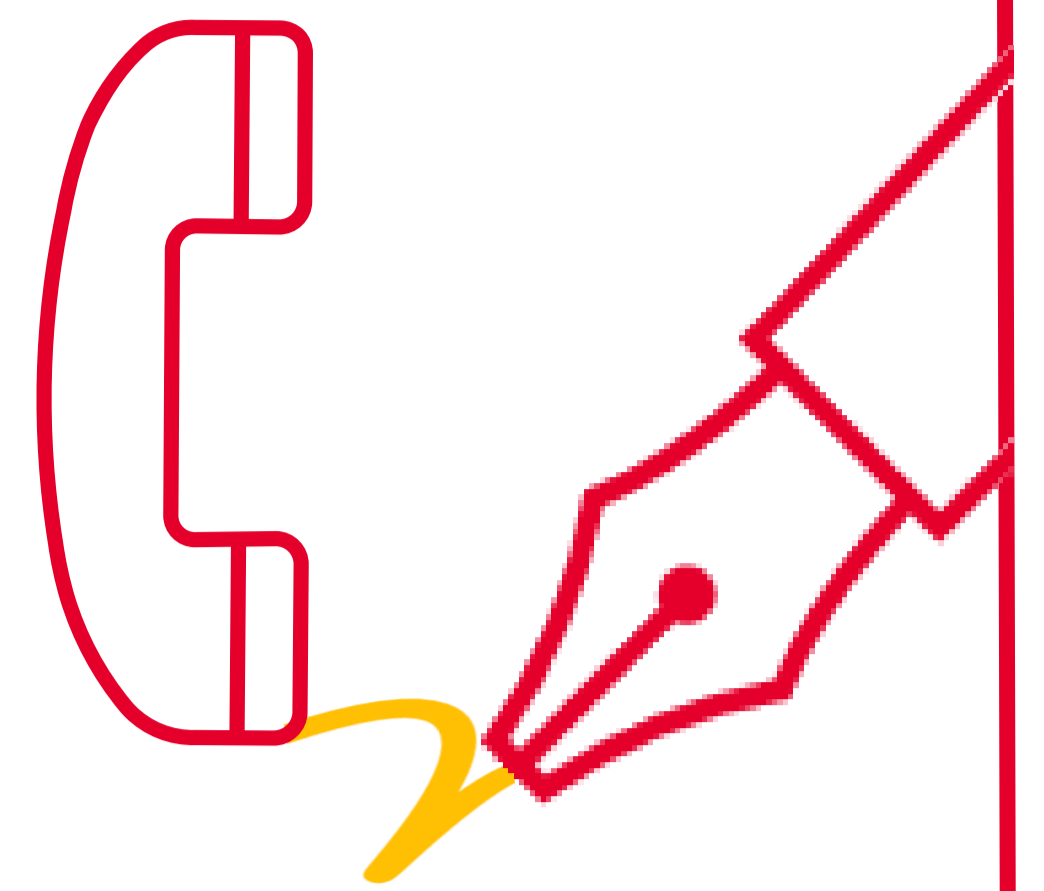


## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SUBMETIDOS À ERS EM DEZEMBRO:

	Total	424
Escritos	145	(34%)
Via telefone	279	(66%)
<b>Total de Pedidos com menção à COVID-19</b>	<b>249</b>	<b>(59%)</b>
Escritos	96	(23%)
Via telefone	153	(36%)

