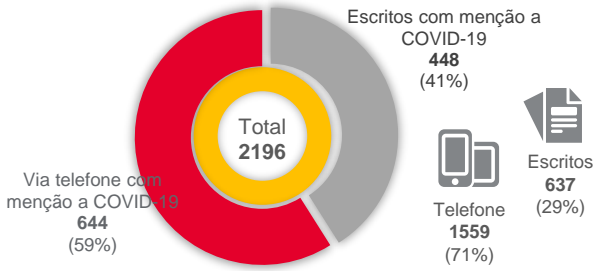
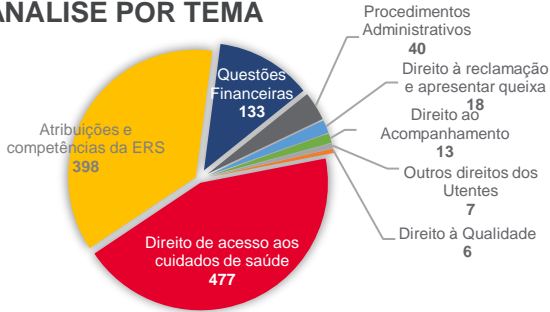


PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SUBMETIDOS À ERS NO 3.º TRIMESTRE



ANÁLISE POR TEMA



O **Direito de acesso aos cuidados de saúde**, em concreto o **acesso a cuidados de saúde primários** (n=111) foi a principal preocupação dos utentes, destacando-se a obtenção de número de utente por parte de cidadãos estrangeiros, inscrição em centro de saúde e demora na marcação de Junta Médica. O **Acesso à Vacina contra a COVID-19** (n=359) foi igualmente um motivo de preocupação no 3.º trimestre. 18% destes pedidos de informação relacionados com a vacinação foram respondidos e igualmente encaminhados à Direção-Geral da Saúde e aos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, por conterem matéria que se insere também na esfera destas entidades.

O tema **Atribuições e Competências da ERS**, inclui todas as interpelações e dúvidas colocadas à ERS no pressuposto de ser esta a entidade competente. Nestes casos, são remetidos esclarecimentos sobre o âmbito de intervenção da ERS, bem como quais as entidades terceiras competentes em cada caso. Destacam-se, com maior volume, questões sobre dificuldade na **obtenção de Certificado Digital Covid** (n=230) e de **Declarações de Isolamento Profilático** (n=53).

Cobrança de KIT de Equipamentos de Proteção Individual (n=73) e **Comparticipações** (n=43), com incidência na participação de Testes rápidos de antigénio, foram os assuntos em destaque nas Questões Financeiras.

Em Procedimentos Administrativos destacam-se os assuntos **obtenção de Atestado Médico de Incapacidade Multiusos** e **Certificado de Incapacidade Temporária**, bem como **dificuldade no atendimento telefónico por parte das unidades de saúde**.

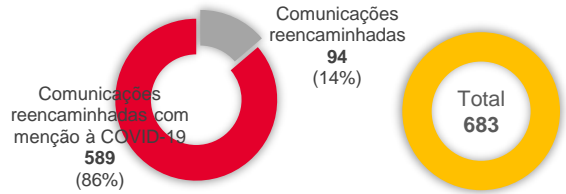
Questões relacionadas com **Direito à Reclamação**, **Direito ao Acompanhamento**, **Outros Direitos dos Utentes** e **Direito à Qualidade** também foram preocupações dos utentes.

SABIA QUE?

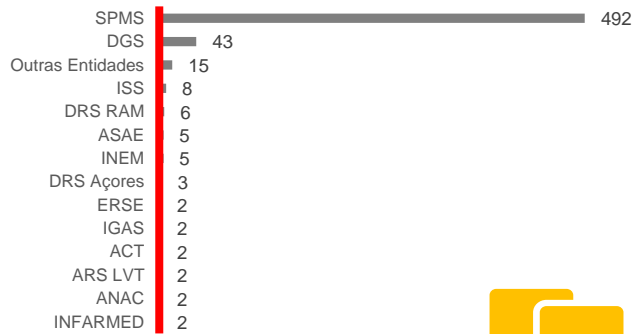
O conhecimento dos direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde potencia a sua capacidade de intervenção ativa na melhoria progressiva dos cuidados e serviços.

Consulte a área dedicada aos utentes no website da ERS em [ERS - Direitos e deveres dos utentes](#).

COMUNICAÇÕES REENCAMINHADAS NO 3.º TRIMESTRE



Outras comunicações que contenham matéria que não seja da competência da ERS, e que incidam sobre entidades não reguladas, são reencaminhadas para outras instituições. Constrangimentos no auto agendamento da vacina contra a COVID-19 e a emissão do Certificado Digital foram os assuntos dominantes este trimestre.

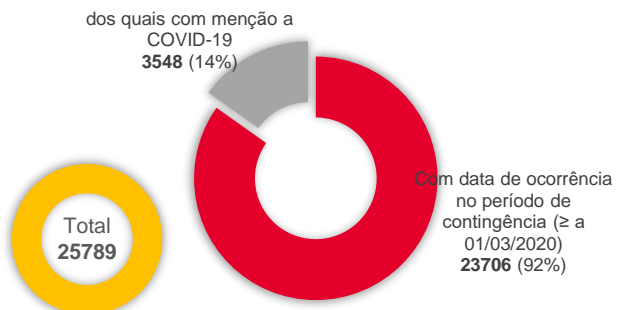


Perguntas mais recorrentes

- Sendo cidadão estrangeiro, como obter o n.º de utente e ser vacinado contra a COVID-19?
- O que fazer se o agendamento da vacina não for confirmado?
- Como marcar consulta no Centro de Saúde na impossibilidade de atendimento telefónico?
- Como obter o Certificado Digital COVID?
- Como obter a Declaração de isolamento profilático?
- As clínicas e hospitais privados, podem cobrar o valor dos Kits de Equipamento de Proteção Individual?

