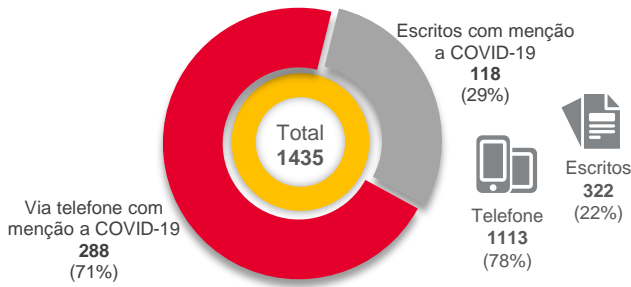
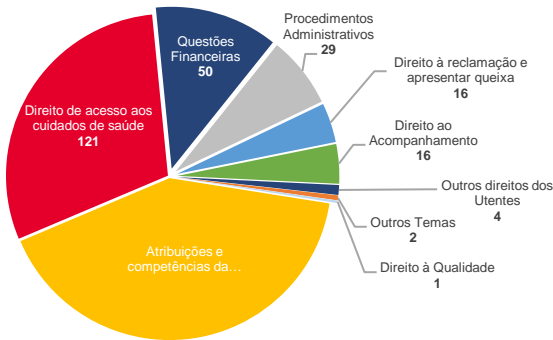


PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SUBMETIDOS À ERS NO 4.º TRIMESTRE

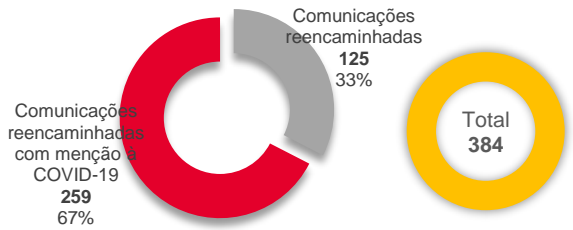


ANÁLISE POR TEMA

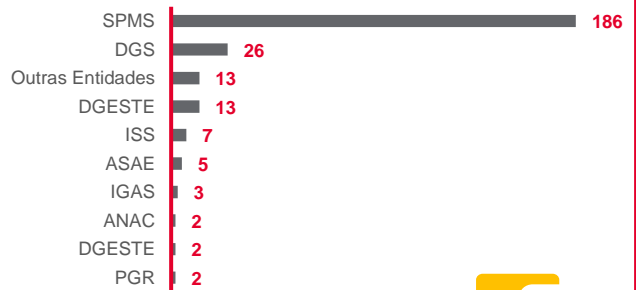


Atribuições e Competências da ERS, que inclui todas as interpelações e dúvidas colocadas à ERS no pressuposto de ser esta a entidade competente, foi o tema em destaque no 4.º trimestre de 2021 (n=167). Os esclarecimentos remetidos, nestes casos, consistem em informar os utentes sobre o âmbito de intervenção da ERS, bem como quais as entidades terceiras competentes em cada caso. Questões sobre critérios de vacinação, não cumprimento de normas emitidas pela DGS em espaços públicos, regras de isolamento profilático, entre outras, foram as principais preocupações manifestadas pelos utentes (n=78), seguidas por Dificuldade na obtenção de Certificado Digital Covid (n=55) e de Declarações de Isolamento Profilático (n=28). O **Direito de acesso aos cuidados de saúde**, em concreto o Acesso à Vacina contra a COVID-19 (n=90) foi a principal preocupação dos utentes, seguindo-se o acesso a cuidados de saúde primários (n=23) destacando-se a obtenção de número de utente por parte de cidadãos estrangeiros, inscrição em centro de saúde e marcação de consulta. Cobrança de KIT de Equipamentos de Proteção Individual (n=40), questões associadas a comparticipação de Testes rápidos antigénico e faturação relacionada com obrigatoriedade de realização de testes antes de procedimentos cirúrgicos, foram os assuntos em destaque nas **Questões Financeiras**. Em **Procedimentos Administrativos** destacam-se a falta de acompanhamento por parte das Autoridades de Saúde, no caso de utentes que testam positivo à COVID-19 (n=21). Em menor volume, dificuldade no atendimento telefónico por parte das unidades de saúde e disponibilização de resultados de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica. Questões relacionadas com **Direito à Reclamação**, **Direito ao Acompanhamento**, **Outros Direitos dos Utentes** e **Direito à Qualidade** também foram preocupações dos utentes.

COMUNICAÇÕES REENCAMINHADAS NO 4.º TRIMESTRE



Comunicações que incidam sobre temas fora da competência da ERS, são reencaminhadas para outras instituições. Os assuntos em destaque foram obtenção de Certificado Digital COVID-19, constrangimentos no auto agendamento da vacina contra a COVID-19 e no atendimento da Linha SNS 24.



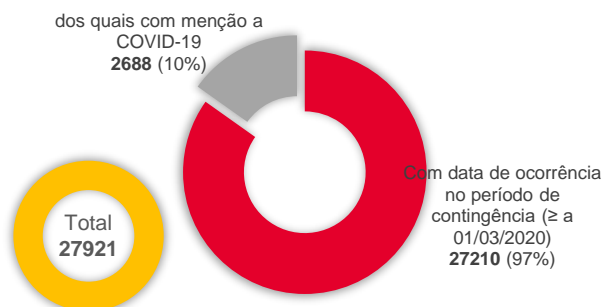
Perguntas mais recorrentes

- Como obter o Certificado Digital COVID?
- Como obter a Declaração de isolamento profilático?
- Sendo cidadão estrangeiro, como obter o n.º de utente e ser vacinado contra a COVID-19?
- O que fazer para ser vacinado com a terceira dose da vacina contra a Covid-19?
- Como marcar consulta no Centro de Saúde na impossibilidade de atendimento telefónico?

