

# SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES

## RELATÓRIO 1.º SEMESTRE 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.

No 1.º semestre de 2023 foram submetidos à apreciação da ERS:

- 49.314 processos com factos ocorridos no 1º semestre do ano, sendo que 40.934 diziam respeito a processos classificados exclusivamente como reclamações, 7.879 como elogios e 323 como sugestões. Os restantes 178 diziam respeito a processos classificados com mais do que uma destas opções em simultâneo.
- 22.211 processos de reclamações, elogios e/ ou sugestões, referentes a anos anteriores.

Comparativamente com o período homólogo do ano anterior, verificou-se um acréscimo de cerca de 21% no universo de processos com factos ocorridos no ano. Considerando a evolução anual destes processos, face ao 1º semestre do ano de 2022 verificou-se um aumento de, aproximadamente, 17% e 45% nos processos classificados exclusivamente como reclamações e elogios, respetivamente.

Da caracterização destes 49.314 processos REC (reclamações, elogios e/ ou sugestões), constatou-se:

- (i) que 62% dos processos (30.481 REC) diziam respeito a estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do setor público, incluindo-se neste setor o estabelecimento gerido em regime de Parceria Público-Privada;
- (ii) os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde com tipologia de internamento apresentaram um maior volume de processos REC comparativamente com os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sem internamento, independentemente da natureza jurídica do prestador;

(iii) e que aproximadamente 55% dos processos REC (27.173 REC) eram relativos a estabelecimentos situados na Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, seguindo-se a Região de Saúde do Norte, com 29% (14.056 REC).

Dos processos classificados como reclamações e apreciados pela ERS, os temas mais mencionados no 1º semestre do ano estavam relacionados com constrangimentos nos “cuidados de saúde e segurança do doente” (21,1%), no “acesso a cuidados de saúde” (18,8%) e em “procedimentos administrativos” (18,2%).

Por sua vez, os elogios foram mais frequentemente dirigidos ao pessoal clínico (33%) e ao pessoal não clínico (22%), mas também estavam relacionados com o funcionamento dos serviços de apoio (23%), dos serviços clínicos (14%) e dos serviços administrativos (7%).

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 e elogios submetidos à ERS no período em análise correspondiam, respetivamente, a um total de 1.143 e 609 estabelecimentos. No presente documento apresenta-se a lista do total de entidades com processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023, sejam estes classificados como reclamações, elogios ou sugestões.

No 1.º semestre do ano, a ERS emitiu decisão relativamente a 48.064 processos REC, dos quais 22.463 diziam respeito a factos ocorridos em 2023.

Um processo REC 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 48.064 processos REC decididos, a ERS

- (i) procedeu à análise adicional de 7.149 processos à luz das suas demais competências (2.004 com ocorrência em 2023);
- (ii) efetuou 1.077 encaminhamentos de processos para entidades externas (309 referentes a processos com ocorrência em 2023); e
- (iii) terminou 40.470 processos REC sem necessidade de análise adicional (20.333 com ocorrência em 2023).