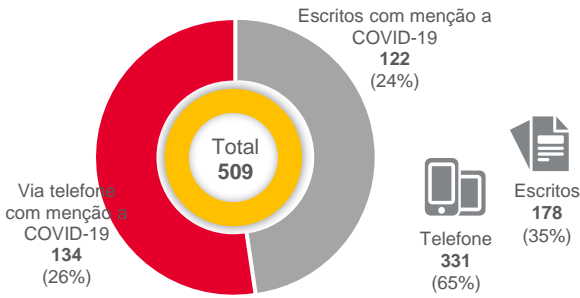
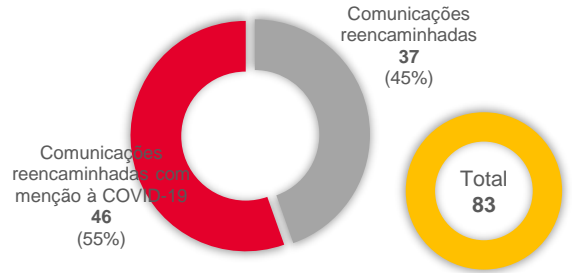


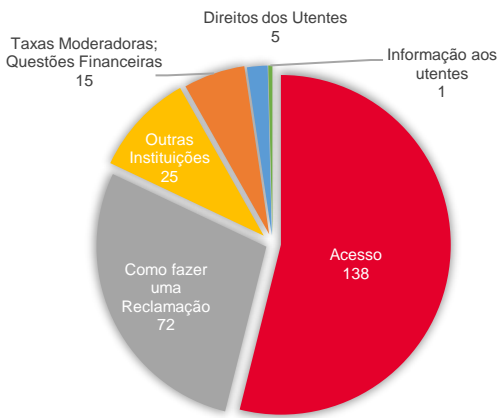
## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SUBMETIDOS À ERS



## COMUNICAÇÕES REENCAMINHADAS



## ANÁLISE POR TEMA

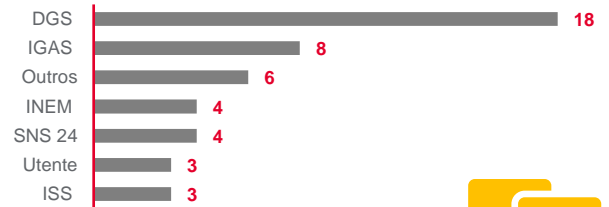


Em março, no tema **Acesso** (N=138), as questões relacionadas com o Plano de Vacinação contra a COVID-19 dominaram as preocupações dos utentes.

**Como fazer uma Reclamação** (N=72), no âmbito da COVID-19 continua a ser abordado, na sua maioria em matérias também relativas ao **Acesso** (n=59). A ERS continua a receber pedidos de informação pertencentes à esfera de atuação de **Outras Instituições**, sendo os utentes esclarecidos de quais as entidades responsáveis pela sua resolução.

O tema **Taxas Moderadoras/Questões Financeiras**, surgiu também, ainda que em menor volume (N=15), e aparece ainda no que se refere à realização de Reclamação (N=6).

Outras comunicações que contenham matéria que não seja da competência da ERS, e que incidam sobre entidades não reguladas, são reencaminhadas para outras instituições. A implementação do Plano de Vacinação contra a COVID-19 foi o assunto dominante este mês.



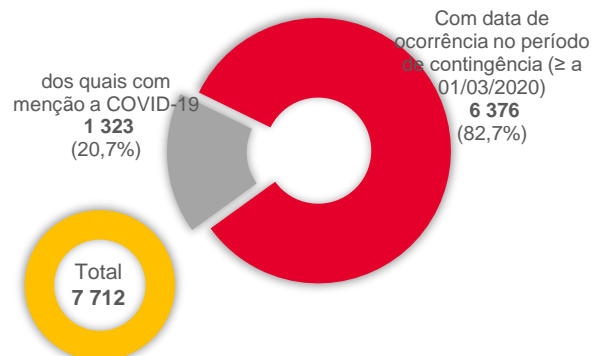
### Perguntas mais recorrentes

- O que fazer para ser integrado nas listas de vacinação?
- Estou inscrito num Centro de Saúde, o que fazer para ser vacinado em outro Centro de Saúde?
- Como marcar consulta no Centro de Saúde na impossibilidade de atendimento telefónico?
- Como obter número de utente, sendo cidadão estrangeiro?
- As clínicas e hospitais privados, podem cobrar o valor dos Kits de Equipamento de Proteção Individual?
- É permitido o acompanhamento durante a prestação de cuidados?

## RECLAMAÇÕES, ELOGIOS e SUGESTÕES



## PROCESSOS REC SUBMETIDOS À APRECIÇÃO DA ERS EM MARÇO

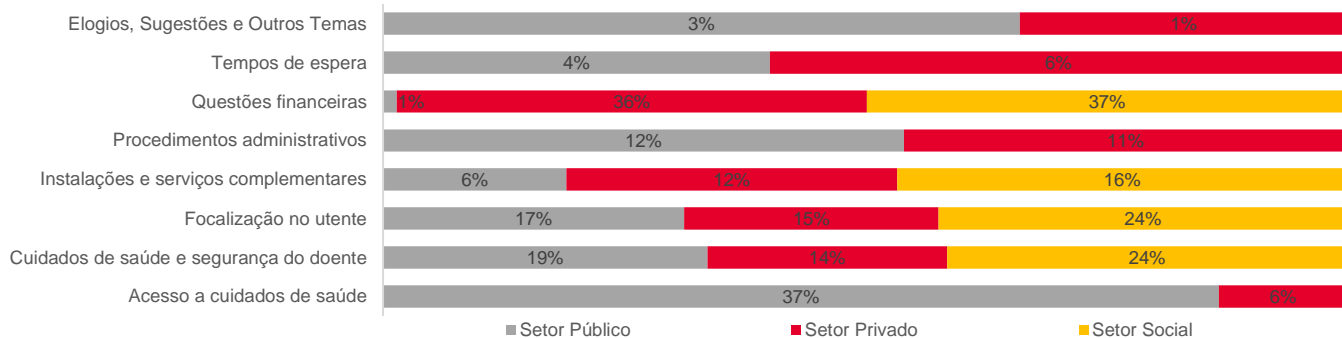


O assunto COVID-19 não surge isolado num processo, mas sim associado a um tema, sendo que cada processo pode conter mais do que um par tema/assunto.

### 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](#).

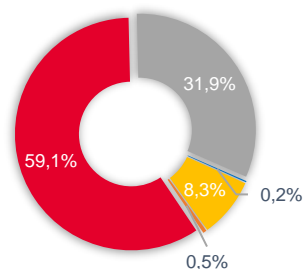
## TEMA DOS PROCESSOS REC POR SETOR (%)



À data da exportação desta informação tinha sido emitida decisão sobre 93,9% dos processos REC de março relacionados com a "COVID-19": 578 foram terminados, três foram encaminhados para outras entidades, e em 661 deu-se continuidade à análise por parte da ERS (destes últimos, 59 foram simultaneamente levados ao conhecimento de entidade externa).

## PROCESSOS REC QUE TRANSITARAM INTERNAMENTE PARA ANÁLISE ADICIONAL (%)

- Não se justificou intervenção adicional
- Apensação a outro processo (≠REC)
- Orientação de atuação ao prestador
- Resolução da situação/ Medidas corretivas
- Originou novo processo (≠REC)



## CATEGORIAS NAS RECLAMAÇÕES COM O ASSUNTO "COVID-19"

Tendo por base uma análise qualitativa por indução, as categorias mais expressas pelos reclamantes foram:

**Acesso (adiamento, desmarcação, recusa, referenciação) a cuidados de saúde (N=468)**, com particular destaque para o plano de vacinação COVID-19.

**Modo de funcionamento dos estabelecimentos (N=345)**, assinalando-se os atrasos/demora no tempo de atendimento, dificuldades no contacto não presencial (telefone, SMS, email) e condições físicas de espera para marcação, efetivação ou pagamento de consultas/MCDT.

**Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores (N=271)**, sendo relatadas a ausência de plano de contingência/ medidas insuficientes, condições de higiene e segurança deficientes e instalações desadequadas à situação de contingência.

**Qualidade do atendimento clínico (N=169)**, com situações percecionadas como atendimento discriminatório perante suspeita de COVID, desvalorização de problemas de saúde não COVID e qualidade dos cuidados condicionada pela situação de contingência.

**Dificuldades nas relações humanas (N=168)**, com referências a desumanização/ indelicadeza no contacto, quer em contexto de atendimento administrativo, quer em contexto de prestação de cuidados de saúde.

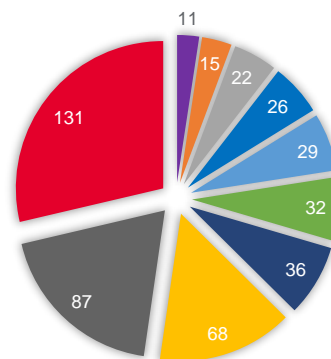
**Falhas no atendimento administrativo (N=162)**, salientando-se as dificuldades e a demora no contacto/informação, bem como

deficiências no procedimento de alta/falta de informação aos acompanhantes.

**Constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico (N=150)**, com particular destaque para a assimetria de informação sobre direito de acompanhamento, em consultas e/ou exames, mas também em ambiente de SU/ AMP.

**Faturação relacionada com EPI e higienização (N=131)**, nos setores privado e social.

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



- Assimetria de informação sobre procedimentos perante doentes não COVID
- Direitos das grávidas/puérperas
- Elogios e sugestões
- Assimetria de informação sobre procedimentos perante doentes COVID
- Assimetria de informação sobre plano de contingência
- Dificuldades com teleconsultas/consultas não presenciais
- Assimetria de informação sobre procedimentos perante suspeita de COVID
- Ausência de informação a acompanhante sobre utentes hospitalizados
- Teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação
- Faturação relacionada com EPI e higienização dos estabelecimentos