RECLAMAÇÕES, ELOGIOS e SUGESTÕES



PROCESSOS REC SUBMETIDOS À APRECIÇÃO DA ERS NO 4º TRIMESTRE



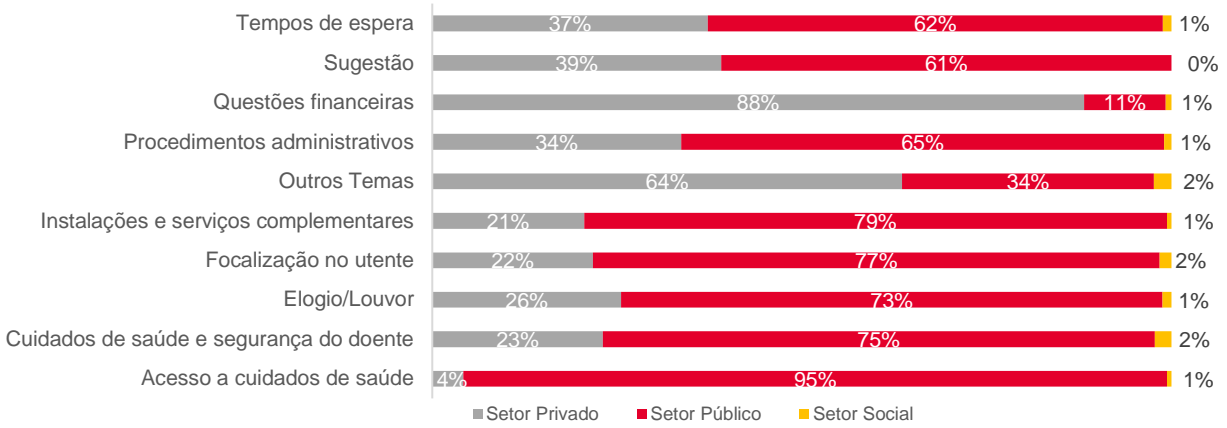
O assunto COVID-19 não surge isolado num processo, mas sim associado a um tema, sendo que cada processo pode conter mais do que um par tema/assunto.

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](#).

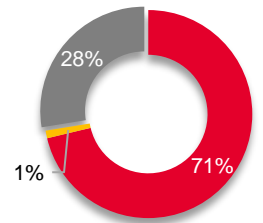
TEMA DOS PROCESSOS REC POR SETOR (%)



À data da exportação desta informação tinha sido emitida decisão sobre 85% dos processos REC do 4.º trimestre relacionados com a “COVID-19”: 1607 foram terminados, 26 foram encaminhados para outras entidades, no âmbito das respetivas competências, e em 668 deu-se continuidade à análise por parte da ERS (destes últimos, 16 foram simultaneamente levados ao conhecimento de entidade externa).

PROCESSOS REC QUE TRANSITARAM INTERNAMENTE PARA ANÁLISE ADICIONAL (%)

- Apensação a outro processo em curso na ERS
- Resolução da situação/adoção de medidas corretivas
- Terminado por não se justificar a intervenção adicional



CATEGORIAS NAS RECLAMAÇÕES COM O ASSUNTO “COVID-19”

Tendo por base uma análise qualitativa por indução, as categorias mais expressas no 4.º trimestre de 2021 pelos reclamantes foram:

Acesso (adiamento, desmarcação, recusa, referenciação) a cuidados de saúde (N=693), 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);

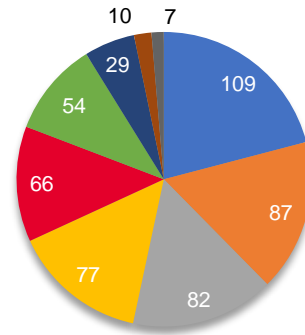
Elogios e Sugestões (N=351)

Faturação relacionada com EPI e higienização dos estabelecimentos (N=297)

Modo de funcionamento dos estabelecimentos (N=272), incluindo-se nesta categoria, e em maior número, os atrasos e demora no atendimento, as dificuldades no contacto não presencial (telefone, SMS, email) com as unidades de saúde, a qualidade da informação administrativa/assimetria de informação e a assimetria de informação sobre horários de funcionamento e visitas;

Qualidade do atendimento clínico (N=151), identificando-se com maior relevo o comprometimento da qualidade dos cuidados condicionados pela situação de contingência e o atendimento discriminatório os utentes perante suspeita de COVID-19.

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



- Constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico
- Teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação
- Falhas no atendimento administrativo
- Dificuldades nas relações humanas
- Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores
- Assimetria de informação sobre plano de contingência/procedimentos
- Direitos das grávidas/puérperas
- Ausência de informação a acompanhante sobre utentes hospitalizados
- Dificuldades com teleconsultas/consultas não presenciais