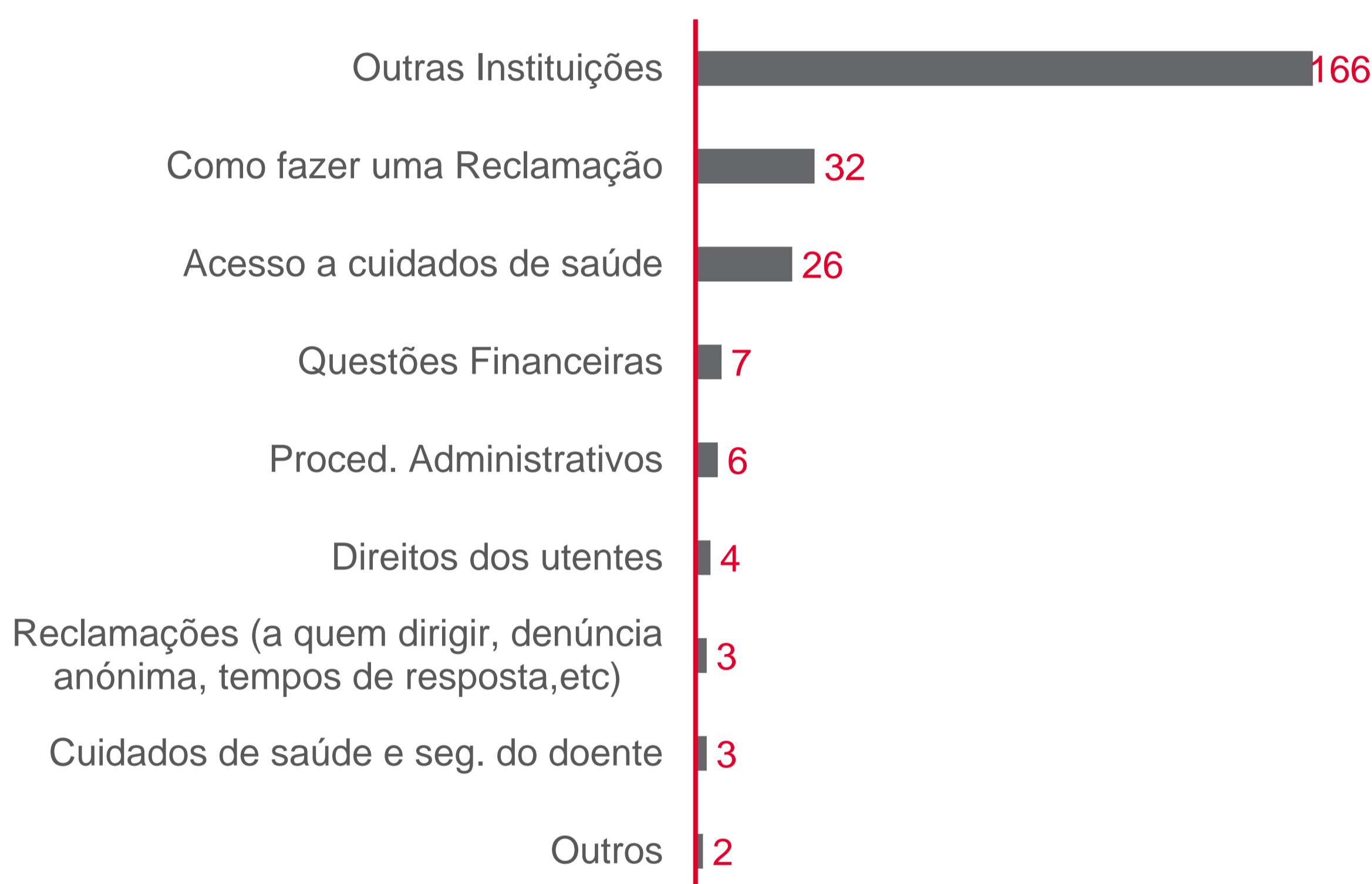
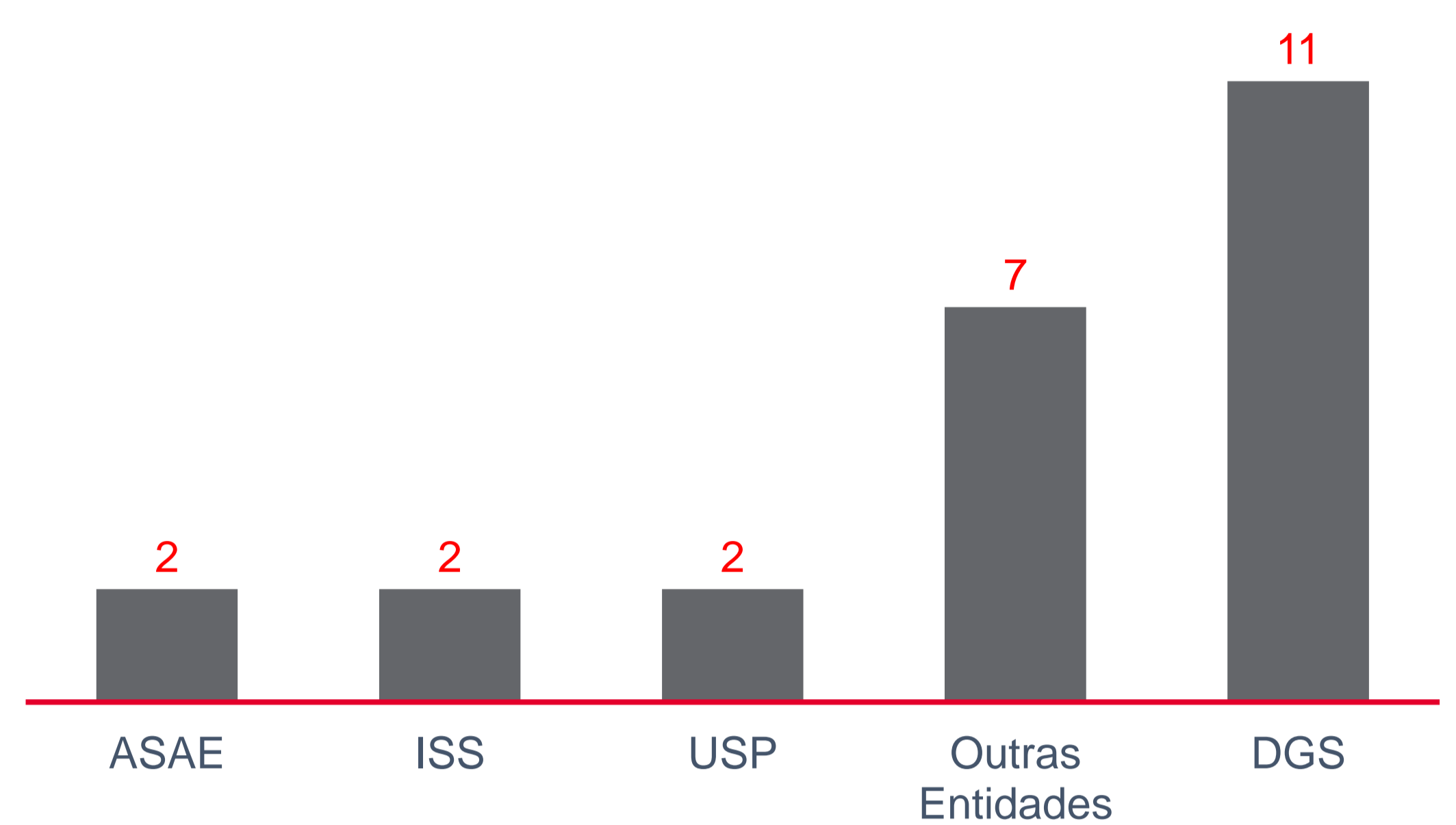
## EXPOSIÇÕES SUBMETIDAS À ERS E REENCAMINHADAS:

	Total	55
Exposições reencaminhadas fora do âmbito COVID-19	31	(56%)
<b>Exposições reencaminhadas com menção à COVID-19</b>	<b>24</b>	<b>(44%)</b>

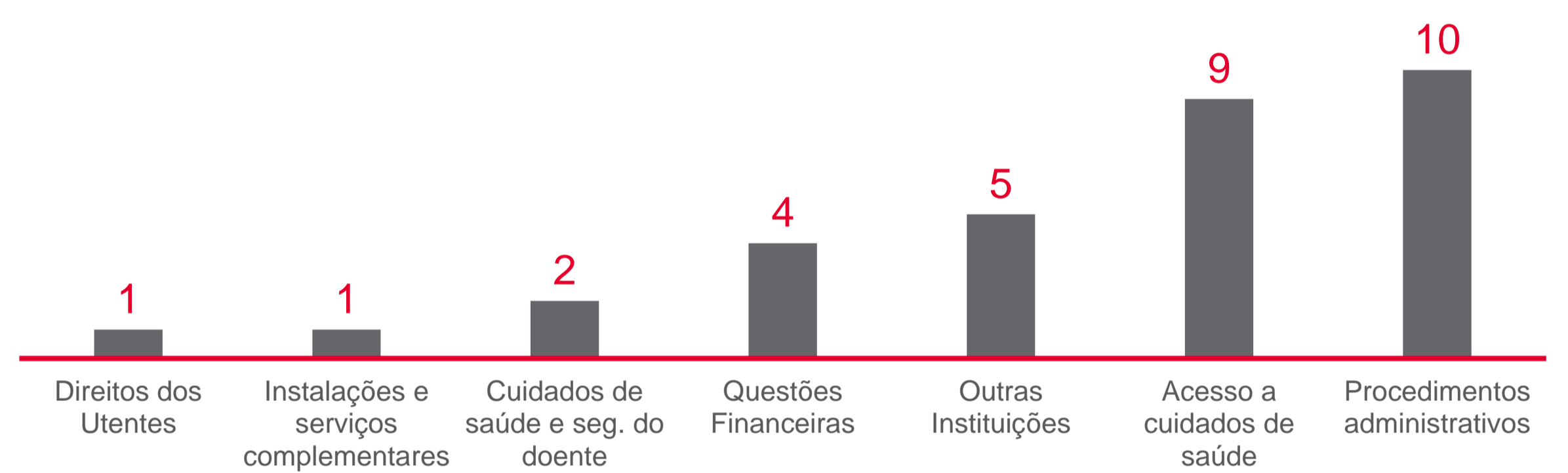


As exposições com menção a COVID-19 e reencaminhadas para entidades externas, por estarem fora do âmbito de intervenção da ERS, diminuíram no mês de dezembro (n=24).

As principais preocupações manifestadas relacionavam-se com solicitações cuja análise e seguimento não são da nossa competência, destacando-se a não aplicação de medidas de prevenção em espaços públicos, situações sobre a realização de testes rápidos antigénio em farmácias (COVID-19); denúncias de surtos de COVID-19 e questões sobre o processo de vacinação COVID-19.



Em dezembro, um volume considerável de pedidos de informação recebidos pela ERS (68 escritos e 98 via telefone) relacionavam-se com solicitações de Declarações de Isolamento Profilático, questões materiais da competência de **Outras Instituições** (N=166). 11% dos contactos via telefone recebidos pela ERS, foram sobre **Como fazer uma Reclamação** (N=32), sendo que a sua maioria foram sobre matérias relacionadas com **Procedimentos Administrativos** (N=10), seguindo-se questões relacionadas com **Acesso a Cuidados de saúde** (N=9).



### No que respeita aos temas dos pedidos de informação, os utentes manifestaram as seguintes preocupações:

#### Outras Instituições

- Declaração de isolamento profilático
- Declaração provisória de isolamento profilático
- Declaração de fim de situação de isolamento profilático
- Questões relacionadas com vacinas (Gripe/Covid-19)

#### Procedimentos Administrativos

- Dificuldade em contactar o Centro de Saúde
- Dificuldade na obtenção de receituário

#### Questões Financeiras

- Cobrança de KIT de Equipamentos de Proteção Individual

#### Acesso a Cuidados de Saúde/Cuidados de Saúde e Segurança do Doente

- Falta de acompanhamento por parte de Médico de Família, tendo testado positivo à COVID-19
- Prescrição de Teste à Covid-19 antes da realização de MCDT
- Dificuldade na marcação de consultas (Centro de Saúde)
- Demora na obtenção de resultados do teste à COVID-19
- Obtenção de número de utente (imigrantes)

#### Direitos dos Utes

- Restrição de visitas hospitalares
- Direito ao acompanhamento de utentes e utentes grávidas

### Perguntas mais recorrentes:

1. Como obter Declaração Provisória de Isolamento Profilático/Declaração de Isolamento Profilático/Declaração de Alta de situação de Isolamento Profilático?
2. Tendo testado positivo para a COVID-19, como obter o CIT (Baixa)?
3. Como aceder à vacina da Gripe e à vacina Covid-19?
4. O que fazer na ausência de acompanhamento por parte do Médico de Família?
5. Como obter prescrição de Teste à COVID-19?
6. Como obter número de utente, sendo cidadão estrangeiro?
7. O que fazer perante a demora na receção do resultado do teste à COVID-19?
8. Como contactar o Centro de Saúde?
9. Como obter receituário?
10. As clínicas privadas e hospitais privados, podem cobrar o valor dos KITs de Equipamentos de Proteção Individual?

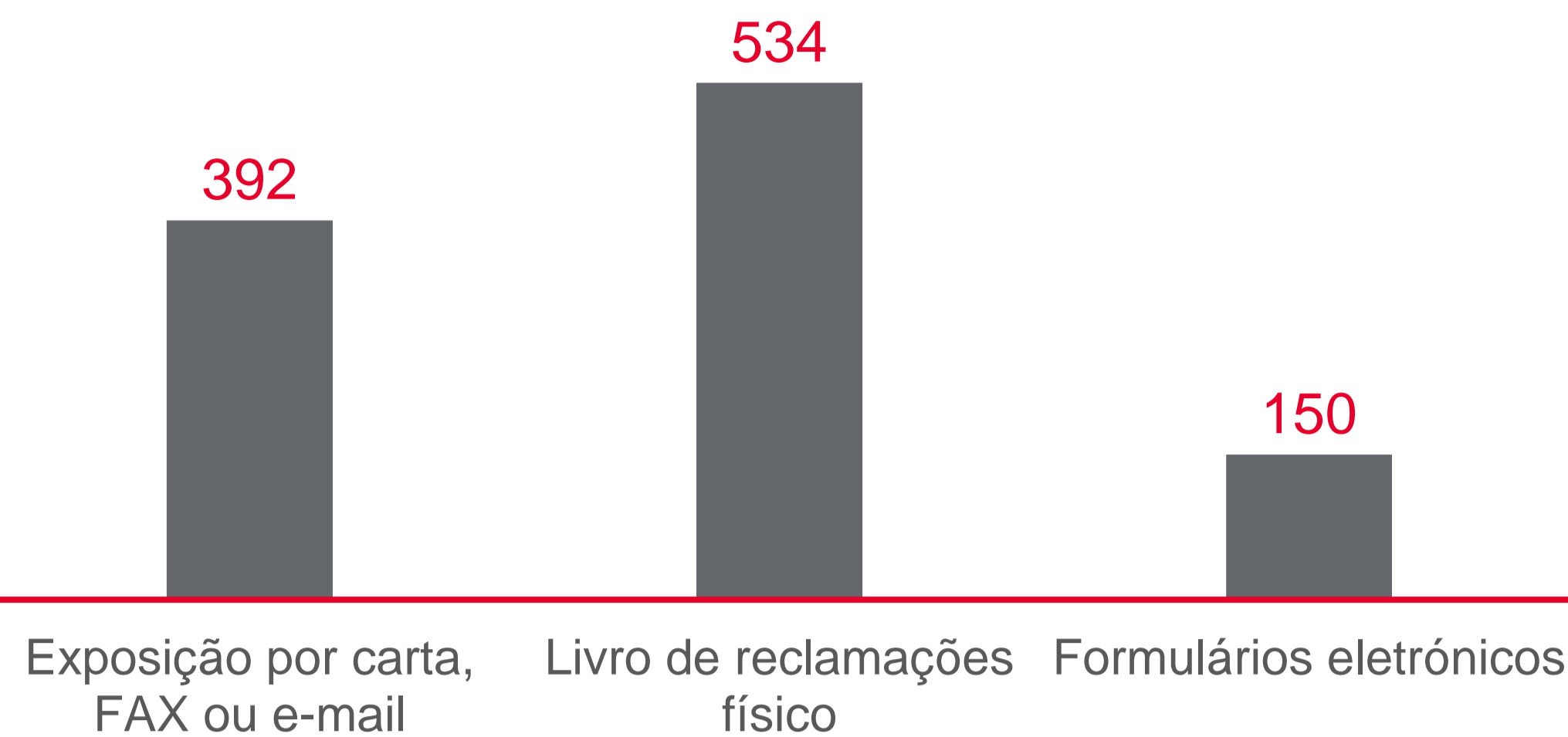
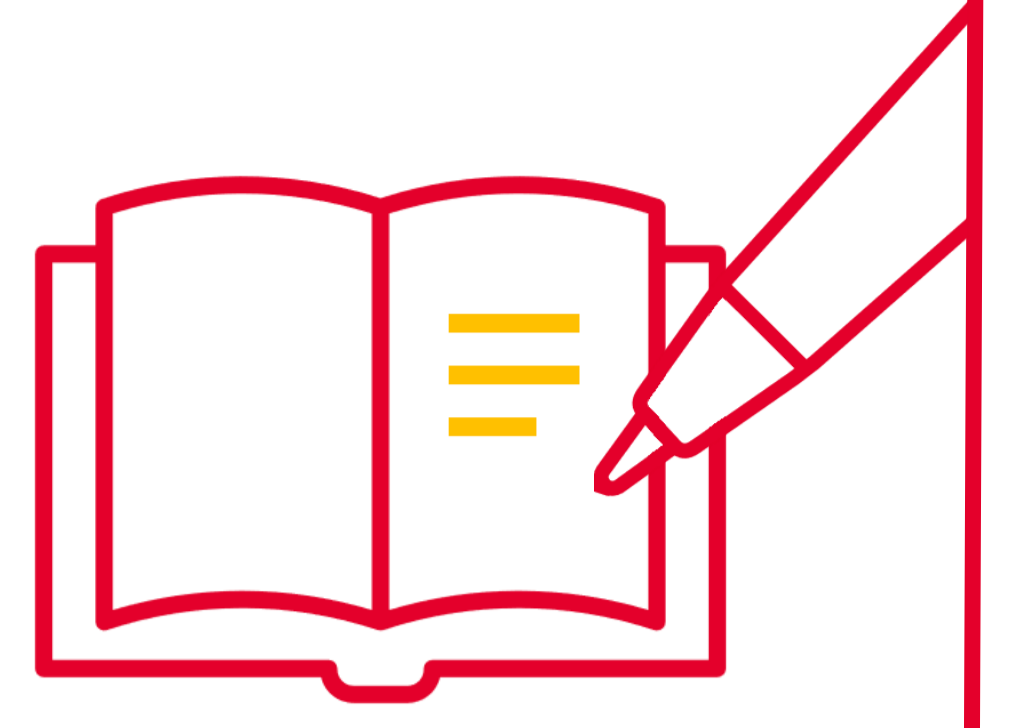




ERS

## PROCESSOS REC SUBMETIDOS À APRECIÇÃO DA ERS EM DEZEMBRO:

	TOTAL	6.975
Com data de ocorrência no período de contingência (≥ a 01/03/2020)	5.966	(86%)
dos quais com menção a COVID-19	1.076	(18%)

