

# INFO ERS - PERSPETIVA DO UTENTE

Factos & Números

N.º 20 | Janeiro - Dezembro | 2021

# Pedidos de Informação



#### Consulte os seus Direitos e Deveres em :

- ERS Direitos e deveres dos utentes
- [Covid-19] Medidas extraordinárias no acesso de imigrantes ao Serviço Nacional de Saúde (SNS)
- Acesso de imigrantes à prestação de cuidados de saúde no Serviço Nacional de Saúde
- Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)
- Como fazer uma Reclamação?
- Como obter o Atestado Médico de Incapacidade Multiuso?
  - Taxas Moderadoras SNS

# Telefone 1782 1008 412 833 713 Escritos 1355 422 240 143 132 Direito de acesso aos cuidados de saúde Atribuições e competências da ERS Questões Financeiras Direito à reclamação e apresentar queixa Procedimentos Administrativos

#### **Assuntos mais frequentes**

Temas em Destaque

Direito de Acesso aos cuidados de saúde

Acesso a cuidados de saúde Primários

Vacinação COVID-19 **1532** 

#### Atribuições e competências da FRS

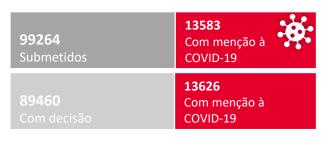
COVID-19 DIP/CIT 293 COVID-19 Obtenção Certificado Digital **320** 

Outras Instituições **607** 

### Questões Financeiras

Taxas Moderadoras 214 COVID-19 Cobrança EPI **192** 

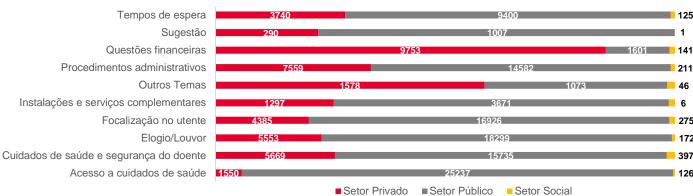
# Reclamações / Elogios / Sugestões



# Consulte informação sobre reclamações, elogios, sugestões em:

- Consulte a fase em que se encontra o seu processo de reclamação.
- Consulte ainda informação estatística das reclamações, sugestões e elogios (processos REC) monitorizados pela ERS.

# **Temas em Destaque**



# **Assuntos mais frequentes**

Acesso a cuidados de saúde

COVID-19: Acesso (adiamento, desmarcação,

recusa, referenciação) a cuidados de saúde

5568

# Cuidados de saúde e segurança do doente

# Qualidade da informação de saúde disponibilizada 1677 Adequação e pertinência dos

Qualidade técnica cuidados de saúde **2837** 

#### **Procedimentos Administrativos**

Qualidade da informação institucional disponibilizada 4216

Atendimento telefónico 1978

Confirmação prévia de agendamentos **5182** 

Cada reclamação, elogio ou sugestão pode conter mais do que um par tema/assunto, pelo que os dados apresentados representam o número de vezes que cada tema/ assunto é mencionado.