

# SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES

## RELATÓRIO DO ANO DE 2023

### Sumário Executivo

Em cumprimento do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 27.º dos Estatutos da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), no presente documento divulga-se informação sobre as reclamações, elogios e sugestões 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 atuação da ERS.

Durante o ano de 2023 foram submetidos à apreciação da ERS:

- 108.261 processos com factos ocorridos durante o ano, sendo que 89.131 diziam respeito a processos classificados exclusivamente como reclamações, 17.909 como elogios e 785 como sugestões. Os restantes 436 diziam respeito a processos classificados com mais do que uma destas opções em simultâneo.
- 28.453 processos de reclamações, elogios e/ ou sugestões, referentes a anos anteriores.

Comparativamente com o ano de 2022, verificou-se um acréscimo de 12,3% no universo de processos sobre factos ocorridos no ano. Neste âmbito, salienta-se a evolução de processos classificados exclusivamente como elogios e sugestões, verificando-se um aumento de 40,1% e 82,8%, respetivamente. Nos processos classificados exclusivamente como reclamações registou-se um aumento de 7,6%, comparativamente com o ano anterior.

Da caracterização dos 108.261 processos de reclamações, elogios e/ ou sugestões, constatou-se:

- (i) que 65,8% dos processos (71.270) dizem respeito a estabelecimentos do setor público, incluindo-se neste setor o estabelecimento gerido em regime de Parceria Público-Privada;
- (ii) os estabelecimentos com tipologia de internamento apresentaram um maior volume de processos comparativamente com os estabelecimentos sem internamento, independentemente da natureza jurídica do prestador;
- (iii) e que aproximadamente 55% dos processos submetidos à ERS com ocorrência em 2023 foram relativos a estabelecimentos situados na Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (59.386 processos), seguindo-se a Região de Saúde do Norte com cerca de 28% dos processos (30.483 processos).

Dos processos classificados como reclamações e apreciados pela ERS, os temas mais mencionados em 2023 estavam relacionados com constrangimentos na prestação de cuidados de saúde (22,8%), com os procedimentos administrativos adotados pelos prestadores (17,7%) e com a humanização dos serviços prestados e/ ou outros procedimentos adotados pelos prestadores para responder às necessidades e expectativas dos utentes na garantia dos seus direitos (17,2%).

Por sua vez, os elogios apreciados pela ERS e com ocorrência em 2023 foram mais frequentemente dirigidos ao pessoal clínico (cerca de 32% dos elogios), seguindo-se motivos relacionados com o funcionamento dos serviços de apoio (aproximadamente 24%) e com o pessoal não clínico (cerca de 21%).

Sem qualquer ponderação ou rácio quanto à dimensão dos estabelecimentos, produção ou população alvo, verificou-se que os prestadores de cuidados de saúde responsáveis por, aproximadamente, 75% das reclamações no período em análise correspondiam a um total de 1.364 estabelecimentos. Por outro lado, 75% dos elogios e sugestões que ocorreram em 2023 diziam respeito a 797 estabelecimentos. No presente documento apresenta-se a lista do total de entidades com processos REC submetidos à ERS em 2023, sejam estes classificados como reclamações, elogios ou sugestões.

Em 2023, a ERS emitiu decisão relativamente a 92.397 processos de reclamações, elogios e/ ou sugestões, dos quais 62.669 diziam respeito a factos ocorridos em 2023.

Um processo de reclamação pode ser objeto de várias ações de intervenção regulatória pela ERS e ser, simultaneamente ou não, encaminhado para uma ou várias entidades externas com competência na matéria em análise.

Assim, relativamente aos 62.669 processos sobre factos ocorridos em 2023 e decididos pela ERS:

- (i) 50.548 casos foram terminados sem necessidade de intervenção da ERS e 4.574 processos foram terminados com resolução da situação e/ ou garantia de medidas corretivas por parte dos prestadores de cuidados de saúde;
- (ii) em 41 casos revelou-se necessária a abertura de novos processos de inquérito, avaliação, contraordenação ou a proposta de mediação de conflitos, e 5.333 processos tiveram como destino a apensação a outros processos já em curso na ERS (processos de inquérito, de contraordenação ou de monitorização);

este ano a ERS efetuou 2.706 encaminhamentos de processos para outras entidades, dos quais 1.645 correspondiam a factos ocorridos em 2023.