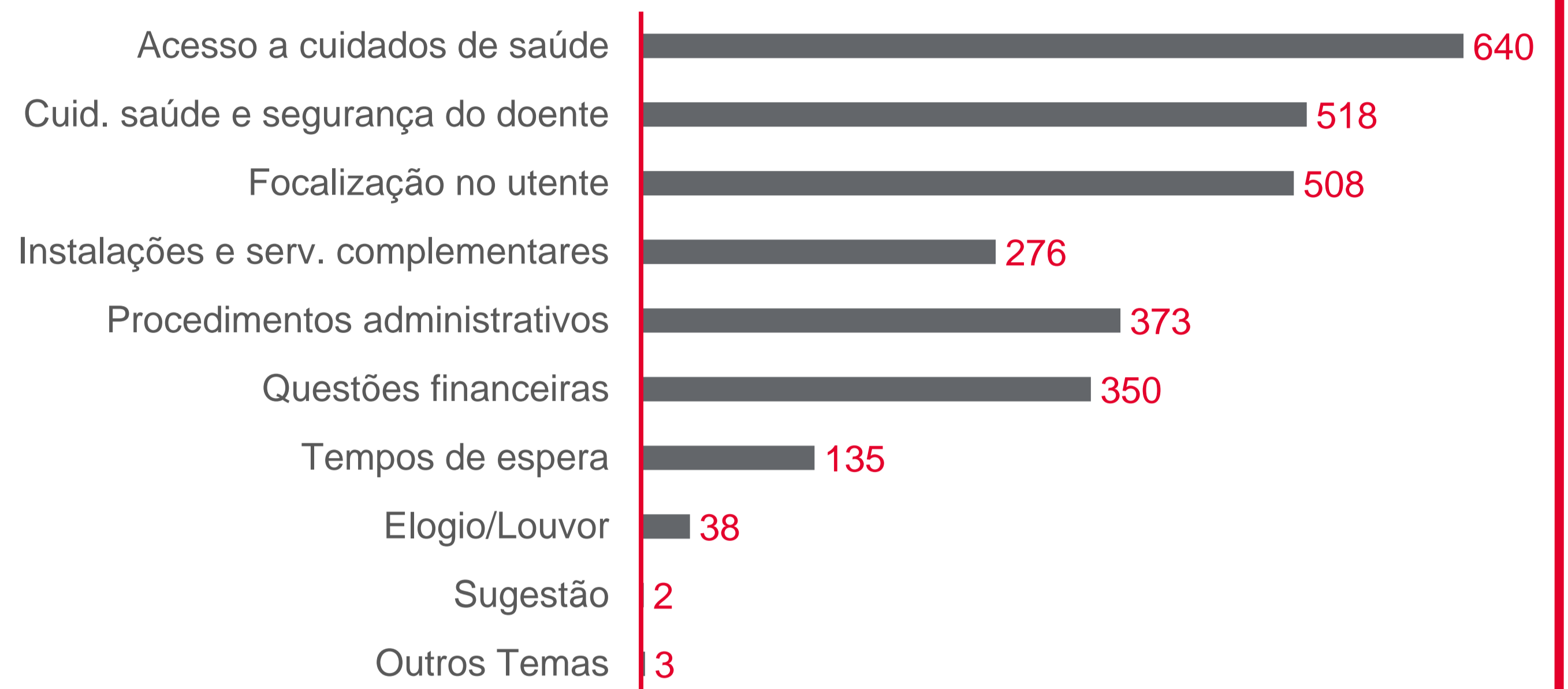


No que respeita ao suporte em que foram redigidos os 1.076 processos REC submetidos à ERS no mês de dezembro com menção ao assunto "COVID-19", verifica-se a preponderância do livro de reclamações físico. Ainda assim, os meios não presenciais, no seu conjunto representam cerca de metade (50,4%).

\* **Nota:** Nos "formulários eletrónicos" estão contemplados os dos próprios prestadores e os de outras entidades, incluindo o livro de reclamações eletrónico (LRE) e a reclamação online (ROL) no website da ERS.

A orientação dada pela ERS aos prestadores obriga a que o assunto COVID-19 não surja isolado num processo, mas sim associado a temas mais latos.

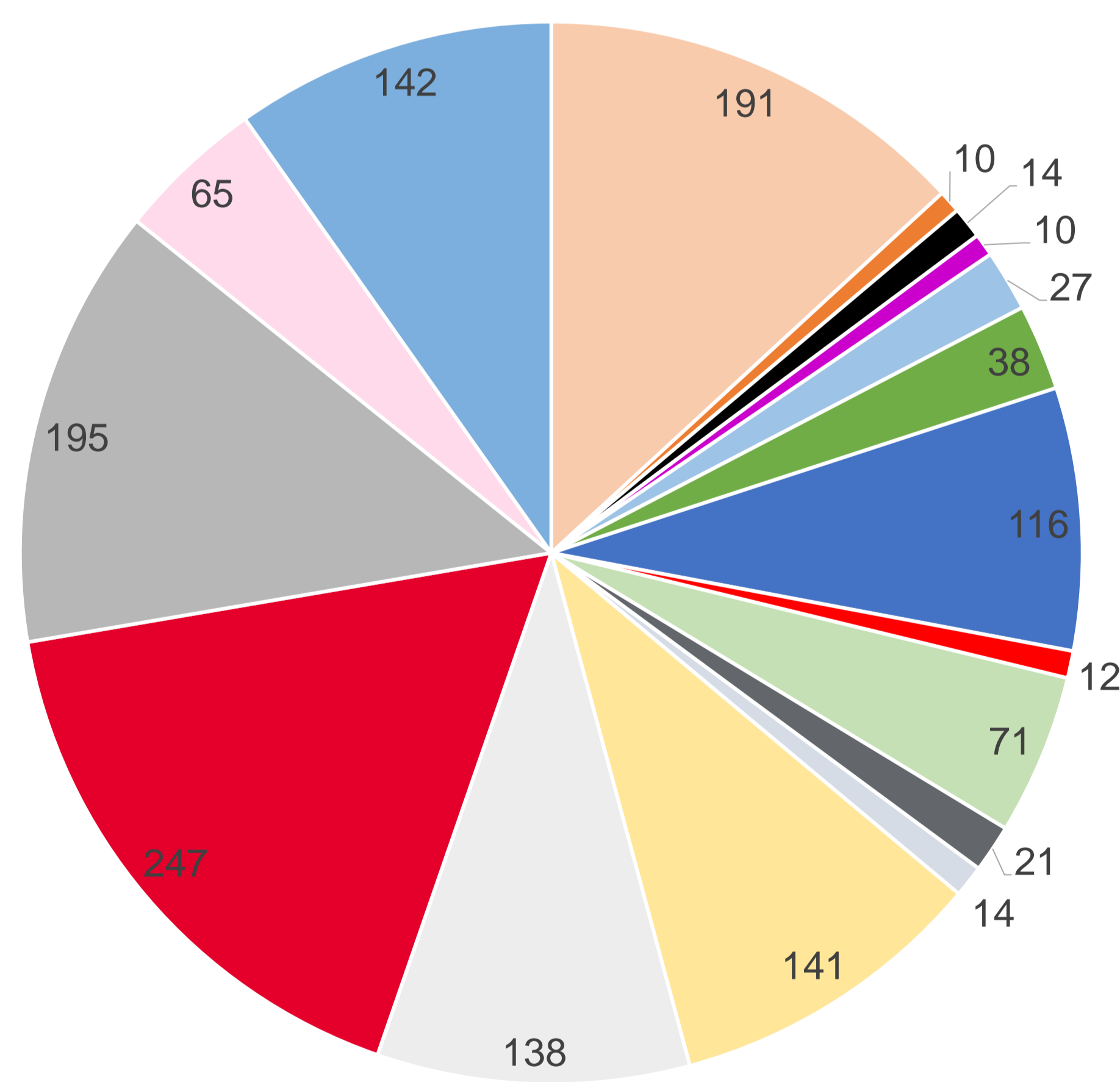
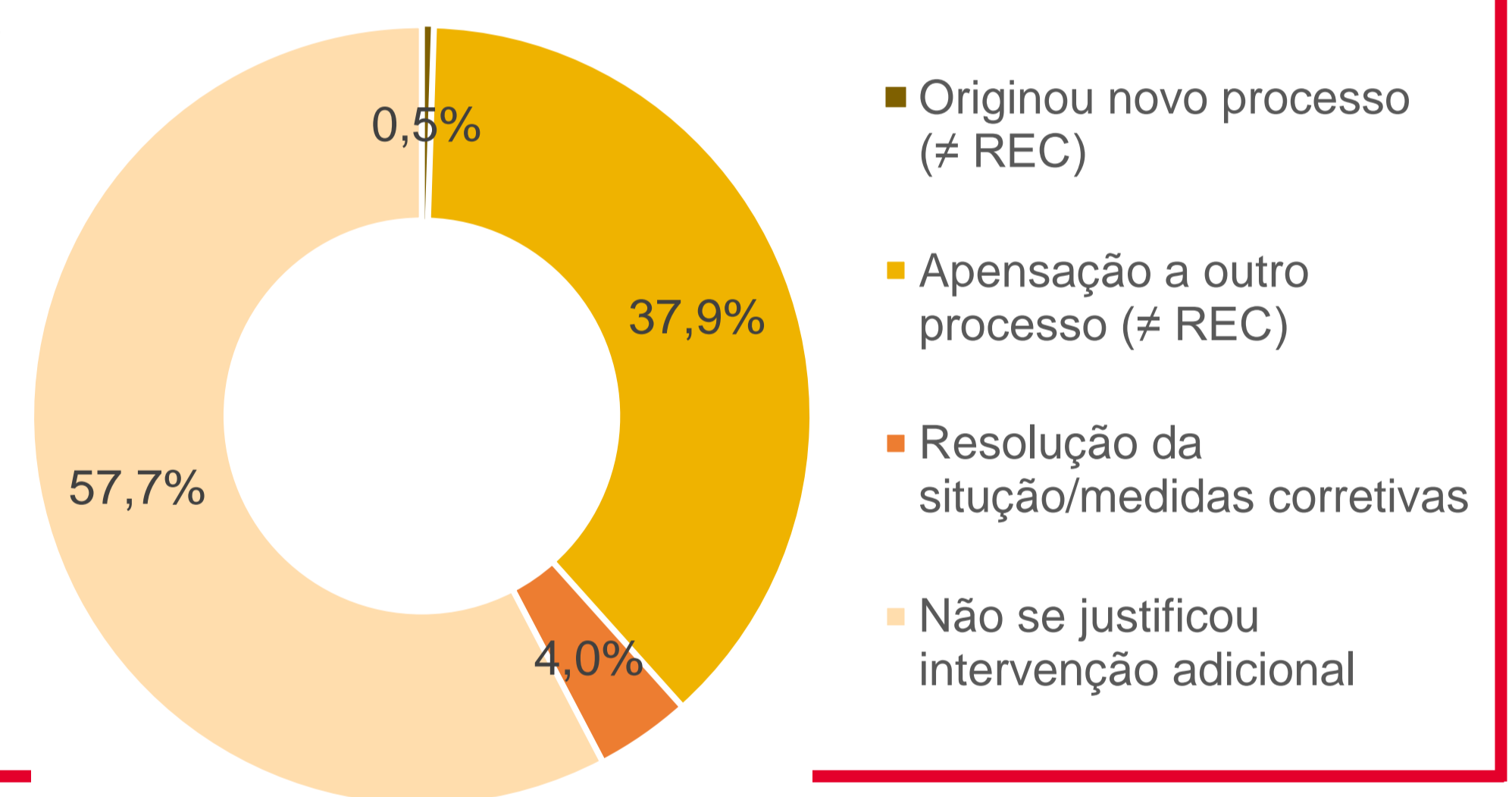
Tendo em atenção que cada processo pode conter mais do que um par tema/assunto, em dezembro o tema que mais se destacou em processos com menção ao assunto "COVID-19" foi uma vez mais o "Acesso a Cuidados de Saúde", seguindo-se os "Cuidados de saúde e segurança do doente". Este assunto foi também mencionado 38 vezes em elogios e 2 vezes em sugestões.