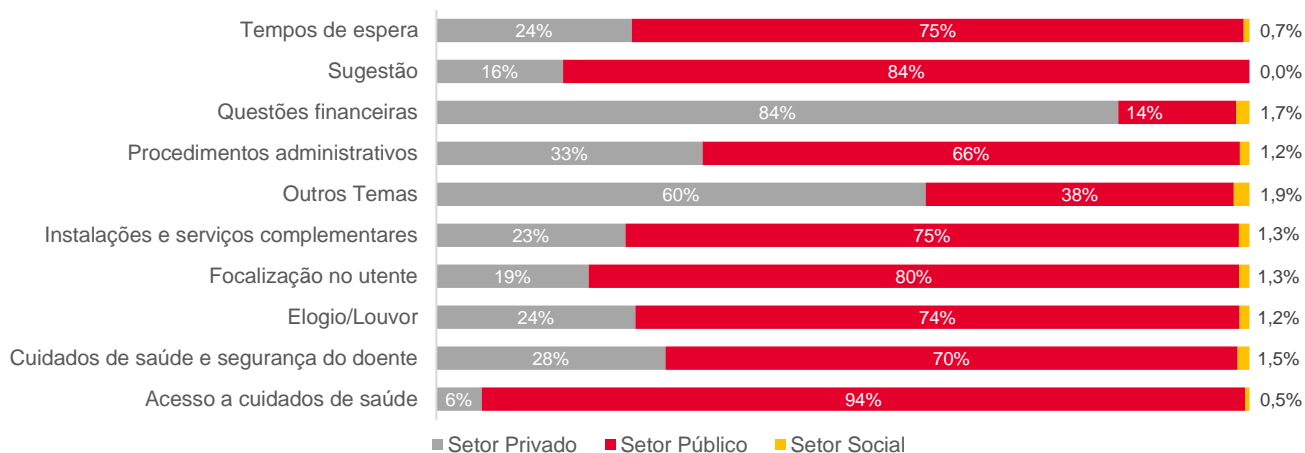
RECLAMAÇÕES, ELOGIOS e SUGESTÕES

PROCESSOS REC SUBMETIDOS À APRECIÇÃO DA ERS NO 3º TRIMESTRE



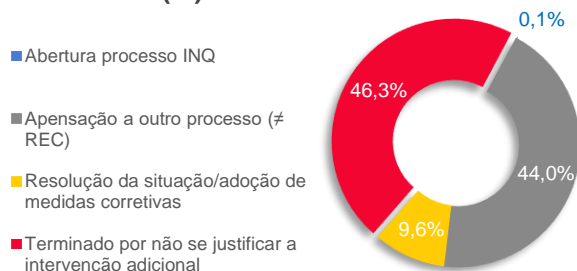
O assunto COVID-19 não surge isolado num processo, mas sim associado a um tema, sendo que cada processo pode conter mais do que um par tema/assunto.

TEMA DOS PROCESSOS REC POR SETOR (%)



À data da exportação desta informação tinha sido emitida decisão sobre 92% dos processos REC do terceiro trimestre relacionados com a “COVID-19”: 2115 foram terminados, 55 foram encaminhados para outras entidades, no âmbito das respetivas competências, e em 1089 deu-se continuidade à análise por parte da ERS (destes últimos, 47 foram simultaneamente levados ao conhecimento de entidade externa).

PROCESSOS REC QUE TRANSITARAM INTERNAMENTE PARA ANÁLISE ADICIONAL (%)



CATEGORIAS NAS RECLAMAÇÕES COM O ASSUNTO “COVID-19”

Tendo por base uma análise qualitativa por indução, as categorias mais expressas no terceiro trimestre de 2021 pelos reclamantes foram:

Acesso (adiamento, desmarcação, recusa, referenciação) a cuidados de saúde (N=1151), com particular relevo para constrangimentos no acesso a vacinas em sede do plano de vacinação COVID-19 e relacionados com a recusa, demora e marcação de consultas e MCDT, seguindo-se entraves à obtenção de número de utente (imigrantes);

Modo de funcionamento dos estabelecimentos (N=527), salientando-se nesta categoria os atrasos ou demora no tempo de atendimento e as dificuldades no contacto não presencial (telefone, SMS, email) com as unidades de saúde;

Faturação relacionada com EPI e higienização dos estabelecimentos (N=298);

Elogios e Sugestões (N= 255);

Teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação (N=209), incluindo-se nesta categoria dificuldades na marcação de testes COVID-19 e demora na obtenção de resultados. Neste terceiro trimestre será ainda de realçar os constrangimentos reportados no âmbito da comparticipação dos testes rápidos de antigénio (TRAg), ao abrigo da Portaria n.º138-B/2021 de 30 de junho, em vigor desde 1 de julho.

Em menor volume, mas ainda em destaque surgem categorias como:

