.T - HOSPITAL PRIVADO DA TROFA, SA	45	0,1	44	1	0	0
EDIFÍCIO II HOSPITAL LUSÍADAS LISBOA	LUSÍADAS, SA	45	0,1	45	0	0	0
CLÍNICA LUSÍADAS SACAVÉM	CLISA-CLÍNICA DE SANTO ANTÓNIO, SA	35	0,1	35	0	0	0
HDF- HOSPITAL DE DIA DE V.N. FAMILICÃO	H.P.T - HOSPITAL PRIVADO DA TROFA, SA	35	0,1	35	0	0	0
CINTRAMÉDICA II - SERVIÇOS DE SAÚDE, LDA	CINTRAMEDICA II, SERVIÇOS DE SAÚDE, LDA	34	0,1	32	2	0	0
CLÍNICA LUSÍADAS FARO	LUSÍADAS, SA	31	0,1	30	1	0	0
HOSPITAL DA LUZ, CLÍNICA DO PORTO	HOSPOR - HOSPITAIS PORTUGUESES, SA	28	0,1	19	9	0	0
TOTAL		1.895	4,1	1.714	139	42	0

^[a] Misto: processos com mais do que uma classificação (Reclamação+Elogio, Reclamação+Sugestão...).

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

4.4. Estabelecimentos do setor social com mais processos REC submetidos no 1.º semestre de 2020

4.4.1. Estabelecimentos do setor social com internamento

No 1.º semestre de 2020 foram submetidos à ERS 367 processos REC relativos a 65 estabelecimentos do setor social com internamento. Os 22 estabelecimentos mais visados representam 33,8% dos estabelecimentos e 78,5% dos processos neste tipo de prestador.

Tabela 13 – Setor social com internamento com mais processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020

Estabelecimento	Entidade Gestora	N.º REC	% total REC	Reclam.	Elogios	Sugest.	Misto ^[a]
HOSPITAL DA ORDEM TERCEIRA	VENERAVEL ORDEM TERCEIRA DE S. FRANCISCO DA CIDADE	36	0,08	36	0	0	0
HOSPITAL JOSÉ LUCIANO DE CASTRO DA MISERICÓRDIA DE ANADIA	SC MISERICÓRDIA DE ANADIA	24	0,05	2	22	0	0
HOSPITAL SC DA MISERICÓRDIA DE VILA VERDE	SC MISERICÓRDIA DE VILA VERDE	21	0,04	21	0	0	0
CSC- ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MÚTUOS DE EMPREGADOS NO COMÉRCIO DE LISBOA	CSC-ASSOCIAÇÃO SOCORROS MÚTUOS EMPREGADOS COMÉRCIO LISBOA, IPSS	20	0,04	20	0	0	0
HOSPITAL AGOSTINHO RIBEIRO	SC MISERICORDIA DE FELGUEIRAS	16	0,03	16	0	0	0
CASA DE SAÚDE DA BOAVISTA	CASA DE SAÚDE DA BOAVISTA	15	0,03	15	0	0	0
HOSPITAL DE S. LOUIS	SOCIETE FRANÇAISE DE BIENFAISANCE	15	0,03	15	0	0	0
HOSPITAL MISERICÓRDIA DA MEALHADA	SC MISERICÓRDIA DA MEALHADA	15	0,03	15	0	0	0
HOSPITAL SANTA MARIA - PORTO	HOSPITAL SANTA MARIA - PORTO	15	0,03	15	0	0	0
HOSPITAL DA PRELADA-DR DOMINGOS BRAGA DA CRUZ	SC MISERICÓRDIA DO PORTO	14	0,03	14	0	0	0
HOSPITAL DA MISERICÓRDIA DE ÉVORA	SC MISERICÓRDIA DE ÉVORA	14	0,03	14	0	0	0
HOSPITAL NARCISO FERREIRA	IRMANDADE SC MISERICORDIA RIBA DE AVE	10	0,02	10	0	0	0
MONTEPIO RAINHA D. LEONOR	MONTEPIO RAINHA DONA LEONOR - ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA	10	0,02	10	0	0	0
HOSPITAL S. JOSÉ-FAFE	SC MISERICÓRDIA DEFAFE	10	0,02	10	0	0	0
SC MISERICÓRDIA DE FÃO	SC MISERICÓRDIA DE FÃO	9	0,02	9	0	0	0
HOSPITAL DE S. JOÃO BAPTISTA	SC MISERICÓRDIA DO ENTRONCAMENTO	9	0,02	9	0	0	0
HOSPITAL DE SANTA ISABEL	SC MISERICÓRDIA DE MARCO DE CANAVESES	8	0,02	8	0	0	0
HOSPITAL DOM MANUEL DE AGUIAR	SC MISERICORDIA DE LEIRIA	6	0,01	6	0	0	0
ASFE SAÚDE - UNIDADE DE INTERNAMENTO	ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DA ENCARNAÇÃO	6	0,01	6	0	0	0
SC MISERICÓRDIA DE LOUSADA	SC MISERICÓRDIA DE LOUSADA	5	0,01	5	0	0	0
INSTITUTO S. JOÃO DE DEUS - CLÍNICA S. JOÃO DE ÁVILA	INSTITUTO S. JOÃO DE DEUS	5	0,01	5	0	0	0
UCCI CASAL DA MATA	CERCITOP, CRL	5	0,01	5	0	0	0
TOTAL		288	0,62	266	22	0	0

^[a] Misto: processos com mais do que uma classificação (Reclamação+Elogio, Reclamação+Sugestão...).

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

4.4.2. Estabelecimentos do setor social sem internamento

No 1.º semestre de 2020 foram submetidos à ERS 56 processos REC relativos a 29 estabelecimentos do setor social sem internamento. Os 11 estabelecimentos mais visados representam 37,9% dos estabelecimentos e 67,9% dos processos neste tipo de prestador.

Tabela 14 – Setor social sem internamento com mais processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020

Estabelecimento	Entidade Gestora	N.º REC	% total REC	Reclam.	Elogios	Sugest.	Misto ^[a]
CLÍNICA DA LIGA (V.N GAIA)	LIGA DAS ASSOCIAÇÕES DE SOCORRO MÚTUO DE VILA NOVA DE GAIA	7	0,015	7	0	0	0
CENTRO CLÍNICO DE LISBOA	ALTICE - ASSOCIAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	5	0,011	5	0	0	0
ASSOCIAÇÃO PROTECTORA DOS DIABÉTICOS DE PORTUGAL	ASSOCIAÇÃO PROTECTORA DOS DIABÉTICOS DE PORTUGAL	4	0,009	4	0	0	0
UNIÃO MUTUALISTA NOSSA SENHORA CONCEICAO - CENTRO CLÍNICO	UNIÃO MUTUALISTA NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO	4	0,009	4	0	0	0
CLÍNICA DENTÁRIA EGAS MONIZ	EGAS MONIZ - COOPERATIVA DE ENSINO SUPERIOR, CRL	4	0,009	4	0	0	0
O VIGILANTE - AMADORA	ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MÉDICOS O VIGILANTE	3	0,006	3	0	0	0
CENTRO CLÍNICO DE LISBOA - NEL, NÚCLEO DE ESTOMATOLOGIA	ALTICE - ASSOCIAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	3	0,006	3	0	0	0
CLÍNICA DE MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO	SC MISERICÓRDIA DE SETÚBAL	2	0,004	2	0	0	0
CLÍNICA DE MEDICINA FÍSICA E DE REABILITAÇÃO	IRMANDADE E SC MISERICÓRDIA DE SANTO TIRSO	2	0,004	1	1	0	0
CLÍNICA DE MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO - CENTRO RAINHA SANTA ISABEL	CARITAS DIOCESANA DE COIMBRA, IPSS	2	0,004	2	0	0	0
ANEA - SEDE	ASSOCIAÇÃO NACIONAL DA ESPONDILITE ANQUILOSANTE - ANEA	2	0,004	2	0	0	0
TOTAL		38	0,081	37	1	0	0

^[a] Misto: processos com mais do que uma classificação (Reclamação+Elogio, Reclamação+Sugestão...).

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

5. Resultados

Na sequência da alteração dos seus estatutos, da publicação do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, e da subsequente inserção na plataforma do SGREC de todas as reclamações, elogios e sugestões do setor da saúde, a ERS passou a concentrar uma perspetiva muito específica e particular sobre o sistema de saúde: a do utente.

O procedimento de monitorização e apreciação de REC pela ERS implica a leitura diária de todos os processos que lhe são submetidos. A atribuição automática de prioridades na distribuição, com base na classificação temática, permite decisões mais contemporâneas nos processos com maior potencial de gravidade.



A partir de 01/04/2020, todos os processos contendo a nova classificação temática “COVID-19” passaram a ser analisados em primeiro lugar. Adicionalmente, através do [Alerta de Supervisão n.º 5/2020](#), foi solicitado aos prestadores que submetessem à ERS as suas reclamações, elogios e sugestões no prazo de três dias úteis, o que permitiu à ERS um acompanhamento bastante contemporâneo da situação.

Para que a operacionalização desta opção fosse possível, foram criadas no SGREC permissões para que os processos REC fossem submetidos à ERS incompletos, desde que contivessem o ficheiro da reclamação e uma informação sumária sobre o seguimento dado à reclamação, possibilitando-se que a restante documentação – alegações do prestador e informação final ao reclamante – fosse remetida posteriormente, através da plataforma.

5.1. Total de processos REC decididos

No 1.º semestre de 2020, a ERS emitiu decisão relativamente a **48.717** processos REC, o que representou um decréscimo de 49,2% em relação ao ano anterior.

Cumpra também salientar, conforme referido nos relatórios do SGREC relativos ao ano transato¹⁷, que o volume de processos decididos no 1.º semestre de 2019 foi bastante atípico, resultado do plano de recuperação iniciado em 2017, que incluiu, entre outros, a aquisição complementar de serviços de registo, tipificação e análise técnica simplificada de reclamações, operacionalizada no final de 2018 e início de 2019.

Tabela 15 – Volume de processos REC decididos pela ERS no 1.º semestre – evolução 2015-2020

Ano de decisão	REC decididos no 1.º semestre	Crescimento anual
2015	7.313	-
2016	19.029	160,2%
2017	35.001	83,9%
2018	31.224	-10,8%
2019	95.820	206,9%
2020	48.717	-49,2%

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Em contrapartida, uma maioria significativa (89,2%) dos processos REC decididos pela ERS no 1.º semestre de 2020 tinha sido submetida à ERS já no ano em curso.

Tabela 16 – REC decididos pela ERS no 1.º semestre de 2020, por ano de submissão

Ano de submissão à ERS	REC decididos no 1.º semestre de 2020	% do total de REC decididos
2018	57	0,1
2019	5.202	10,7
2020	43.458	89,2
TOTAL	48.717	-

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

¹⁷ Cf. [Sistema de Gestão de Reclamações: Síntese descritiva do primeiro semestre de 2019](#) e [Sistema de Gestão de Reclamações: Relatório do ano de 2019](#), disponíveis no *website* da ERS.

A análise por data de ocorrência dos processos decididos neste 1.º semestre é reveladora da dilatação temporal com que alguns prestadores ainda submetem a informação à ERS.

Tabela 17 – REC decididos pela ERS no 1.º semestre de 2020, por ano de ocorrência

Ano de ocorrência	TOTAL de REC decididos no 1.º semestre de 2020		Submetidos à ERS em 2020		Submetidos à ERS até 31/12/2019	
2015	74	0,2%	71	0,2%	3	0,1%
2016	873	1,8%	808	1,9%	65	1,2%
2017	1.169	2,4%	1.140	2,6%	29	0,6%
2018	1.806	3,7%	1.608	3,7%	198	3,8%
2019	20.422	41,9%	15.458	35,6%	4.964	94,4%
2020	24.373	50,0%	24.373	56,1%	-	-
TOTAL	48.717		43.458		5.259	

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

A fim de permitir uma visão mais contemporânea, as análises seguintes apresentam os processos REC decididos no 1.º semestre de 2020 separados por data de ocorrência, conforme sejam de 2020 ou de anos anteriores.

5.1.1. Classificação dos processos REC decididos

Conforme mencionado, cada processo REC pode ser classificado como “reclamação”, “elogio” ou “sugestão”, ou com mais do que uma destas opções em simultâneo. Na tabela seguinte apresenta-se a listagem de todas as classificações atribuídas aos processos REC decididos no 1.º semestre de 2020.

Tabela 18 – Classificação dos processos REC decididos pela ERS no 1.º semestre de 2020

Classificação dos processos REC	Total REC decididos	Data ocorrência em 2020	Data ocorrência até 31/12/2019
Reclamação	43.167	20.919	22.248
Elogio	4.748	3.115	1.633
Sugestão	649	279	370
Reclamação + Elogio	93	34	59
Reclamação + Sugestão	45	19	26
Elogio + Sugestão	13	6	7
Reclamação + Elogio + Sugestão	2	1	1
TOTAL	48.717	24.373	24.344

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

O resultado das classificações atribuídas aos processos REC decididos pela ERS, em conformidade com as tipologias disponíveis, traduz-se num total de 43.307 processos que contêm reclamações¹⁸, 4.856 com elogios¹⁹ e 709 com sugestões²⁰.

Tabela 19 – Classificação agregada dos processos REC decididos pela ERS no 1.º semestre de 2020

Classificação dos processos REC	Total Geral		Data ocorrência em 2020		Data ocorrência até 31/12/2019	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	43.307	88,6%	20.973	42,9%	22.334	45,7%
Elogio	4.856	9,9%	3.156	6,5%	1.700	3,5%
Sugestão	709	1,5%	305	0,6%	404	0,8%

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

¹⁸ Soma das classificações “Reclamação” [43.167], “Reclamação+Elogio” [93], “Reclamação+Sugestão” [45] e “Reclamação+Elogio+Sugestão” [2] (cf. Tabela 18).

¹⁹ Soma das classificações “Elogio” [4.748], “Reclamação+Elogio” [93], “Elogio+Sugestão” [13] e “Reclamação+Elogio+Sugestão” [2] (cf. Tabela 18).

²⁰ Soma das classificações “Sugestão” [649], “Reclamação+Sugestão” [45], “Elogio+Sugestão” [13] e “Reclamação+Elogio+Sugestão” [2] (cf. Tabela 18).

5.2. Análise dos temas nas reclamações decididas no 1.º semestre de 2020

À semelhança das opções de classificação como “reclamação”, “elogio” e/ou “sugestão”, o SGREC permite também selecionar mais do que um tema²¹ para cada reclamação e, dentro de cada tema, mais do que um assunto específico, o que significa que dentro das 43.307 reclamações decididas no 1.º semestre de 2020 houve 65.284 diferentes menções temáticas.

Tabela 20 – Temas mencionados nas reclamações decididas no 1.º semestre de 2020

Temas mencionados	Total de Menções		data de ocorrência em 2020		data de ocorrência até 31/12/2019	
Focalização no utente	14.156	21,7%	6.435	9,9%	7.721	11,8%
Acesso a cuidados de saúde	10.788	16,5%	4.839	7,4%	5.949	9,1%
Procedimentos administrativos	10.703	16,4%	5.306	8,1%	5.397	8,3%
Cuidados de saúde e segurança do doente	9.908	15,2%	4.684	7,2%	5.224	8,0%
Tempos de espera	9.504	14,6%	3.954	6,1%	5.550	8,5%
Questões financeiras	6.529	10,0%	5.195	8,0%	1.334	2,0%
Instalações e serviços complementares	2.389	3,7%	1.188	1,8%	1.201	1,8%
Outros Temas	1.307	2,0%	904	1,4%	403	0,6%
TOTAL	65.284		32.505	49,8%	32.779	50,2%

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

No que respeita aos processos contendo reclamações decididos no 1.º semestre com data de ocorrência até 31/12/2019, constatou-se que há um maior número de menções a “Focalização no utente”, seguindo-se o “Acesso a cuidados de saúde” e os “Tempos de Espera”.

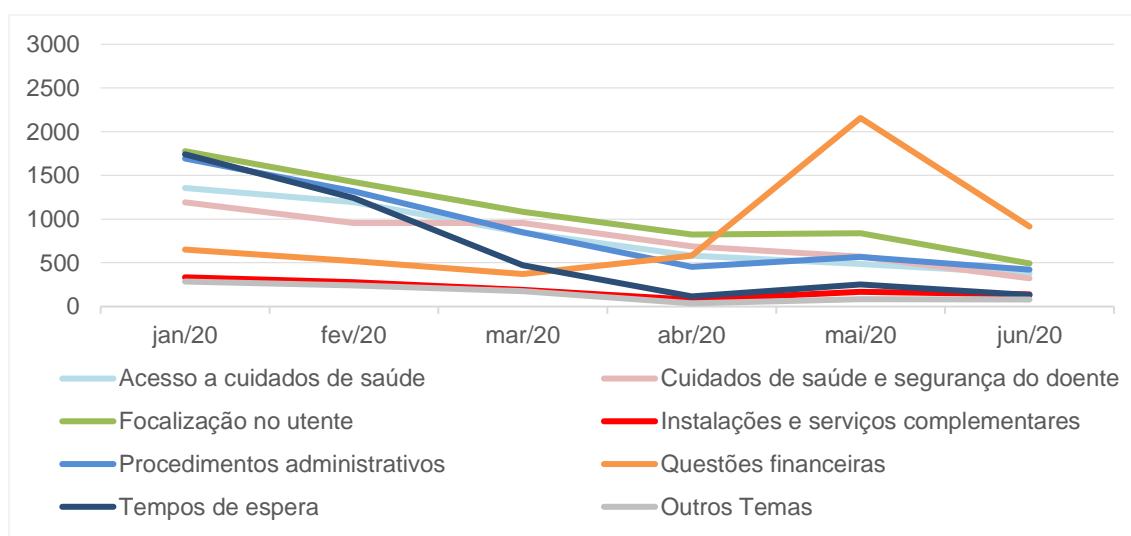
²¹ A lista completa de temas disponíveis no SGREC consta do Capítulo 1 (página 9) do presente documento.

Relativamente aos processos que continham reclamações com data de ocorrência em 2020, registaram-se 32.505 diferentes menções temáticas, com a “Focalização no utente”, os “Procedimentos administrativos”, e as “Questões financeiras” com o maior número de registos.



A análise da evolução mensal dos temas mencionados nos processos com data de ocorrência em 2020, decididos no 1.º semestre, constante da “Informação de Monitorização: Impacto da pandemia COVID-19 no Sistema de Saúde – período de março a junho de 2020”, permite verificar, por um lado, o decréscimo sistemático de um dos temas habitualmente mais mencionados nos processos REC – os “tempos de espera” – e, por outro, o aumento de processos com menção ao tema “questões financeiras”, particularmente abrupto no mês de maio. Esse aumento esteve diretamente relacionado com o assunto “COVID-19”, concretamente com a cobrança de valores referentes à utilização de equipamentos de proteção individual (EPI) em estabelecimentos dos setores privado e social.

Gráfico 7 – Temas mencionados nos processos REC decididos no 1.º semestre, por mês de ocorrência (em 2020)



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações), cf. [“Informação de Monitorização: Impacto da pandemia COVID-19 no Sistema de Saúde – período de março a junho de 2020”](#).

5.2.1. Análise temática das reclamações com data de ocorrência de 2020 decididas no 1.º semestre, por tipo de prestador

No que se refere à distribuição temática por setor (público, privado ou social) e tipologia de prestador (com ou sem internamento), quando analisadas as 32.505 menções aos vários temas nas reclamações com data de ocorrência de 2020 decididas no 1.º semestre, verifica-se que a “Focalização no utente” é o tema mais mencionado em prestadores dos setores público com internamento²² e social com internamento, o “Acesso a cuidados de saúde” tem primazia no setor público sem internamento, e as “Questões financeiras” foram as mais assinaladas em todo o setor privado e no setor social sem internamento.

Tabela 21 – Distribuição, por setor e tipo de prestador, dos temas mencionados nas reclamações com data de ocorrência de 2020 decididas no 1.º semestre

Temas	Total de Menções	Púb. c/ Intern. ^[a]	Púb. s/ Intern.	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Acesso a cuidados de saúde	4.839	1.678	2.516	387	218	37	3
Cuidados de saúde e segurança do doente	4.684	2.266	797	994	532	87	8
Focalização no utente	6.435	3.296	1.198	1.225	601	103	12
Instalações e serviços complementares	1.188	544	201	309	118	14	2
Procedimentos administrativos	5.306	1.417	1.474	1.495	851	59	10
Questões financeiras	5.195	355	82	3.379	1.292	70	17
Tempos de espera	3.954	2.348	339	809	401	51	6
Outros Temas	904	198	157	335	188	18	8
Total Geral	32.505	12.102	6.764	8.933	4.201	439	66

^[a] Incluem-se aqui os estabelecimentos geridos em regime de Parceria Público-Privada (PPP)

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

²² Inclui os hospitais integrados no Serviço Nacional de Saúde (SNS) geridos em regime de parceria público-privada (PPP).

5.2.2. Análise temática das reclamações com data de ocorrência de 2020 decididas no 1.º semestre, por Região de Saúde

Nas reclamações com data de ocorrência em 2020 e decididas pela ERS no 1.º semestre, o tema “Focalização no utente” é o mais mencionado em todas as Regiões de Saúde exceto na do Norte, onde aparece com o maior número de menções a temática das “Questões financeiras”.

Tabela 22 – Distribuição por Região de Saúde dos temas mencionados nas reclamações com data de ocorrência de 2020 decididas no 1.º semestre

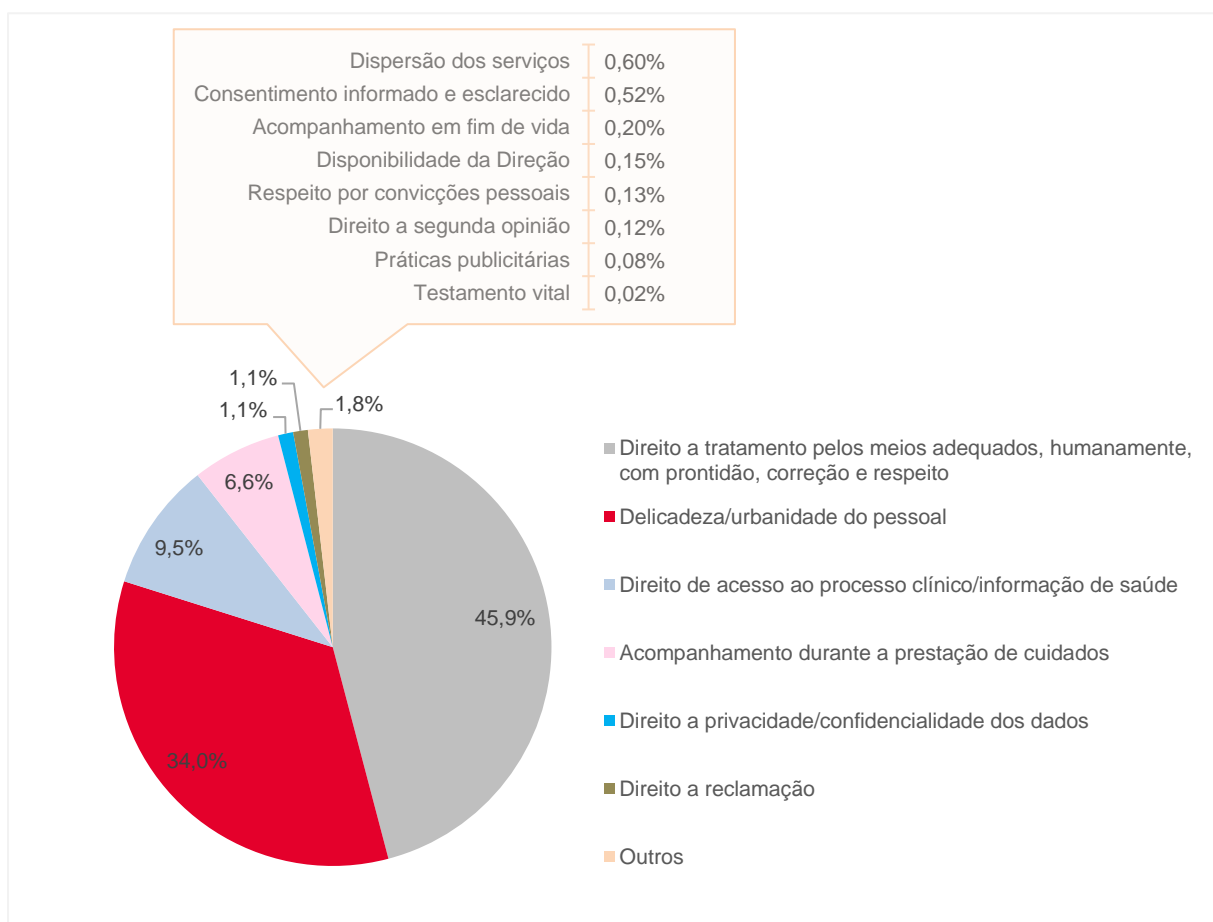
Temas	Total de Menções	R.S. Norte	R.S. Centro	R.S. LVT	R.S. Alentejo	R.S. Algarve
Acesso a cuidados de saúde	4.839	1.631	439	2.319	113	337
Cuidados de saúde e segurança do doente	4.684	1.526	490	2.292	104	272
Focalização no utente	6.435	1.760	731	3.438	153	353
Instalações e serviços complementares	1.188	317	131	641	15	84
Procedimentos administrativos	5.306	1.621	435	2.932	72	246
Questões financeiras	5.195	1.982	262	2.788	28	135
Tempos de espera	3.954	994	359	2.296	95	210
Outros Temas	904	203	80	562	9	50
Total Geral	32.505	10.034	2.927	17.268	589	1.687

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

5.2.3. Análise dos 3 temas mais mencionados nas reclamações com data de ocorrência de 2020 decididas no 1.º semestre

De entre as queixas relativas a “Focalização no utente” salienta-se o *direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção e respeito*, com 45,9% das referências.

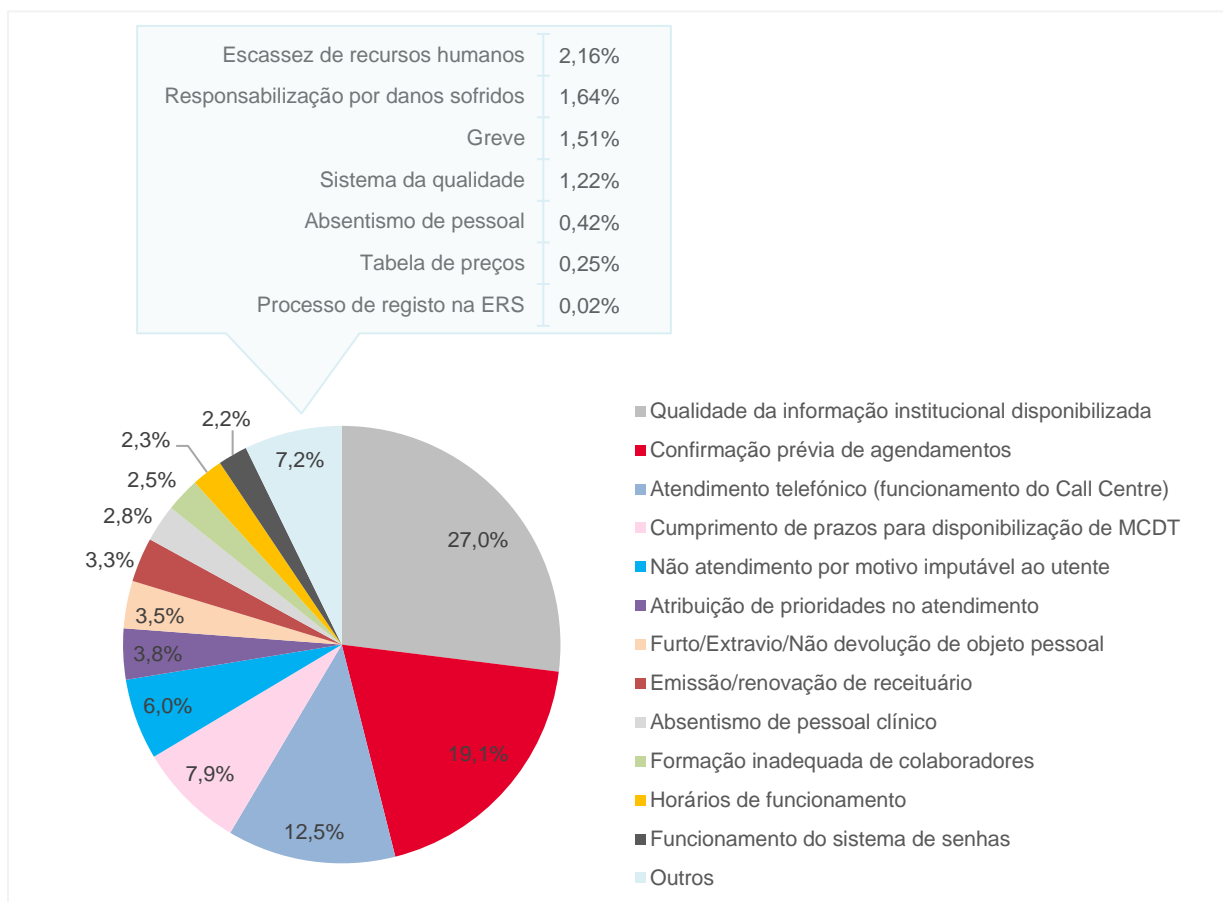
Gráfico 8 – Assuntos nas reclamações com data de ocorrência de 2020 decididas no 1.º semestre, no tema “Focalização no utente”



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

No que se refere ao tema “Procedimentos administrativos”, aparece como mais reclamada a *qualidade da informação institucional disponibilizada*, com 27% do total de assuntos mencionados neste tema.

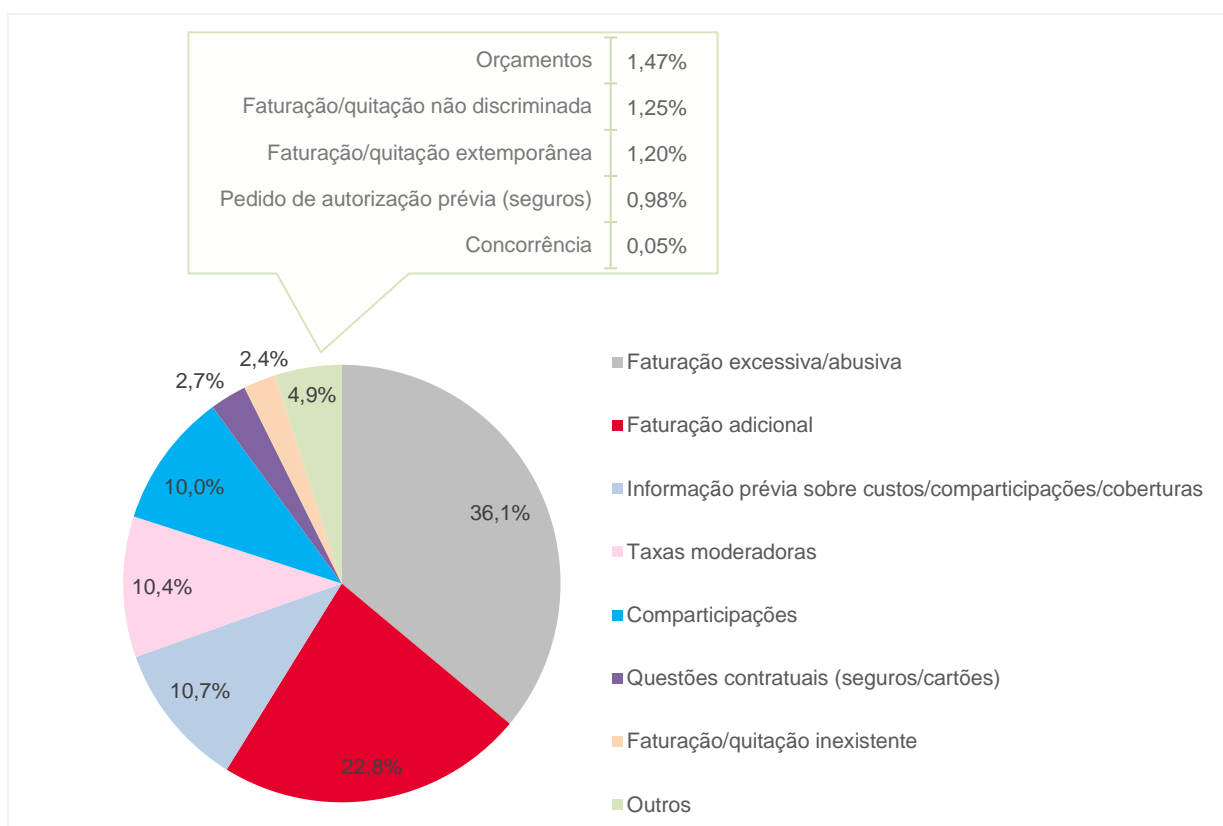
Gráfico 9 – Assuntos nas reclamações com data de ocorrência de 2020 decididas no 1.º semestre, no tema “Procedimentos administrativos”



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Dentro do tema “Questões financeiras”, o assunto mais mencionado foi a faturação excessiva/abusiva, com 36,1% das menções, assunto particularmente relacionado com a cobrança de equipamentos de proteção individual nos estabelecimentos dos setores privado e social, e que originou a emissão, pela ERS, do [Alerta de Supervisão n.º 3/2020](#).

Gráfico 10 – Assuntos nas reclamações com data de ocorrência de 2020 decididas no 1.º semestre, no tema “Questões financeiras”



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

5.2.4. Temas relacionados com o assunto “COVID-19” nas reclamações decididas no 1.º semestre



Conforme referido, na classificação dos processos REC foi adicionado, a todos os temas, o assunto “COVID-19”, para ser selecionado em conjunto com o(s) outro(s) assuntos(s) dentro do mesmo tema, a título de especificação e reforço da informação, em situações relacionadas com a pandemia – ou seja, exclusivo para os processos com data de ocorrência igual ou superior a 01/03/2020, a data determinada pela ERS para o início do denominado “período de contingência”.

Com o avançar do tempo, aumentou o número de processos diretamente relacionados com a situação de pandemia e, conseqüentemente, a percentagem de menções ao novo assunto “COVID-19”.

Tabela 23 – Reclamações submetidas à ERS com data de ocorrência no período de contingência e com menção ao assunto “COVID-19”

Processos REC submetidos à ERS	TOTAL	Mês de submissão			
		Março	Abril	Maio	Junho
TOTAL	28.437	8.360	5.764	7.055	7.258
Com data de ocorrência ≥ 01/03/2020 ²³	13.095 46%	1.709 20%	3.003 52%	3.813 54%	4.570 63%
dos quais com menção a COVID-19	4.109 31%	201 12%	893 30%	1.502 39%	1.513 33%

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações), cf. [“Informação de Monitorização: Impacto da pandemia COVID-19 no Sistema de Saúde – período de março a junho de 2020”](#).

Dos 893 processos com menção ao assunto “COVID-19” submetidos à ERS no mês de abril, 68% têm data de ocorrência também em abril; dos 1.502 submetidos em maio 81% têm data de ocorrência em maio; e dos 1.513 submetidos em junho 62% têm data de ocorrência em junho.

²³ A ERS instituiu como início do período de contingência o dia 01/03/2020.

No dia 30 de junho tinha já sido emitida decisão sobre 86% dos processos com data de ocorrência no período de contingência e com menção ao assunto “COVID-19”.

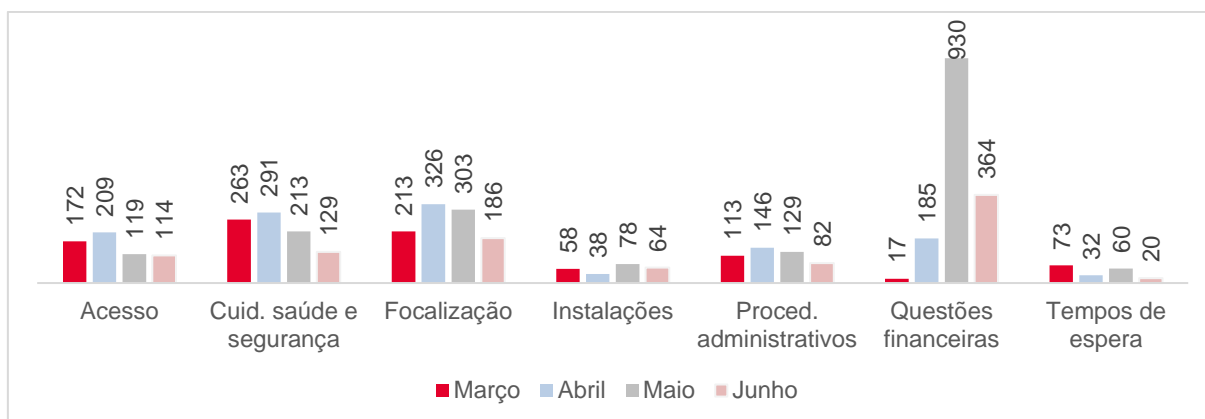
Tabela 24 – Reclamações com data de ocorrência no período de contingência com menção ao assunto “COVID-19” decididas no 1.º semestre

	TOTAL	Mês de ocorrência			
		Março	Abril	Maio	Junho
Decididos no 1.º semestre:	10.625	3.711	1.956	3.185	1.773
com menção a “COVID-19”:	3.544 (33%)	529 (14%)	770 (39%)	1.520 (48%)	725 (41%)

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

No que respeita aos temas, constatou-se que o assunto “COVID-19” surge associado a todos os temas disponíveis para classificação dos processos REC, mas o maior volume está na “Focalização no utente” e nas “Questões financeiras”.

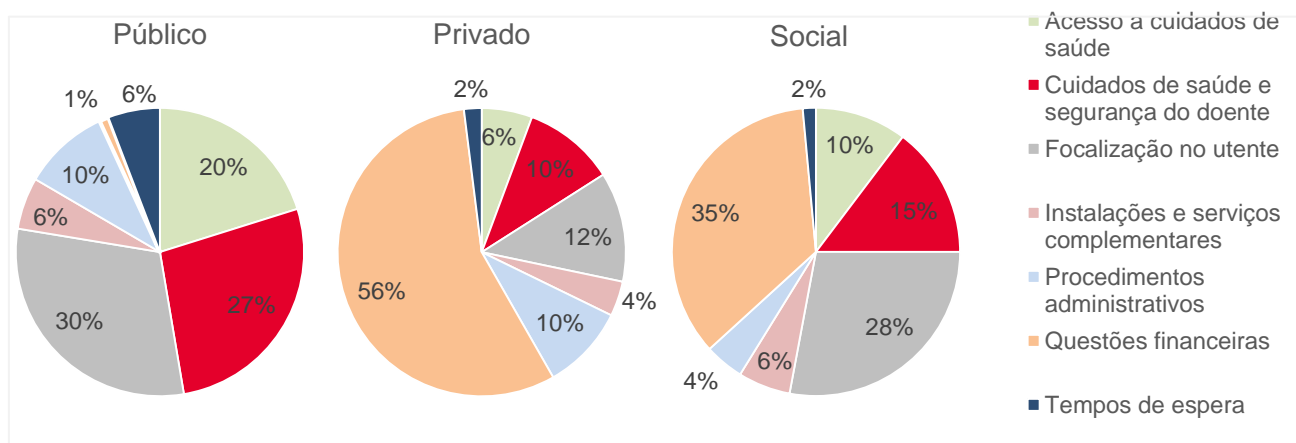
Gráfico 11 – Temas com menção ao assunto “COVID-19” nas reclamações do período de contingência decididas no 1.º semestre



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações), cf. [“Informação de Monitorização: Impacto da pandemia COVID-19 no Sistema de Saúde – período de março a junho de 2020”](#).

De realçar que os temas nos quais o assunto “COVID-19” é mais mencionado não são os mesmos nos setores público, privado e social. A título de exemplo, veja-se a representatividade do “Acesso a cuidados de saúde” no setor público (20%), que nos setores privado (6%) e social (10%) tem um impacto muito menor. Por sua vez, as “Questões financeiras” são as mais mencionadas nos setores privado (56%) e social (35%) e quase insignificantes no setor público (1%).

Gráfico 12 – Temas com menção ao assunto “COVID-19” nas reclamações do período de contingência decididas no 1.º semestre, por setor



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações), cf. [“Informação de Monitorização: Impacto da pandemia COVID-19 no Sistema de Saúde – período de março a junho de 2020”](#).

De acordo com a “Informação de Monitorização: Impacto da pandemia COVID-19 no Sistema de Saúde – período de março a junho de 2020”, publicada no site da ERS em julho de 2020, do total de REC submetidos à ERS entre 1 de março e 30 de junho de 2020, (incluindo-se nesta análise tanto processos decididos como processos ainda por decidir) foram identificados 4.109 que se encontravam diretamente ou indiretamente relacionados com a pandemia e o assunto “COVID-19”.

Sobre estes processos foi efetuada uma análise qualitativa por indução²⁴, criando-se categorias específicas que permitisse a identificação das preocupações demonstradas pelos utentes dos serviços de saúde.

Não se pretendeu efetuar uma avaliação da regularidade/irregularidade da atuação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, mas sim apresentar as impressões dos cidadãos, segundo a sua perceção dos acontecimentos.

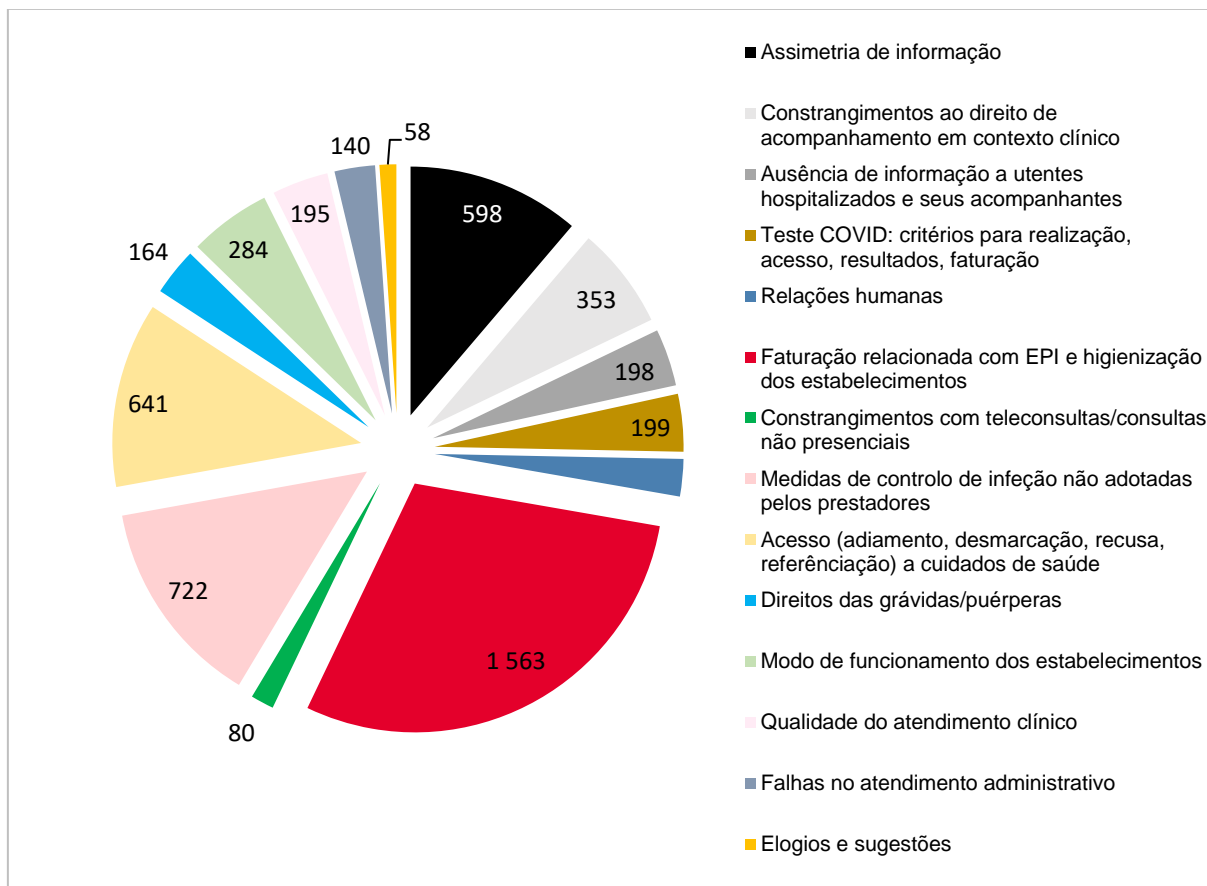
²⁴ A análise qualitativa por indução realizada *in casu*, resultou da leitura integral dos processos REC com menção ao assunto “COVID-19” e, a partir da análise dos casos particulares integrados nesse universo de processos, criaram-se categorias específicas para as situações reportadas pelos utentes.

A análise por indução revelou que as categorias mais frequentes foram:

- Faturação relacionada com equipamento de proteção individual (EPI) e higienização dos estabelecimentos (n=1.563), nos quais se incluem as medidas adotadas pelos prestadores quanto à proteção diretamente relacionada com os profissionais, bem como as medidas de limpeza e desinfeção adicionais das instalações, por força da pandemia;
- Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores (n=722), incluindo a desadequação das instalações, ausência de medidas suficientes de controlo de infeção (nomeadamente, ausência de circuitos e procedimentos de controlo) ou de medidas enquadradas em plano de contingência (não adoção de plano, medidas insuficientes ou comportamentos e procedimentos desadequados por parte dos profissionais);
- Dificuldades no acesso a cuidados de saúde (n=641), concretamente no que diz respeito a adiamentos, desmarcações e dificuldade de marcação de consultas, cirurgias e tratamentos, incluindo cuidados domiciliários, para além de limitações no atendimento; entraves à obtenção de número de utente por cidadãos estrangeiros, incluindo-se também nesta categoria as falhas na referenciação através da linha Saúde 24 - unidades de saúde;
- Assimetria de informação (n=598), principalmente relacionada com procedimentos dirigidos à orientação dos utentes, incluindo doentes com suspeita de COVID-19, doentes infetados com COVID-19 ou simplesmente utentes que tenham recorrido aos serviços de saúde e que não tenham sido devidamente esclarecidos e orientados;
- Constrangimentos no direito ao acompanhamento em contexto clínico (n=353), quer em situação de internamento, quer em ambulatório (urgência, atendimento médico permanente, consulta e exames);
- Desadequação no funcionamento dos estabelecimentos (n=284), designadamente problemas na implementação dos planos de contingência, encerramento das instalações ou restrições de horários, atendimento telefónico comprometido ou insuficiente ou incorreta informação administrativa prestada, com impacto nos tempos de espera presenciais.
- Problemas relacionados com o teste COVID (n=199), no que concerne aos critérios seguidos quanto à pertinência (ou não) da sua realização, às dificuldades de agendamento, demora na obtenção do resultado e faturação.

- Ausência de informação a utentes hospitalizados e seus acompanhantes (n=198) no que respeita ao seguimento clínico, quer em contexto de doença aguda (durante o período de permanência em SU) quer em internamento que, agravada por constrangimentos no acompanhamento, potencia dúvidas e desorientação em acompanhantes/cuidadores e utentes;
- Qualidade do atendimento clínico (n=195) conforme percebida pelos utentes, condicionada pela situação de contingência, frequentemente associada a uma aparente desvalorização dos problemas de saúde “não-COVID” ou a tratamento alegadamente discriminatório perante suspeita de COVID;
- Desrespeito dos direitos das grávidas/puérperas (n=164) no que diz respeito ao direito ao acompanhamento durante a gravidez (em consulta e ecografias) e no parto e puerpério, incluindo-se o apoio no esclarecimento de dúvidas (por exemplo quanto à amamentação);
- Falhas no atendimento administrativo (n=140), nomeadamente falta ou dificuldade na obtenção de declarações de isolamento profilático, certificado de incapacidade temporária ou receituário/medicação crónica, implicando deslocações desnecessárias às unidades de saúde;
- Problemas nas relações humanas (n=129), envolvendo a falta de delicadeza, sensibilidade ou urbanidade, por pessoal clínico e não clínico;
- Constrangimentos com teleconsultas/consultas não presenciais (n=80), incluindo a pertinência da substituição de consulta presencial por consulta telefónica, a indefinição dos horários, problemas técnicos ou mesmo a perceção da teleconsulta como mero contacto telefónico.

Gráfico 13 – Principais categorias nos processos REC submetidos à ERS relacionados com COVID-19



Fonte: ERS – Análise qualitativa por indução, com base em informação do SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações, cf. [“Informação de Monitorização: Impacto da pandemia COVID-19 no Sistema de Saúde – período de março a junho de 2020”](#)).

5.3. Elogios e sugestões

Os resultados seguidamente apresentados reportam-se ao número total menções a de elogios (4.856) e sugestões (709) nos processos que foram apreciados pela ERS no 1.º semestre de 2020²⁵, independentemente da sua data de ocorrência ou de submissão à ERS.

5.3.1. Elogios e Sugestões apreciados no 1.º semestre de 2020, por Região de Saúde

No que se refere aos processos apreciados pela ERS no 1.º semestre de 2020, foi possível constatar que se registou um maior número de quer de elogios, quer de sugestões nos estabelecimentos da Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo.

Tabela 25 – Elogios e Sugestões apreciados no 1.º semestre de 2020, por Região de Saúde

Região de Saúde	Elogios	%	Sugestões	%
Norte	1.258	25,9	248	35,0
Centro	493	10,2	129	18,2
LVT	2.866	59,0	315	44,4
Alentejo	86	1,8	6	0,8
Algarve	153	3,2	11	1,6
Total	4.856		709	

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

5.3.2. Elogios e Sugestões apreciados no 1.º semestre de 2020, por tipologia de prestador

Verificou-se que foram objeto do maior número de elogios e de sugestões os prestadores do setor público com internamento, nos quais se incluem os estabelecimentos integrados no SNS geridos em regime de Parceria Público-Privada (PPP).

²⁵ Cf. Tabelas 18 e 19, nas páginas 31 e 32 do presente relatório.

Tabela 26 – Elogios e Sugestões apreciados no 1.º semestre de 2020, por tipologia de prestador

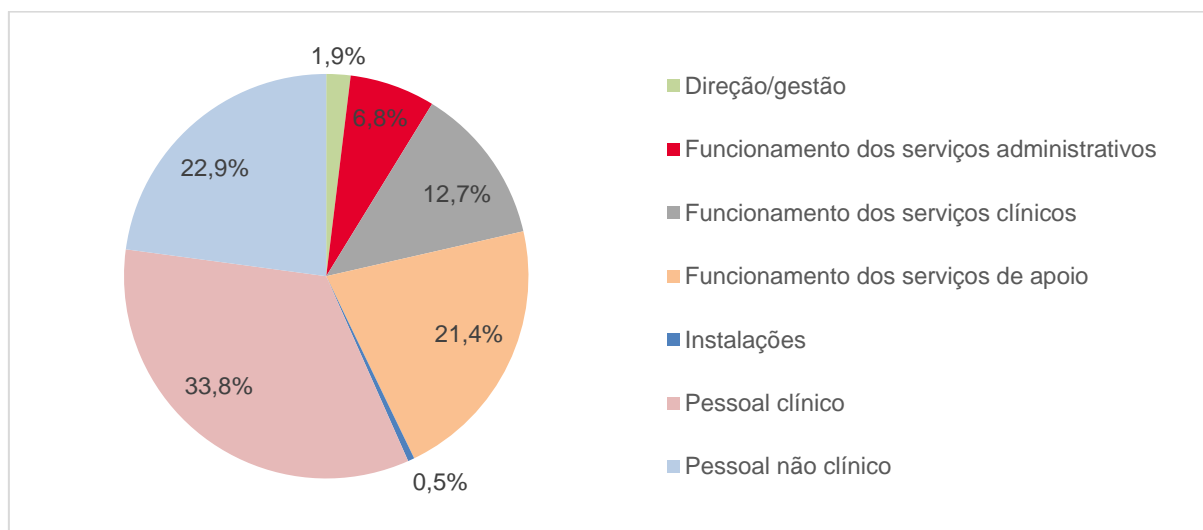
Tipologia de estabelecimento	Elogios	%	Sugestões	%
Setor público, com Internamento	2.561	52,74	316	44,57
Setor público, sem Internamento	1.168	24,05	166	23,41
Setor privado, com Internamento	869	17,90	173	24,40
Setor privado, sem Internamento	227	4,67	52	7,33
Setor social, com Internamento	30	0,62	0	-
Setor social, sem Internamento	1	0,02	2	0,28
Total	4.856		709	

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

5.3.3. Elementos visados nos Elogios e Sugestões apreciados no 1.º semestre de 2020

Os elogios apreciados no 1.º semestre de 2020 foram mais frequentemente dirigidos ao pessoal clínico (33,8%) bem como ao pessoal não clínico (22,9%).

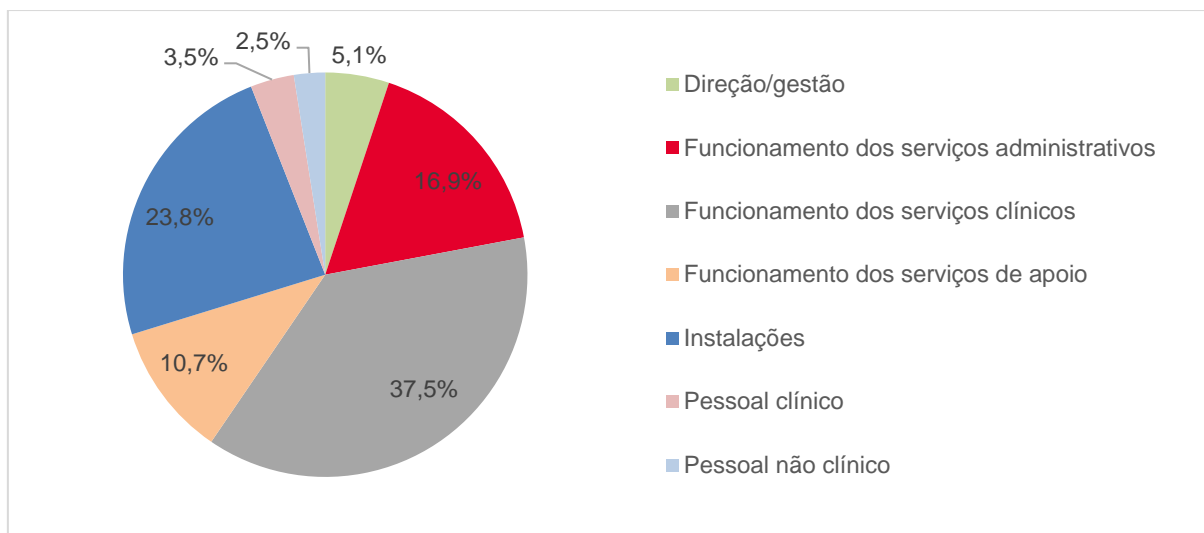
Gráfico 14 – Elementos visados nos elogios apreciados no 1.º semestre de 2020



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

No que respeita às sugestões apreciadas no 1.º semestre de 2020, o funcionamento dos serviços clínicos (37,5%) e as instalações (23,8%) foram os elementos mais frequentemente mencionados.

Gráfico 15 – Elementos visados nas sugestões apreciadas no 1.º semestre de 2020



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).



Será ainda interessante referir que foram identificados 58 elogios e sugestões a unidades de saúde no âmbito do assunto “COVID-19”²⁶.

²⁶ Cf. Gráfico 13, na página 45 deste documento.

5.4. Caracterização das decisões

A intervenção da ERS no âmbito das reclamações processa-se em dois níveis diferentes.

Por um lado, procede-se à monitorização do seguimento dado pelos prestadores às reclamações de que são objeto e do cumprimento dos requisitos legais a nível processual: na sequência da apresentação de uma reclamação, a ERS verifica se o prestador visado na mesma analisou a situação, se elaborou resposta fundamentada e orientada ao tema reclamado, se enviou, em tempo útil, essa resposta ao reclamante e à ERS e, quando adequado, se implementou medidas para resolução da situação ou para prevenção da repetição da mesma.

Por outro lado, aprecia-se o conteúdo material de cada reclamação e a ERS averigua se se trata de matéria sobre a qual lhe caiba intervir, no âmbito das suas competências de supervisão do sistema de saúde, ou se é temática que necessite ser encaminhada para instituição com competências específicas sobre a questão reclamada.

Sendo certo que a monitorização das questões processuais e apreciação material do conteúdo das reclamações é, só por si, uma intervenção regulatória, quando não há qualquer tipo de incumprimento a assinalar, o processo REC é **Terminado** com uma das seguintes opções:

- Terminado por não se justificar a intervenção da ERS;
- Terminado com resolução da situação/medidas corretivas;
- Terminado com indicação de atuação ao prestador.

Quando são detetados indícios de incumprimento reiterado de requisitos ou procedimentos fundamentais para a segurança do doente, para a qualidade global dos cuidados ou para o livre exercício dos direitos de acesso a cuidados de saúde, ou não-conformidades a nível processual, ou a existência de outra matéria sobre a qual cumpra à ERS intervir, procede-se a uma avaliação mais aprofundada da situação, através da abertura de um novo processo (de inquérito, de avaliação ou mesmo de contraordenação) ou da apensação da reclamação a outro processo (de inquérito, de avaliação ou de monitorização) já em curso. Nestas situações, a decisão que cai sobre o processo REC é de **Transferência interna**, para avaliar da necessidade de intervenção adicional da ERS e, caso necessário, concretizar essa intervenção.

Caso os factos reclamados não estejam incluídos nas atribuições da ERS, e uma vez que, nos termos dos seus estatutos, a ERS não pode exercer atividades ou usar dos seus poderes fora das suas atribuições, o processo é encaminhado para a instituição que se considerar ter incumbências específicas para análise da matéria em causa, decisão que adota a designação de **Encaminhamento externo**.



Foi já referido que, com o intuito de acompanhar, de forma contemporânea, a resposta do sistema de saúde à situação de pandemia, a 01/04/2020 a ERS solicitou aos prestadores de cuidados de saúde, através do [Alerta de Supervisão n.º 5/2020](#), que submetessem as suas reclamações, elogios e sugestões no prazo de três dias úteis.

Foi também já mencionado que, para operacionalização desta orientação, permitiu-se que os processos REC fossem submetidos à ERS incompletos – sem alegações do prestador e sem informação final ao reclamante – possibilitando-se que essa documentação fosse remetida posteriormente, através da plataforma.

A fim de reduzir o impacto desta opção no volume de processos decididos, foram igualmente feitas alterações internas, a título transitório, ao procedimento de monitorização e apreciação de REC pela ERS.

Em concreto, implementou-se um novo automatismo na plataforma do SGREC que seleciona, para atribuição e análise prioritária, os processos com menção ao assunto “COVID-19”. Adicionalmente, definiu-se que nas situações potencialmente passíveis de intervenção suplementar, pela ERS ou por outras Entidades/Instituições, o processo poderia ser transferido ou encaminhado ainda sem a documentação completa, transitando para o estado “Decidido”, apesar de se dar continuidade à monitorização dos prazos de envio da documentação em falta.

Este procedimento transitório permitiu que, no dia 30 de junho, tivesse já sido emitida decisão sobre 86% dos processos com data de ocorrência no período de contingência e com menção ao assunto “COVID-19”.

5.5. Decisões sobre processos REC

No 1.º semestre de 2020 a ERS emitiu decisão relativamente a **48.717** processos REC, o que representa um decréscimo de 49,2%% em relação ao período homólogo do ano anterior²⁷. Destes, 89,2% foram submetidos à ERS no 1.º semestre de 2020²⁸, mas apenas 50% têm data de ocorrência já em 2020²⁹.

Dos processos REC decididos pela ERS no 1.º semestre de 2020 foram terminados 83,5% enquanto 15,2% continuaram a ser analisados à luz das demais competências da ERS, no exercício dos seus poderes de regulação e supervisão, e 0,9% foram encaminhados externamente. Adicionalmente, 0,4% dos processos decididos foram simultaneamente transferidos internamente e levados ao conhecimento de entidade externa, pelo que serão adicionados aos respetivos totais nas tabelas seguintes.

Tabela 27 – Decisões no 1.º semestre de 2020 sobre processos REC

Tipo de Decisão	Total REC		Data de ocorrência			
			em 2020		até 31/12/2019	
Transferência interna	7.416	15,2%	4.245	17,4%	3.171	13,0%
Encaminhamento externo	428	0,9%	141	0,6%	287	1,2%
Terminado	40.658	83,5%	19.878	81,6%	20.780	85,4%
Transferência interna + Encaminhamento externo [*]	215	0,4%	109	0,4%	106	0,4%
TOTAL	48.717	100%	24.373		24.344	

[*] Os processos que foram simultaneamente transferidos internamente e levados ao conhecimento de entidade externa serão considerados na análise de ambas as tipologias de decisão, constando dos respetivos totais nas tabelas seguintes.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

²⁷ Cf. Tabela 15, na página 30 do presente relatório.

²⁸ Cf. Tabela 16, na página 30 do presente relatório.

²⁹ Cf. Tabela 17, na página 31 do presente relatório.

5.5.1. Processos transferidos internamente

Dos 7.631³⁰ processos objeto de transferência interna, 25,6% foram terminados por, após avaliação suplementar, não ter sido considerada necessária intervenção adicional pela ERS, enquanto 12,8% estavam ainda em análise a 30/06/2020.

Tabela 28 – Resultado da transferência interna em REC decididos no 1.º semestre de 2020

Resultado da transferência interna	Total REC		Data de ocorrência			
			em 2020		até 31/12/2019	
Com intervenção regulatória adicional	4.702	61,6%	2.389	54,9%	2.313	70,6%
Sem intervenção regulatória adicional	1.955	25,6%	1.505	34,6%	450	13,7%
Em análise	974	12,8%	460	10,6%	514	15,7%
TOTAL	7.631		4.354		3.277	

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

De entre os 4.702 processos que foram objeto de intervenção regulatória adicional, 83,3% teve como destino a apensação a outros processos (de avaliação, de inquérito ou de monitorização) já em curso na ERS.

Tabela 29 – Intervenção regulatória adicional em REC transferidos internamente no 1.º semestre de 2020

Tipo de intervenção regulatória adicional	Total REC		Data de ocorrência			
			em 2020		até 31/12/2019	
Orientação de atuação ao prestador	637	13,5%	634	26,5%	3	0,1%
Resolução da situação/adoção de medidas corretivas	57	1,2%	45	1,9%	12	0,5%
Abertura de processo de inquérito (INQ)	20	0,4%	12	0,5%	8	0,3%
Abertura de processo de contraordenação (PCO)	3	0,1%	0	0,0%	3	0,1%
Inscrição no mapa de fiscalizações da ERS	22	0,5%	13	0,5%	9	0,4%
Proposta de mediação	45	1,0%	32	1,3%	13	0,6%
Apensação a processo (≠ de REC) já em curso	3.918	83,3%	1.653	69,2%	2.265	97,9%
TOTAL	4.702		2.389		2.313	

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

³⁰ Corresponde à soma dos 7.416 processos transferidos com os 215 processos simultaneamente transferidos e encaminhados – cf. Tabela 27, na página 51 do presente documento.

No que respeita aos 2.265 REC com data de ocorrência anterior a 2020 que foram objeto de transferência interna com apensação a processo (\neq de REC) já em curso, cumpre esclarecer que eram maioritariamente processos cuja resolução não tinha sido ainda possível porque, apesar de não configurarem situações graves, não estavam cumpridos todos os requisitos processuais. Assim, prosseguindo a estratégia iniciada no ano de 2019, com o objetivo de encetar uma atuação concertada e global, está a dar-se continuidade à avaliação da recorrência deste incumprimento, através dos processos de monitorização (PMT) aos quais estes REC foram apensados.

5.5.2. Processos encaminhados externamente

Dos 643³¹ processos cuja decisão foi no sentido do encaminhamento para entidade externa, por conterem matéria que extravasa as competências da ERS, a maioria (64,2%) foi remetida para a Ordem dos Médicos.

Tabela 30 – Destinatários dos encaminhamentos externos em REC encaminhados no 1.º semestre de 2020

Entidade/Instituição	Total REC	Data de ocorrência			
		em 2020		até 31/12/2019	
Comissão Nacional de Proteção de Dados	18 2,8%	6	2,4%	12	3,1%
Ministério Público	6 0,9%	0	0,0%	6	1,5%
Direção-Geral da Saúde	48 7,5%	48	19,2%	0	0,0%
Ordem dos Enfermeiros	78 12,1%	27	10,8%	51	13,0%
Ordem dos Médicos	413 64,2%	146	58,4%	267	67,9%
Ordem dos Médicos Dentistas	43 6,7%	15	6,0%	28	7,1%
Outras reguladoras setoriais	26 4,0%	6	2,4%	20	5,1%
Outras instituições	11 1,7%	2	0,8%	9	2,3%
TOTAL	643	250		393	

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

³¹ Corresponde à soma dos 428 processos encaminhados com os 215 processos simultaneamente transferidos e encaminhados – cf. Tabela 27, na página 51 do presente documento.



Cumpra também salientar os 48 processos (7,5% dos REC objeto de encaminhamento) remetidos pela ERS à Direção-Geral da Saúde, em estreita cooperação institucional, de particular relevância na situação de pandemia que atualmente se atravessa, atentas as competências daquela instituição no âmbito da Saúde Pública.

5.5.3. Processos terminados

Para além da apreciação e monitorização do seguimento que lhes foi dispensado pelos prestadores visados, em 83,6% dos processos terminados no 1.º semestre de 2020 não houve necessidade de adoção de medidas adicionais pela ERS, enquanto 0,8% das situações foram objeto de medidas corretivas e resolvidas na sequência da apresentação da reclamação.

Tabela 31 – Fundamentação da decisão de REC terminados no 1.º semestre de 2020

Fundamentação	Total REC		Data de ocorrência			
			em 2020		até 31/12/2019	
Terminado – elogio	4.743	11,7%	3.108	15,6%	1.635	7,9%
Terminado - sem fundamento/não colaboração do reclamante	53	0,1%	21	0,1%	32	0,2%
Terminado com resolução da situação/medidas corretivas	341	0,8%	172	0,9%	169	0,8%
Terminado liminarmente - fora das atribuições da ERS	11	0,0%	7	0,0%	4	0,0%
Terminado liminarmente - reclamação anónima ou anulada	1.046	2,6%	783	3,9%	263	1,3%
Terminado liminarmente - reclamação duplicada	474	1,2%	215	1,1%	259	1,2%
Terminado por não se justificar a intervenção da ERS	33.990	83,6%	15.572	78,3%	18.418	88,6%
TOTAL	40.658		19.878		20.780	

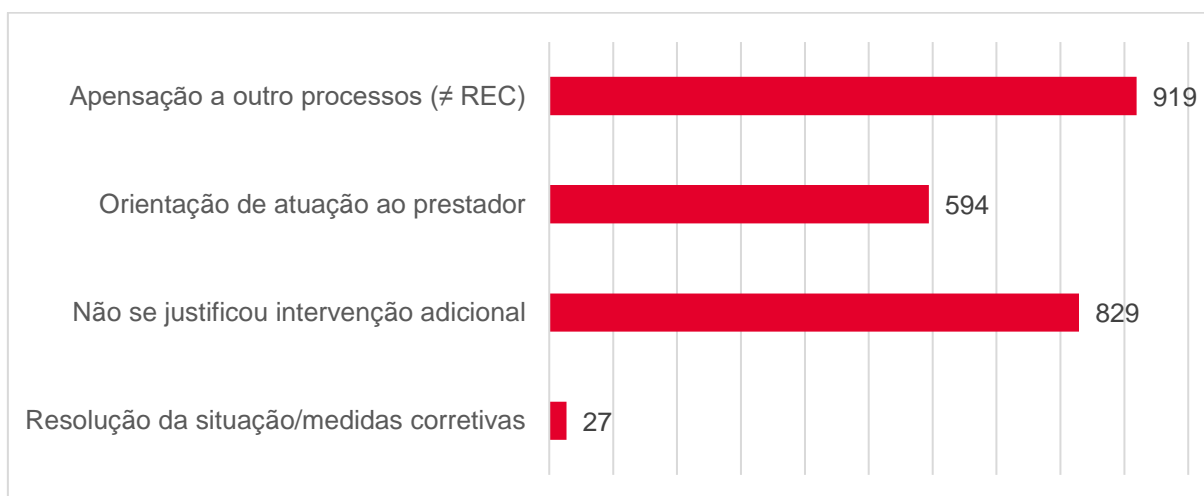
Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).



No dia 30 de junho tinha já sido emitida decisão sobre 86% dos processos com data de ocorrência no período de contingência e com menção ao assunto “COVID-19”: 947 foram dados como terminados, 42 foram encaminhados para outras instituições e em 2.522 casos deu-se continuidade à apreciação da situação descrita na reclamação, para além da análise efetuada no âmbito do processo REC.

No que respeita aos 2.522 processos em que se decidiu pela investigação adicional da questão reclamada, no final do 1.º semestre de 2020 ainda estavam em análise 153 (6%). Dos que tinham já sido analisados, foram emitidas orientações de atuação aos prestadores visados em 25% dos casos, e em 35% concluiu-se não haver necessidade de qualquer atuação complementar por parte da ERS.

Gráfico 16 – Resultado da intervenção adicional nos processos com menção ao assunto “COVID-19” objeto de decisão de transferência interna no 1.º semestre de 2020



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Tabela 32 – Visão global das decisões sobre REC no 1.º semestre de 2020

Tipo de Decisão	Total REC	%	Ocorrência em 2020	Ocorrência até 31/12/2019
Transferência interna	7.631	15,7	4.354	3.277
Com intervenção regulatória adicional	4.702	9,7	2.389	2.313
<i>Sugestão de atuação ao prestador</i>	637	1,31	634	3
<i>Resolução da situação/adoção de medidas corretivas</i>	57	0,12	45	12
<i>Abertura de processo de inquérito (INQ)</i>	20	0,04	12	8
<i>Abertura de processo de contraordenação (PCO)</i>	3	0,01	0	3
<i>Inscrição no mapa de fiscalizações da ERS</i>	22	0,05	13	9
<i>Proposta de mediação</i>	45	0,09	32	13
<i>Apensação a processo (≠ de REC) já em curso</i>	3.918	8,04	1.653	2.265
Sem intervenção regulatória adicional	1.955	4,0	1.505	450
Em análise	974	2,0	460	514
Encaminhamento externo	643	1,3	250	393
<i>Comissão Nacional de Proteção de Dados</i>	18	0,04	6	12
<i>Ministério Público</i>	6	0,01	0	6
<i>Direção-Geral da Saúde</i>	48	0,10	48	0
<i>Ordem dos Enfermeiros</i>	78	0,16	27	51
<i>Ordem dos Médicos</i>	413	0,85	146	267
<i>Ordem dos Médicos Dentistas</i>	43	0,09	15	28
<i>Outras reguladoras setoriais</i>	26	0,05	6	20
<i>Outras instituições</i>	11	0,02	2	9
Terminado	40.658	83,5	19.878	20.780
<i>Elogio</i>	4.743	9,74	3.108	1635
<i>Sem fundamento/não colaboração do reclamante</i>	53	0,11	21	32
<i>Resolução da situação/medidas corretivas</i>	341	0,70	172	169
<i>Fora das atribuições da ERS</i>	11	0,02	7	4
<i>Reclamação anónima ou anulada</i>	1.046	2,15	783	263
<i>Reclamação duplicada</i>	474	0,97	215	259
<i>Terminado por não se justificar a intervenção da ERS</i>	33.990	69,77	15.572	18.418
Semi-TOTAL	48.932	-	24.482	24.450
Transferência interna + Encaminhamento externo *	-215	-	-109	-106
Total de processos REC decididos no 1.º semestre de 2020	48.717	100	24.373	24.344

* 215 REC (109 de 2020 e 106 de anos anteriores) foram simultaneamente transferidos internamente e levados ao conhecimento de entidade externa; uma vez que constam em ambas as listagens (de transferidos e de encaminhados), e para que os processos não sejam contabilizados em duplicado, estes valores foram subtraídos ao semi-total, para que o valor final de processos decididos seja o correto.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).



RUA S. JOÃO DE BRITO, 621 L32
4100-455 PORTO - PORTUGAL
T +351 222 092 350
GERAL@ERS.PT
WWW.ERS.PT