Temas dos processos com menção a "COVID-19"	Setor Público	Setor Privado	Setor Social
Acesso a cuidados de saúde	29,9%	5,4%	16,7%
Cuidados de saúde e segurança do doente	20,7%	11,2%	30,3%
Focalização no utente	21,5%	9,6%	13,6%
Instalações e serviços complementares	10,1%	8,3%	15,2%
Procedimentos administrativos	10,9%	18,7%	9,1%
Questões financeiras	-	41,8%	10,6%
Tempos de espera	5,2%	3,8%	4,5%
Elogios, Sugestões e Outros temas	1,7%	1,2%	-

Como habitualmente, há diferenças significativas na proporção das referências temáticas, conforme a natureza jurídica dos prestadores: no setor público o "Acesso a cuidados de saúde" representa 29,9% do total do setor, enquanto as "Questões financeiras" representam 41,8% das menções nos estabelecimentos do setor privado e os "Cuidados de saúde e segurança do doente" são 30,3% das menções no setor social.

À data da exportação da presente informação tinha já sido emitida decisão sobre 73% dos processos REC de dezembro com menção ao assunto "COVID-19": 369 foram terminados, 2 foram encaminhados para entidades externas, no âmbito das respetivas competências, e em 414 deu-se continuidade à análise por parte da ERS (destes, 55 foram simultaneamente levados ao conhecimento de entidade externa). No que respeita aos processos cuja decisão foi pela análise adicional, 2,4% estavam ainda em monitorização; dos 404 já analisados, concluiu-se não haver necessidade de qualquer atuação complementar por parte da ERS em 57,7%, e 37,9% foram apensados a processos de Inquérito e de Monitorização em curso. Dois processos (0,5%) originaram novos processos de Inquérito.



- Acesso (adiamento, desmarcação, recusa, referenciação) a cuidados de saúde
- Assimetria de informação sobre plano de contingência
- Assimetria de informação sobre procedimentos perante doentes COVID
- Assimetria de informação sobre procedimentos perante doentes não COVID
- Assimetria de informação sobre procedimentos perante suspeita de COVID
- Ausência de informação a acompanhante sobre utentes hospitalizados
- Constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico
- Dificuldades com teleconsultas/consultas não presenciais
- Dificuldades nas relações humanas
- Direitos das grávidas/puérperas
- Elogios e sugestões
- Falhas no atendimento administrativo
- Faturação relacionada com EPI e higienização dos estabelecimentos
- Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores
- Modo de funcionamento dos estabelecimentos
- Qualidade do atendimento clínico
- Teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação

Tendo por base uma análise qualitativa por indução das reclamações do mês de dezembro relacionadas com o tema "COVID-19", constatou-se que as categorias mais expressas pelos reclamantes foram:

- Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores (N=247)**, com maior relevo para instalações desadequadas à situação de contingência.
- Modo de funcionamento dos estabelecimentos (N=195)**, onde continuam as dificuldades em contactar telefonicamente as unidades de saúde, os atrasos no tempo de atendimento e deficientes condições físicas de espera (filas, aglomerados, exterior) para marcação, efetivação ou pagamento de consultas e MCDT.
- Acesso (adiamento, desmarcação, recusa, referenciação) a cuidados de saúde (N=191)**, com potencial comprometimento da continuidade dos cuidados.
- Teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação (N=142)**, e principalmente a demora na obtenção dos resultados.
- Falhas no atendimento administrativo (N=141)**, designadamente a demora no contacto/informação do Delegado de Saúde, a dificuldade na obtenção de declaração de isolamento profilático, e ainda dificuldades na obtenção/renovação de CIT (baixa) e no acesso a junta médica para emissão ou renovação de declarações multiusos.

Em menor volume, mas não menos significativas, encontram-se este mês a **faturação relacionada com EPI e higienização dos estabelecimentos (N=138)**, e os **constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico (N=116)**, incluindo não só em consultas e exames como também situações de urgência e de internamento.



ERS

ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE