



# ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE

## SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

SÍNTESE DESCRITIVA  
1.º SEMESTRE DE 2016



AGOSTO DE 2016

## Sumário executivo

Desde 2015 que a Entidade Reguladora da Saúde (ERS), na sequência da publicação dos seus estatutos<sup>1</sup>, bem como do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, procedeu à instituição de regras que definem um tratamento homogéneo de todas as reclamações, sugestões e elogios visando prestadores de cuidados de saúde.

A disponibilização da plataforma eletrónica do Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) a todos os estabelecimentos regulados pela ERS – permitiu a operacionalização dos requisitos normalizados do regulamento e a transversalidade no tratamento destes processos.

O conteúdo do presente relatório intercalar baseia-se na informação inserida pelos operadores no SGREC, no que respeita a reclamações, e no Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER), no que toca à informação administrativa sobre os regulados.

### Volume global de processos (REC):

- No primeiro semestre de 2016 foram submetidos no SGREC 35748 processos REC<sup>2</sup>, dos quais 81,2% foram tipificados como queixas/reclamações, 14,3% como elogios/louvores e 1,3% como sugestões.
- 86,7% dos processos REC foram submetidos diretamente à ERS pelos prestadores através do SGREC. O suporte maioritariamente utilizado pelos reclamantes foi o livro de reclamações (69,8%).
- O tempo médio de tratamento de processos REC pelos prestadores situava-se, no fim de Junho de 2016, nos 56,64 dias corridos. À mesma data o tempo médio de monitorização e apreciação pela ERS era de 25,44 dias corridos.
- Durante o 1.º semestre de 2016 foram ainda inseridos no SGREC 8593 formulários de reclamação que, à data da extração de dados para o presente relatório, estavam ainda por submeter à ERS.

<sup>1</sup> Aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto

<sup>2</sup> REC: Processo originado por uma exposição formulada por escrito por um cidadão, de forma espontânea; inclui queixas/reclamações, sugestões e elogios/louvores.

### **Reclamações/Queixas:**

- No primeiro semestre de 2016 foram submetidas no SGREC 29014 processos classificados como reclamações, dos quais 71,4% dirigidos a prestadores do setor público.
- Independentemente da sua natureza jurídica, houve mais reclamações dirigidas a estabelecimentos com internamento.
- A região de saúde de Lisboa e Vale do Tejo foi onde se verificou o maior volume de reclamações (55,9%).
- O tema mais assinalado no primeiro semestre de 2016 foi o dos procedimentos administrativos (com 19,8% das ocorrências, em 25,3% dos processos de reclamação), particularmente a qualidade da informação institucional disponibilizada. Seguiram-se os tempos de espera, em especial os tempos de espera para atendimento clínico não programado superior a uma hora, e, em terceiro lugar, o acesso a cuidados de saúde, salientando-se a capacidade de resposta em tempo útil.

### **Elogios/Louvores:**

- Dos 5111 elogios submetidos à ERS no primeiro semestre de 2016, 58,3% referem-se a estabelecimentos da região de saúde de Lisboa e Vale do Tejo.
- As unidades do setor público receberam o maior volume de elogios (56,1%), e em todos os setores foram mais elogiados os estabelecimentos com internamento.
- A maioria dos elogios foi dirigida aos colaboradores das instituições, particularmente a pessoal clínico, com 36,4% de ocorrências em 57,8% dos louvores.

### **Sugestões:**

- Dos 480 processos REC classificados como sugestões e submetidas à ERS no primeiro semestre de 2016, 44,8% referem-se a estabelecimentos da região de saúde de Lisboa e Vale do Tejo.
- As unidades do setor público receberam o maior volume de sugestões (62,3%), e em todos os setores houve maior volume de sugestões em estabelecimentos com internamento.

- A maioria das sugestões foi dirigida à qualidade das instalações, com 28% de ocorrências em 34,6% dos processos.

**Processos REC terminados (inclui reclamações/queixas, elogios/louvores e sugestões):**

- No primeiro semestre de 2016, a ERS emitiu a decisão final e procedeu ao arquivamento de 19033 processos REC, sendo certo que em 67,3% das situações não houve necessidade de atuação acrescida por parte do regulador.
- 2,1% dos processos REC terminados foram objeto de intervenção regulatória diferenciada, salientando-se, dentro neste grupo, 16,3% que originaram processos de avaliação para aprofundamento da averiguação da atuação do prestador e 5,2% que foram objeto de proposta de fiscalização.

# Índice Geral

Índice de Gráficos.....	viii
Índice de Tabelas .....	x
1. Introdução .....	13
1.1 Enquadramento legal .....	13
1.2 Definições e conceitos.....	14
1.3 Classificação e tipificação .....	14
1.4 Atuação da ERS .....	16
Monitorização e apreciação.....	17
Decisão final .....	18
Fluxograma de tramitação de processos REC na ERS .....	20
2. Volume global de processos .....	21
2.1 Processos REC submetidos à ERS .....	21
Tipologia dos processos REC .....	22
Evolução mensal .....	22
Registo de processos no SGREC .....	23
Proveniência.....	23
Suporte .....	24
Tempos médios de processamento .....	24
2.2 Processos por submeter e classificar.....	25
Por região de saúde .....	25
Por natureza jurídica e tipologia dos prestadores.....	25
3. Reclamações.....	26
Reclamações por tipologia de prestador .....	27
Reclamações por região de saúde.....	27
Reclamações por temas e assuntos visados .....	28
4. Reclamações - análise por região de saúde.....	31
4.1 Região de saúde do Norte.....	32
Natureza jurídica e tipo de prestador .....	32
Temas visados.....	33
4.2 Região de saúde do Centro.....	35
Natureza jurídica e tipo de prestador .....	35
Temas visados.....	36
4.3 Região de saúde de Lisboa e Vale do Tejo .....	38
Natureza jurídica e tipo de prestador .....	38
Temas visados.....	39
4.4 Região de saúde do Alentejo .....	41
Natureza jurídica e tipo de prestador .....	41
Temas visados.....	42

4.5	Região de saúde do Algarve .....	44
	Natureza jurídica e tipo de prestador .....	44
	Temas visados.....	45
5.	Elogios/Louvores.....	47
	Elogios/Louvores por região de saúde .....	48
	Elogios/Louvores por natureza jurídica dos prestadores .....	48
	Elogios/Louvores por tipologia dos prestadores .....	49
	Elogios/Louvores por elementos visados.....	49
	Elementos visados nos elogios/loouvores, por tipologia de prestador .....	50
	Elementos visados nos elogios/loouvores, por região de saúde .....	50
6.	Sugestões .....	51
	Sugestões por região de saúde.....	52
	Sugestões por natureza jurídica dos prestadores.....	52
	Sugestões por tipologia dos prestadores .....	53
	Sugestões por elementos visados.....	53
	Elementos visados nas sugestões, por tipologia de prestador .....	54
	Elementos visados nas sugestões, por região de saúde.....	54
7.	REC decididas pela ERS no 1.º semestre de 2016 .....	55
	Volume e tipologia dos arquivamentos .....	55
	Arquivamento liminar .....	56
	Destinatários das transferências .....	56
8.	Estabelecimentos mais visados nos processos REC .....	57
8.1	Setor público.....	58
	Estabelecimentos públicos com internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS.....	58
	Estabelecimentos públicos com internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS.....	58
	Estabelecimentos públicos com internamento com maior número de sugestões trazidos ao conhecimento da ERS.....	59
	Estabelecimentos públicos sem internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS.....	60
	Estabelecimentos públicos sem internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS.....	60
	Estabelecimentos públicos sem internamento com maior número de sugestões trazidos ao conhecimento da ERS.....	61
8.2	Setor privado .....	62
	Estabelecimentos privados com internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS.....	62
	Estabelecimentos privados com internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS.....	62

Estabelecimentos privados com internamento com maior número de sugestões trazidos ao conhecimento da ERS .....	63
Estabelecimentos privados sem internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS.....	63
Estabelecimentos privados sem internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS .....	64
Estabelecimentos privados sem internamento com maior número de sugestões trazidos ao conhecimento da ERS .....	65
8.3 Setor social/cooperativo .....	66
Estabelecimentos sociais/cooperativos com internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS.....	66
Estabelecimentos sociais/cooperativos com internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS .....	66
Estabelecimentos sociais/cooperativos com internamento com maior número de sugestões trazidos ao conhecimento da ERS.....	67
Estabelecimentos sociais/cooperativos sem internamento.....	67
8.4 Parcerias público-privadas hospitalares.....	68
Reclamações nas PPP .....	68
Elogios nas PPP.....	68
Sugestões nas PPP .....	68

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Distribuição mensal do volume de processos REC inseridos no SGREC no 1.º semestre de 2016 .....	22
Gráfico 2 – Comparativo entre o 1.º semestre de 2015 e o 1.º semestre de 2016 .....	22
Gráfico 3 – Formato de entrada na ERS dos processos submetidos no SGREC no 1.º semestre de 2016 .....	23
Gráfico 4 – Proveniência dos processos submetidos no SGREC no 1.º semestre de 2016 .....	23
Gráfico 5 – Suporte original dos processos submetidos no SGREC no 1.º semestre de 2016 .....	24
Gráfico 6 – RSP inseridos no SGREC no 1.º semestre de 2016 por submeter e classificar, por região de saúde .....	25
Gráfico 7 – RSP inseridos no SGREC no 1.º semestre de 2016 por submeter e classificar, por tipo de prestador .....	25
Gráfico 8 – Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por natureza jurídica da entidade .....	27
Gráfico 9 – Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador .....	27
Gráfico 10 – Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por região de saúde .....	27
Gráfico 11 – Assuntos mais visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016 no tema “ <i>Procedimentos administrativos</i> ” .....	29
Gráfico 12 – Assuntos mais visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016 no tema “ <i>Tempos de espera</i> ” .....	29
Gráfico 13 – Assuntos mais visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016 no tema “ <i>Acesso a cuidados de saúde</i> ” .....	30
Gráfico 14 – Região de saúde do Norte: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por natureza jurídica da entidade .....	32
Gráfico 15 – Região de saúde do Norte: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador .....	33
Gráfico 16 – Região de saúde do Centro: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por natureza jurídica da entidade .....	35
Gráfico 17 – Região de saúde do Centro: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador .....	36
Gráfico 18 – Região de saúde de LVT: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por natureza jurídica da entidade .....	38
Gráfico 19 – Região de saúde de LVT: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador .....	39
Gráfico 20 – Região de saúde do Alentejo: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por natureza jurídica da entidade .....	41
Gráfico 21 – Região de saúde do Alentejo: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador .....	42



Gráfico 22 – Região de saúde do Algarve: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por natureza jurídica da entidade .....	44
Gráfico 23 – Região de saúde do Algarve: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador .....	45
Gráfico 24 – Elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2016, por região de saúde .....	48
Gráfico 25 – Elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2016, por natureza jurídica da entidade .....	48
Gráfico 26 – Elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador .....	49
Gráfico 27 – Sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por região de saúde .....	52
Gráfico 28 – Sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por natureza jurídica da entidade .....	52
Gráfico 29 – Sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador .....	53
Gráfico 30 – Fundamentação dos arquivamentos liminares nas REC terminadas no 1.º semestre de 2016 .....	56
Gráfico 31 – Resultado das transferências externas de REC terminadas no 1.º semestre de 2016 .....	56
Gráfico 32 – Destino das transferências internas nas REC terminadas no 1.º semestre de 2016 .....	56

## Índice de Tabelas

Tabela 1 – Tipologia dos processos REC entrados na ERS no 1.º semestre de 2016.....	22
Tabela 2 – Tempos médios de processamento de REC entradas na ERS e decididas no 1.º semestre de 2016 .....	24
Tabela 3 – Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tema .....	28
Tabela 4 – Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador .....	28
Tabela 5 – Região de saúde do Norte: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tema .....	33
Tabela 6 – Região de saúde do Norte: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador .....	34
Tabela 7 – Região de saúde do Centro: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tema .....	36
Tabela 8 – Região de saúde do Centro: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador .....	37
Tabela 9 – Região de saúde de LVT: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tema .....	39
Tabela 10 – Região de saúde de LVT: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador .....	40
Tabela 11 – Região de saúde do Alentejo: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tema .....	42
Tabela 12 – Região de saúde do Alentejo: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador .....	43
Tabela 13 – Região de saúde do Algarve: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tema .....	45
Tabela 14 – Região de saúde do Algarve: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador .....	46
Tabela 15 – Elogios submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por elementos visados .....	49
Tabela 16 – Elementos visados nos elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador .....	50
Tabela 17 – Elementos visados nos elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2016, por região de saúde .....	50
Tabela 18 – Sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por elementos visados .....	53
Tabela 19 – Elementos visados nas sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador .....	54
Tabela 20 – Elementos visados nas sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por região de saúde .....	54
Tabela 21 - Processos REC terminados no 1.º semestre de 2016 .....	55

Tabela 22 – Estabelecimentos públicos com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2016 .....	58
Tabela 23 – Estabelecimentos públicos com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2016 .....	59
Tabela 24 – Estabelecimentos públicos com internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS no 1.º semestre de 2016 .....	59
Tabela 25 – Estabelecimentos públicos sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2016 .....	60
Tabela 26 – Estabelecimentos públicos sem internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2016 .....	61
Tabela 27 – Estabelecimentos públicos sem internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS no 1.º semestre de 2016 .....	61
Tabela 28 – Estabelecimentos privados com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2016 .....	62
Tabela 29 – Estabelecimentos privados com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2016 .....	63
Tabela 30 – Estabelecimentos privados com internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS no 1.º semestre de 2016 .....	63
Tabela 31 – Estabelecimentos privados sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2016 .....	64
Tabela 32 – Estabelecimentos privados sem internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2016 .....	64
Tabela 33 – Estabelecimentos privados sem internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS no 1.º semestre de 2016 .....	65
Tabela 34 – Estabelecimentos sociais/cooperativos com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2016.....	66
Tabela 35 – Estabelecimentos sociais/cooperativos com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2016 .....	67
Tabela 36 – Sugestões em estabelecimentos sociais/cooperativos com internamento entradas na ERS no 1.º semestre de 2016 .....	67
Tabela 37 – Estabelecimentos sociais/cooperativos sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2016.....	67
Tabela 38 – Reclamações sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em PPP entradas na ERS no 1.º semestre de 2016 .....	68
Tabela 39 – Elogios sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em PPP entrados na ERS no 1.º semestre de 2016 .....	68
Tabela 40 – Sugestões sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em PPP entradas na ERS no 1.º semestre de 2016 .....	68



# 1. Introdução

## 1.1 Enquadramento legal

Incumbe à Entidade Reguladora da Saúde (ERS), pessoa coletiva de direito público com natureza de entidade administrativa independente, com funções de regulação na área da saúde, nos termos da alínea a) do artigo 13.º dos seus estatutos, *apreciar as queixas e reclamações dos utentes e monitorizar o seguimento dado pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde às mesmas*. Por sua vez, o artigo 30.º, n.º 1, dos mesmos estatutos, determina que *cabe à ERS apreciar as queixas e reclamações apresentadas pelos utentes, assegurar o cumprimento das obrigações dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde relativas ao tratamento das mesmas, bem como sancionar as respetivas infrações*.

A fim de garantir a equidade no tratamento de reclamações em todos os prestadores de cuidados de saúde, e usando dos seus poderes de regulamentação, a ERS emitiu o Regulamento n.º 65/2015, publicado em Diário da República, 2.ª série, a 11 de fevereiro de 2015<sup>3</sup>, no qual define os termos, as regras e as metodologias que presidem ao seu Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), bem como os princípios orientadores e as obrigações que impendem sobre os seus regulados relativamente às reclamações, harmonizando, através destas orientações, procedimentos que definem uma tramitação similar destes processos em todas as tipologias de prestadores e que permitem agilizar e assegurar adequados padrões de eficiência na sua tramitação.

O Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) é a *aplicação informática da ERS que tem por finalidade recolher, registar e monitorizar as reclamações apresentadas pelos utentes*.<sup>4</sup> Desde 2015 que *todas as entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sujeitas à regulação da ERS [estão] obrigadas a proceder à sua inscrição no [SGREC]*<sup>5</sup>, sendo através desta plataforma que inserem as reclamações e elogios de que são objeto, procedem à sua tipificação e enquadramento por estabelecimento e serviço, por tema e assunto visado, por área de atendimento e por grupo profissional, através do preenchimento dos campos do formulário disponibilizado para o efeito.<sup>6</sup>

<sup>3</sup> Disponível em [https://www.ers.pt/uploads/writer\\_file/document/1636/Reg65\\_15.pdf](https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1636/Reg65_15.pdf)

<sup>4</sup> Cf. alínea d) do artigo 3.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

<sup>5</sup> Cf. n.º 1 do artigo 7.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

<sup>6</sup> Cf. artigo 9.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

Este tratamento uniformizado, transversal a todo o sistema de saúde, permite, em especial aos gestores das instituições, o conhecimento de informação sistematizada, atempada e pertinente sobre reclamações.

É também através da informação inserida no SGREC que a ERS acompanha o *tratamento [...] dado pela entidade responsável pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde à reclamação que lhe tenha sido enviada para apreciação*<sup>7</sup>.

Assim, o relatório que aqui se apresenta suporta-se maioritariamente na informação fornecida à ERS pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, seja no que se refere aos processos de reclamação de que dão conhecimento, seja relativamente aos dados constantes do seu registo no SRER.

## 1.2 Definições e conceitos

Na terminologia da ERS, a denominação «REC» é aplicada aos processos originados por *toda e qualquer manifestação, assumida e comunicada por escrito pelos utentes, que poderá ser de discordância em relação a uma posição, de insatisfação em relação aos serviços prestados por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, de sugestão em relação ao funcionamento desses serviços, de alegação de eventual incumprimento ou de satisfação ou elogio para com profissionais, serviços ou procedimentos do estabelecimento*.<sup>8</sup>

O tratamento e a resolução das reclamações constituem responsabilidade da própria instituição visada. Cada exposição apresentada por um cidadão deverá obter resposta por parte do reclamado, de forma a promover a aproximação entre as partes, permitindo simultaneamente aos estabelecimentos a avaliação constante dos seus procedimentos e a deteção de oportunidades de melhoria.

A responsabilidade da ERS passa, em especial, pela monitorização desse tratamento, em prol da defesa dos legítimos direitos dos cidadãos e da melhoria contínua da qualidade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

## 1.3 Classificação e tipificação

Uma vez que o acesso ao SGREC é efetuado mediante pedido prévio, submetido através da Área Privada de cada entidade no sítio da Internet da ERS,<sup>9</sup> no momento do registo das exposições cada processo fica automaticamente associado a um

<sup>7</sup> Cf. n.º 1 do artigo 12.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

<sup>8</sup> Cf. alínea c) do artigo 3.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

<sup>9</sup> Cf. n.º 1 do artigo 8.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

estabelecimento prestador de cuidados de saúde, permitindo desde logo, por cruzamento da informação com a do SRER, conhecer a sua localização geográfica (região de saúde, distrito e concelho) e a sua caracterização em termos da tipologia de prestador (regime jurídico da entidade detentora, tipologia de estabelecimento, valências disponíveis, etc.).

As datas de ocorrência, de inserção no SGREC e de submissão à ERS ficam também registadas, permitindo a monitorização dos prazos e tempos de tratamento.<sup>10</sup>

O preenchimento do formulário do SGREC tem ainda como campos obrigatórios a classificação da exposição consoante o suporte em que foi lavrada, a sua tipologia (reclamação/queixa, sugestão ou elogio/louvor), a sua temática e o tipo de diligências efetuadas.<sup>11</sup> Estas classificações são feitas mediante escolha a partir de listagens fechadas, garantido a sua normalização e transversalidade, podendo optar-se por mais do que uma categorização para cada processo.

Os temas disponíveis são os seguintes:

- **Acesso a cuidados de saúde:** questões relacionadas com dificuldade ou impossibilidade de obtenção de cuidados de saúde, que podem ir desde a inscrição em médico de família ou agendamento de cuidados (incluindo tempos máximos de resposta garantidos [TMRG] ou listas de espera para cirurgia [SIGIC]), até situações de discriminação (tratamento diferenciado) no atendimento ou mesmo rejeição (recusa de atendimento) de utentes.
- **Cuidados de saúde e segurança do doente:** abrange a qualidade técnica dos cuidados de saúde, incluindo, entre outros, as habilitações dos profissionais e a pertinência dos atos praticados, bem como temáticas relacionadas com a segurança clínica dos doentes e alguns itens compreendidos nos requisitos de licenciamento, como a esterilização ou a desinfeção de espaços e materiais.
- **Elogio/Louvor:** opinião positiva sobre a organização do estabelecimento, os serviços prestados ou os colaboradores, clínicos ou não clínicos.
- **Focalização no utente:** assuntos que se prendem com o grau de orientação dos prestadores para as necessidades e expectativas dos utentes e seus acompanhantes e com a humanização dos serviços, incluindo práticas diárias, procedimentos internos, direitos dos utentes, publicidade e relações interpessoais.

<sup>10</sup> Cf. n.º 3 do artigo 9.º Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

<sup>11</sup> Cf. n.º 3 do artigo 9.º Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

- **Instalações e serviços complementares:** inclui algumas questões contempladas nos requisitos para licenciamento no que se refere ao ambiente físico, mas também a qualidade genérica conforme é percebida pelos utentes, incluindo hotelaria, serviços complementares e segurança a nível estrutural.
- **Procedimentos administrativos:** temas relacionados com a forma como os estabelecimentos estão organizados administrativamente, que influenciem as opções de resposta a determinadas situações, incluindo, entre outros, os horários de funcionamento, as obrigações legais para com a ERS, a forma de lidar com as reclamações, as confirmações de agendamento ou as opções de atendimento em caso de motivos imputáveis ao utente.
- **Questões financeiras:** situações relativas a faturação (cobrança), quitação (recibos), taxas moderadoras, orçamentos ou transparência na informação prévia ao ato clínico, designadamente preços, valores imputáveis ao utente ou comparticipações.
- **Sugestão:** contributo positivo para a melhoria da qualidade global da organização do estabelecimento, dos serviços prestados ou dos colaboradores, clínicos ou não clínicos.
- **Tempos de espera:** tempo de espera no local, desde o momento da chegada às instalações até ao atendimento, incluindo atrasos e demoras, para atos clínicos e para atos administrativos.
- **Outros temas:** classificação a utilizar em situações não contempladas nas restantes tipificações, ou que estejam fora das atribuições da ERS, ou ainda em exposições pouco precisas, que levantem dificuldades de classificação objetiva.

A remessa através do SGREC dos documentos digitalizados dispensa os estabelecimentos do seu envio por correio postal, sendo certo que *a entidade responsável pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde deve manter um arquivo devidamente organizado das folhas de reclamação e documentos associados a cada processo.*<sup>12</sup>

## 1.4 Atuação da ERS

A apreciação do processo pela ERS inicia-se após concluída a intervenção do prestador, já na presença de todos os elementos acima mencionados, competindo-lhe monitorizar os tempos de tratamento, apreciar a pertinência do seguimento dispensado pelos prestadores às reclamações e detetando eventuais situações sistémicas, potencialmente

---

<sup>12</sup> Cf. n.º 9 do artigo 9.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.



lesivas do bom funcionamento do estabelecimento e passíveis de intervenção regulatória (cf. **Figura 4**).

No entanto, são ainda numerosas as exposições que não vêm acompanhadas de documentação comprovativa do seu tratamento, seja por terem sido submetidas diretamente junto da ERS pelos utentes, seja por incumprimento dos prestadores no que respeita à obrigatoriedade de registo das mesmas através da plataforma. Nestas situações, a intervenção da ERS inicia-se com a inserção do processo no SGREC e a solicitação ao visado de informação relativa ao acompanhamento dispensado à situação e de cópia dos esclarecimentos prestados ao reclamante/exponente (cf. **Figura 4**).<sup>13</sup>

### **Monitorização e apreciação**

Em todos os processos REC existe intervenção regulatória da ERS, ao nível da monitorização e apreciação (cf. **Figura 4**).

Por monitorização entende-se, fundamentalmente, a verificação do cumprimento das obrigações legais dos prestadores no que toca ao tratamento de reclamações, designadamente no que se refere aos prazos e à adequação da classificação e do seguimento que lhes é dispensado. Ainda é frequentemente necessário proceder à alteração das tipificações selecionadas pelos reclamantes ou solicitar a remessa/substituição de documentos não submetidos ou incorretamente digitalizados.

No âmbito da apreciação, a ERS toma conhecimento do volume de reclamações por estabelecimento prestador de cuidados de saúde e dos assuntos nelas visados, e analisa a pertinência quer das diligências (eventualmente) adotadas pelos prestadores, quer das respostas por eles remetidas aos reclamantes.

No âmbito da monitorização e apreciação dos processos REC, sempre que a análise da informação o revele pertinente e/ou necessário, poderão ainda ser adotadas diligências regulatórias complementares.

*Independentemente do procedimento a adotar no tratamento das reclamações, cabe à ERS proceder, de imediato, ao levantamento do auto de notícia [com vista à abertura de processo de contraordenação – PCO] no caso de se constatar que os factos resultantes da análise prévia da reclamação indiciam a prática de contraordenação.*<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Cf. artigo 11.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

<sup>14</sup> Cf. artigo 14.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

Caso haja necessidade de investigar mais aprofundadamente a atuação do prestador, dá-se seguimento à reclamação através da abertura de processo de avaliação (AV) ou de Inquérito (ERS). Se a matéria vertida na exposição estiver já sinalizada pela ERS, procede-se à apensação da REC ao processo (de avaliação [AV], monitorização [PMT] ou inquérito [ERS]) já em curso que analisa essa situação.

Caso se detete incumprimento de requisitos de licenciamento, deficiências sistémicas ao nível dos procedimentos internos instituídos, ou outras situações passíveis de verificação presencial, o processo REC é terminado e procede-se à sinalização do estabelecimento no mapa de fiscalizações da ERS.

Quando a exposição inclua questões deontológicas ou de técnica na prática clínica, é solicitada uma apreciação sumária por perito independente da área clínica, a fim de averiguar da existência de matéria que possa indiciar a necessidade de apreciação pela respetiva ordem profissional

### **Decisão final**

*Finda a fase instrutória do procedimento de reclamação, compete à ERS apreciar, à luz das suas competências, a informação carreada por reclamante e reclamado, vindo a final proferir a respetiva decisão que, em função da apreciação do caso concreto, poderá revestir, designadamente, a forma de arquivamento sumário do processo de reclamação, arquivamento do processo de reclamação acompanhado de abertura de processo de inquérito ou de processo de avaliação, orientação para recomendação ou instrução da ERS, indicação de procedimento ao prestador, pedido interno de fiscalização ou ainda encaminhamento para as entidades competentes.<sup>15</sup>*

*Quando se verifique que os factos em análise não se enquadram ou extravasam o âmbito das atribuições da ERS, o processo é arquivado e encaminhado para outra instância.<sup>16</sup>*

*Após a análise sumária da reclamação e das informações carreadas, a ERS notifica as partes da decisão que incidiu sobre a mesma.<sup>17</sup>*

As tipologias de arquivamento refletem a atuação da ERS. Para além da possibilidade de abertura de outros processos (AV, ERS ou PCO), podem ser de outra natureza:

<sup>15</sup> Cf. n.º 1 do artigo 13.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

<sup>16</sup> Cf. n.º 4 do artigo 13.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

<sup>17</sup> Cf. n.º 2 do artigo 13.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

- **Arquivamento liminar:** aplicável em situações que não requeiram qualquer tipo de análise técnica do processo REC ou que impeçam essa mesma análise, como exposições que não caibam no âmbito das competências da ERS, reclamações anuladas ou repetidas, elogios, impossibilidade de contacto com o exponente, etc.
- **Arquivamento por não colaboração do exponente:** aplicável quando, perante a impossibilidade de identificação do estabelecimento visado ou impercetibilidade do teor da reclamação, o reclamante é contactado no sentido de proceder aos necessários esclarecimentos e não é obtida resposta.
- **Arquivamento com transferência interna:** consiste na apensação da documentação que compõe o processo REC, que tramita no Departamento de Apoio ao Utente (DAU), a outros processos já em curso (AV, ERS ou PMT), ou em propostas de realização de ação de fiscalização ou de auditoria ao sistema de qualidade, situações analisadas por outros departamentos da ERS.
- **Arquivamento com transferência para entidade externa:** caso a reclamação inclua (mas não se extinga em) matéria que não se encontre nas atribuições da ERS, é dado conhecimento do processo ao organismo ou entidade com competências específicas, sem prejuízo da continuidade da monitorização da situação pela ERS, se necessário.
- **Arquivamento por não se justificar a intervenção da ERS:** quando se constate que não há matéria gravemente lesiva dos direitos dos utentes e que as medidas adotadas por parte do prestador e/ou a informação prestada ao utente foram adequadas à situação.
- **Arquivamento com resolução da situação:** caso a situação seja naturalmente ultrapassada, sem necessidade de adoção de medidas extraordinárias pelo prestador ou de intervenção da ERS.
- **Arquivamento por garantia de medidas corretivas:** se, na sequência da apresentação da reclamação, foram adotadas, pelo prestador, medidas que permitiram a resolução da situação específica ou a prevenção da repetição, no futuro, de situações similares.
- **Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador:** apesar de verificada a inexistência de situação que revista gravidade, se a decisão do prestador ou as diligências por ele levadas a cabo forem consideradas inadequadas ou insuficientes, é aquele notificado da necessidade de alterar ou reparar a situação.

A **Figura 4** ilustra o procedimento de apreciação e monitorização dos processos REC na ERS.

## Fluxograma de tramitação de processos REC na ERS

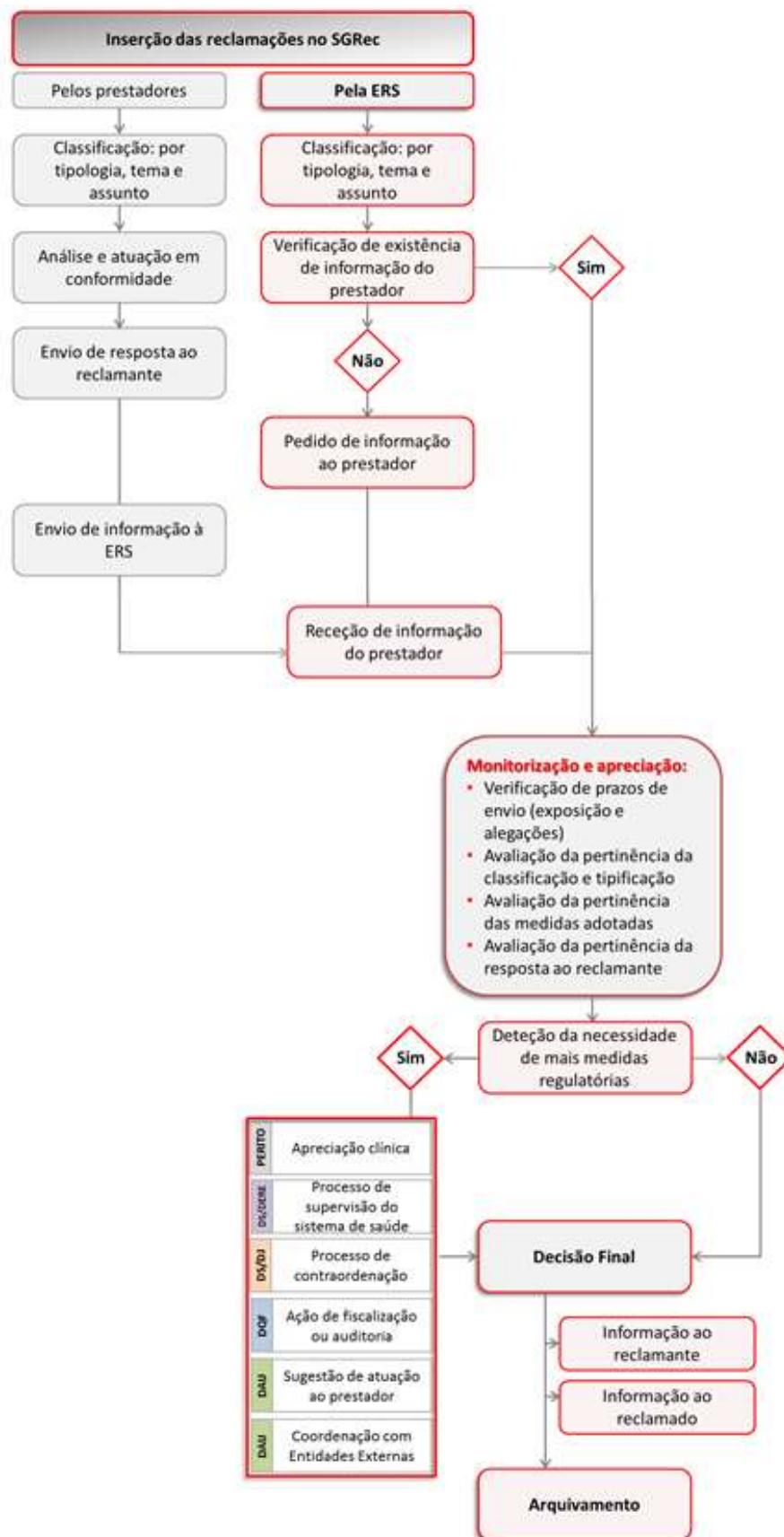


Figura 1 – Fluxograma de tramitação de processos REC na ERS

## 2. Volume global de processos

### 2.1 Processos REC submetidos à ERS

No primeiro semestre de 2016, foram submetidos no SGREC **35748** processos REC, dos quais 81,2% constituíam queixas/reclamações e 14,3% elogios/louvores (cf. **Tabela 1**). 3,2% do total de processos inseridos no SGREC não serão considerados nas análises dos capítulos seguintes, dado tratar-se de processos duplicados, folhas de reclamação anuladas ou reclamações em que o reclamante manifestou expressamente o seu desejo de que o tratamento não fosse prosseguido, desistindo da queixa.

No que respeita à distribuição mensal do volume de processos submetidos à ERS, é possível verificar uma gradual estabilização (cf. **Gráfico 1**), sem picos significativos, apesar de a linha de tendência continuar a mostrar inclinação para uma paulatina subida no volume de REC.

A comparação com igual período de 2015 (cf. **Gráfico 2**) permite constatar que apenas no mês de junho de 2015 se registou um volume de processos equiparado com os valores persistentes de 2016, fruto da sistematização da utilização da plataforma pelos prestadores.

Em termos de registo das reclamações na ERS, verificou-se uma utilização da plataforma pelos prestadores na ordem dos 86,7%, enquanto os serviços da ERS procederam ainda à introdução no SGREC de 9,7% dos processos (cf. **Gráfico 3**).

Quanto à sua proveniência, 94,6% das REC foram remetidas à ERS pelos prestadores, em cumprimento do imperativo legal, seguindo-se 4,5% enviadas pelos reclamantes (cf. **Gráfico 4**). O suporte maioritariamente utilizado pelos cidadãos continua a ser o livro de reclamações (69,8%), instrumento obrigatoriamente disponível em todas as instituições prestadoras de serviços ao público (cf. **Gráfico 5**).

No que diz respeito aos tempos de tramitação, verifica-se que o tempo médio de tratamento por parte dos prestadores é de 56,64 dias corridos, enquanto o tempo médio de apreciação e monitorização de reclamações pela ERS é atualmente de 25,44 dias corridos (cf. **Tabela 2**).

## Tipologia dos processos REC

Tipologia dos processos REC	N.º Processos REC	%
Reclamação/Queixa	29014	81,2%
Elogio/Louvor	5111	14,3%
Sugestão	480	1,3%
Desistência/anulação da reclamação	892	2,5%
Processo duplicado	251	0,7%
<b>Total Geral</b>	<b>35748</b>	<b>100%</b>

Tabela 1 – Tipologia dos processos REC entrados na ERS no 1.º semestre de 2016

## Evolução mensal

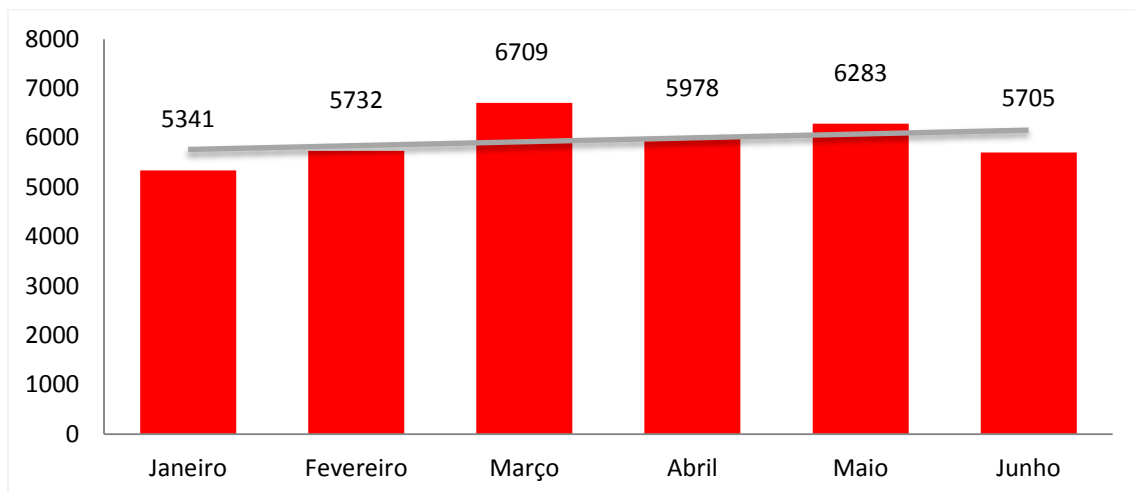


Gráfico 1 – Distribuição mensal do volume de processos REC inseridos no SGREC no 1.º semestre de 2016

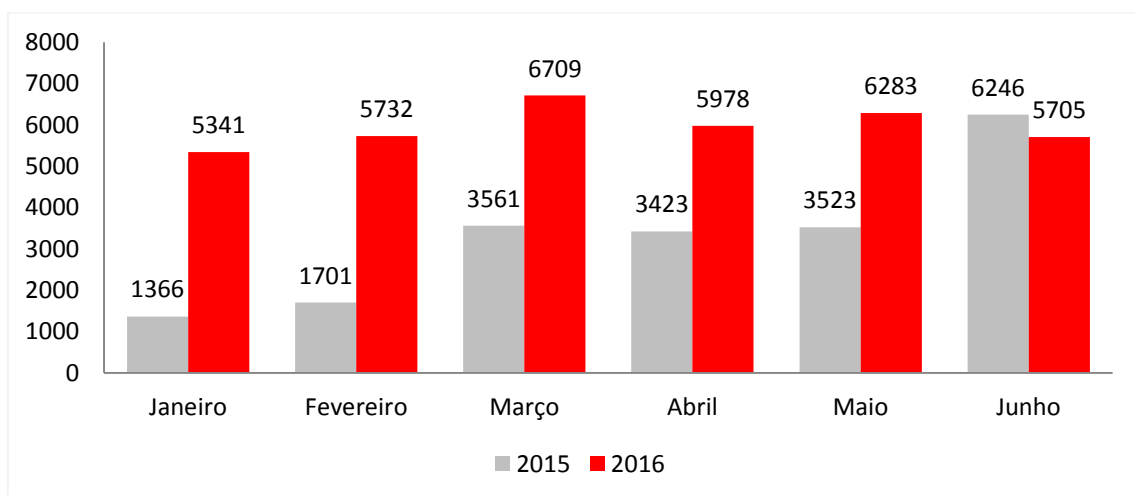


Gráfico 2 – Comparativo entre o 1.º semestre de 2015 e o 1.º semestre de 2016

## Registo de processos no SGREC

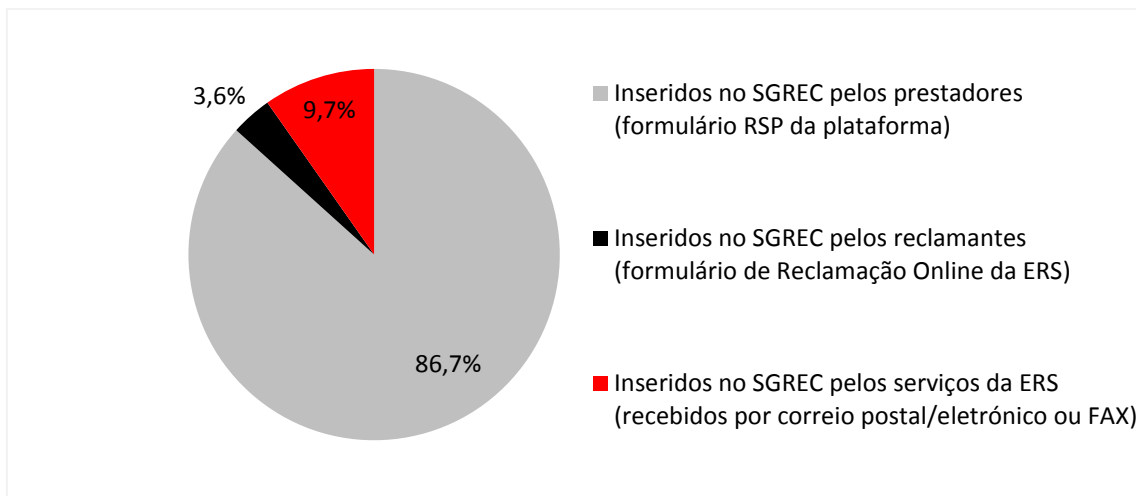


Gráfico 3 – Formato de entrada na ERS dos processos submetidos no SGREC no 1.º semestre de 2016

## Proveniência

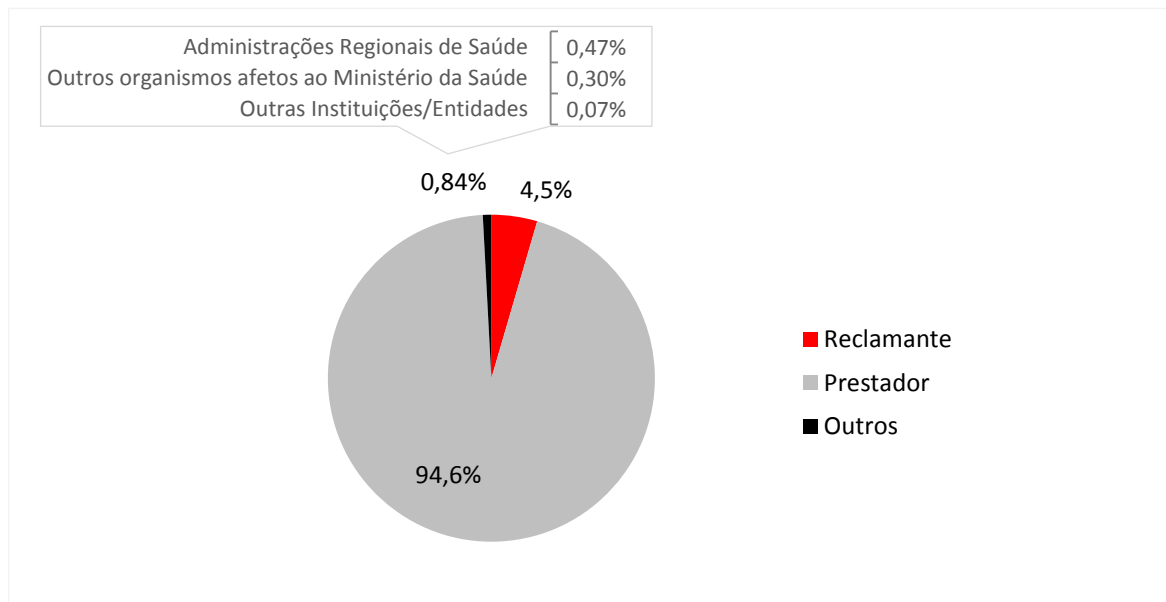


Gráfico 4 – Proveniência dos processos submetidos no SGREC no 1.º semestre de 2016

## Suporte

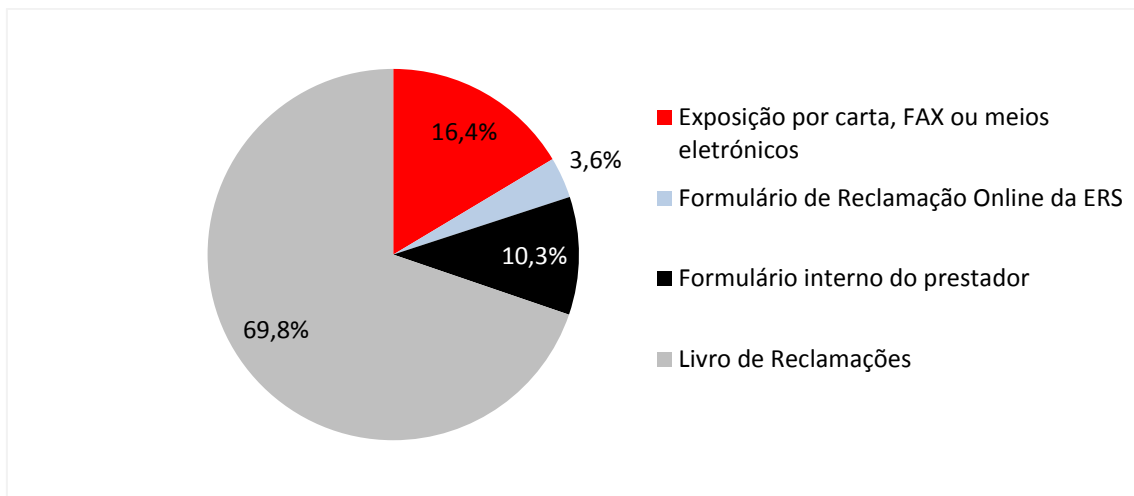


Gráfico 5 – Suporte original dos processos submetidos no SGREC no 1.º semestre de 2016

## Tempos médios de processamento

	Tempo de tratamento (prestadores)	Tempo de apreciação (ERS)
Tempo médio (dias corridos)	56,64	25,44
Desvio padrão (dias corridos)	93,23	38,00

Tabela 2 – Tempos médios de processamento de REC entradas na ERS e decididas no 1.º semestre de 2016



## 2.2 Processos por submeter e classificar

No primeiro semestre de 2016 foram ainda inseridos no SGREC **8593** formulários RSP que, à data da extração de dados para elaboração da presente síntese, se encontravam ainda em fase de audição interna pelos prestadores, e portanto por submeter à ERS. Dá-se conta da distribuição destes processos em conformidade com a região de saúde em que se inserem os estabelecimentos visados (cf. **Gráfico 6**) e a natureza jurídica das entidades que os tutelam (cf. **Gráfico 7**). No entanto, **não serão incluídos nas estatísticas seguintes**, visto não ser possível a sua tipificação e distribuição pelas diversas análises efetuadas.

### Por região de saúde

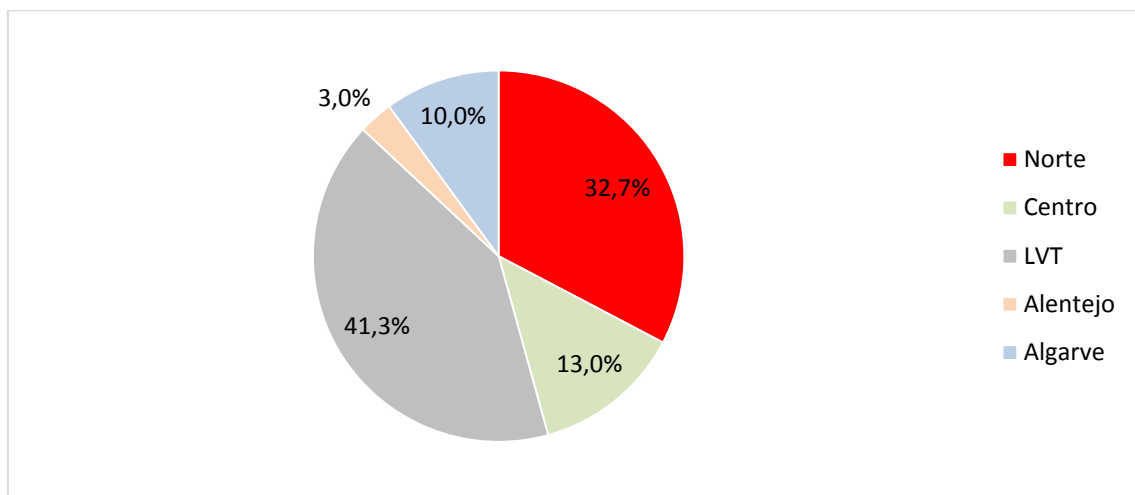


Gráfico 6 – RSP inseridos no SGREC no 1.º semestre de 2016 por submeter e classificar, por região de saúde

### Por natureza jurídica e tipologia dos prestadores

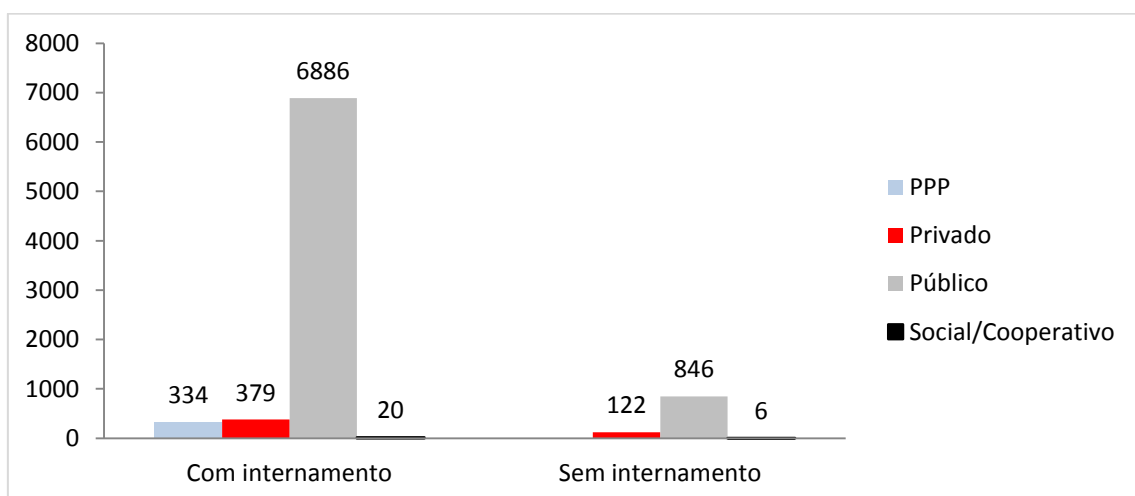


Gráfico 7 – RSP inseridos no SGREC no 1.º semestre de 2016 por submeter e classificar, por tipo de prestador

### 3. Reclamações

Dos **29014** processos REC classificados como **reclamações** submetidas no SGREC no primeiro semestre de 2016, 71,4% foram dirigidos a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 8**). Foram mais reclamados os prestadores com internamento (cf. **Gráfico 9**) e a maioria das reclamações (55,9%) visou prestadores situados na Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (cf. **Gráfico 10**).

Dado que SGREC permite selecionar mais do que um par tema/assunto para cada reclamação, há que ter em atenção que a soma das ocorrências por tema não coincide com o valor total de reclamações. Apresentam-se, portanto, duas colunas de distribuição percentual, uma relativa ao total de ocorrências, outra ao volume total de reclamações.

Assim, a observação da **Tabela 3** permite constatar que a temática mais recorrentemente assinalada nas reclamações é a dos **procedimentos administrativos** (com 19,8% das ocorrências, em 25,3% dos processos de reclamação), seguindo-se os **tempos de espera** (19,6% das ocorrências, em 25% das REC) e o **acesso a cuidados de saúde** (15,9% de ocorrências em 20,3% dos processos).

Verificou-se que os **procedimentos administrativos** são o tema mais mencionado em reclamações visando prestadores do setor privado, com e sem internamento, e no setor social/cooperativo sem internamento. Já os **tempos de espera** foram o tema mais mencionado em reclamações nas Parcerias Público-Privadas (PPP) e no setor público com internamento. No setor público sem internamento há uma maior referência a dificuldades no **acesso a cuidados de saúde**, enquanto no setor cooperativo/social com internamento se reclama maioritariamente sobre **cuidados de saúde e segurança do doente** (cf. **Tabela 4**).

No desdobramento dos três temas mais visados pelos diversos assuntos, constatou-se que nos procedimentos administrativos o assunto mais reclamado foi a *qualidade da informação institucional disponibilizada*, com 26% do total de assuntos inseridos neste tema (cf. **Gráfico 11**). Nos tempos de espera as reclamações visaram essencialmente os *tempos de espera para atendimento clínico não programado superior a uma hora* (serviços de urgência e serviços de atendimento permanente) com 63,7% (cf. **Gráfico 12**). De entre as queixas relativas a acesso a cuidados de saúde salientou-se a *resposta em tempo útil/razoável*, com 46% das ocorrências (cf. **Gráfico 13**).

## Reclamações por tipologia de prestador

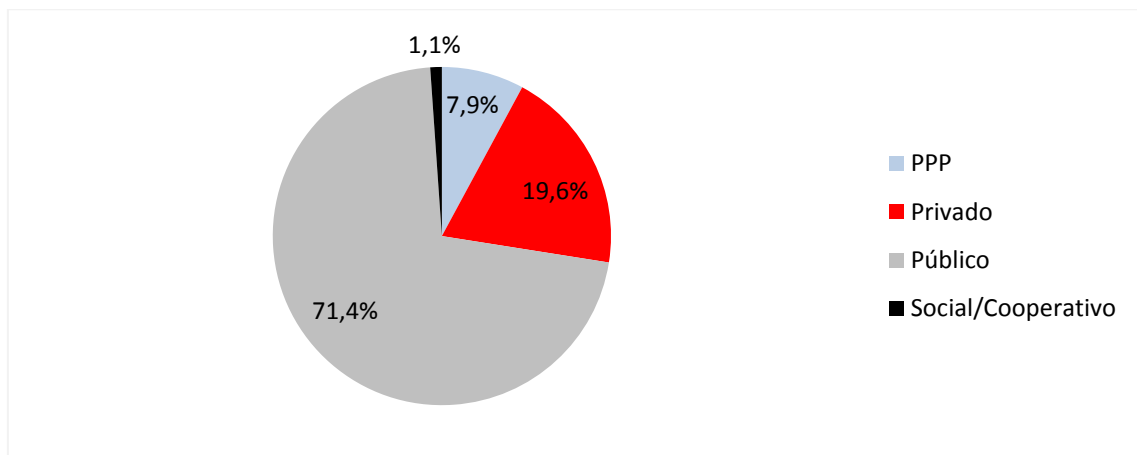


Gráfico 8 – Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por natureza jurídica da entidade

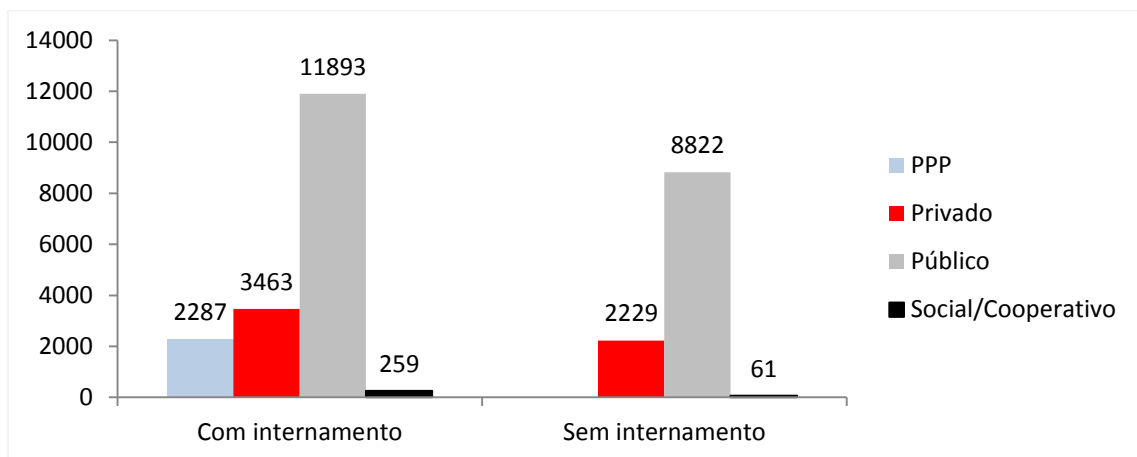


Gráfico 9 – Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador

## Reclamações por região de saúde

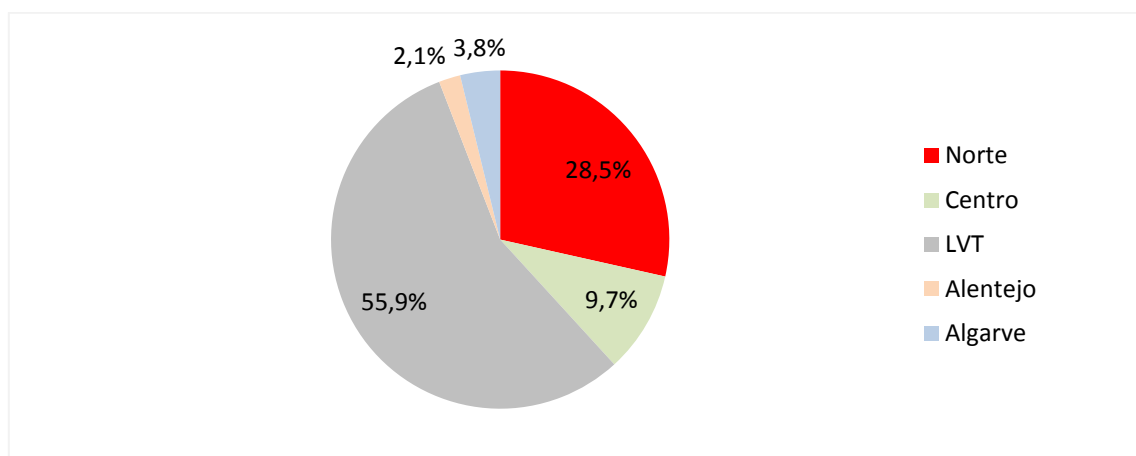


Gráfico 10 – Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por região de saúde

## Reclamações por temas e assuntos visados

Temas	N.º ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de processos
Procedimentos administrativos	7327	19,8%	25,3%
Tempos de espera	7251	19,6%	25,0%
Acesso a cuidados de saúde	5897	15,9%	20,3%
Focalização no utente	5755	15,5%	19,8%
Cuidados de saúde e segurança do doente	5470	14,8%	18,9%
Questões financeiras	2177	5,9%	7,5%
Instalações e serviços complementares	1539	4,2%	5,3%
Outros Temas	1614	4,4%	5,6%
<b>Total Geral</b>	<b>37030</b>	<b>100%</b>	

Tabela 3 – Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tema

Temas	PPP c/ Intern.	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Procedimentos administrativos	446	<b>916</b>	<b>750</b>	1896	3246	50	<b>23</b>
Tempos de espera	<b>885</b>	855	505	<b>3943</b>	988	60	15
Acesso a cuidados de saúde	163	111	122	1772	<b>3704</b>	18	7
Focalização no utente	576	438	285	2818	1559	65	14
Cuidados de saúde e segurança do doente	420	583	520	2560	1272	<b>101</b>	14
Questões financeiras	97	606	297	788	359	27	3
Instalações e serviços complementares	121	157	97	765	369	22	8
Outros Temas	33	664	262	406	232	15	2
<b>Total Geral</b>	<b>2741</b>	<b>4330</b>	<b>2838</b>	<b>14948</b>	<b>11729</b>	<b>358</b>	<b>86</b>

Tabela 4 – Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador

### Procedimentos administrativos

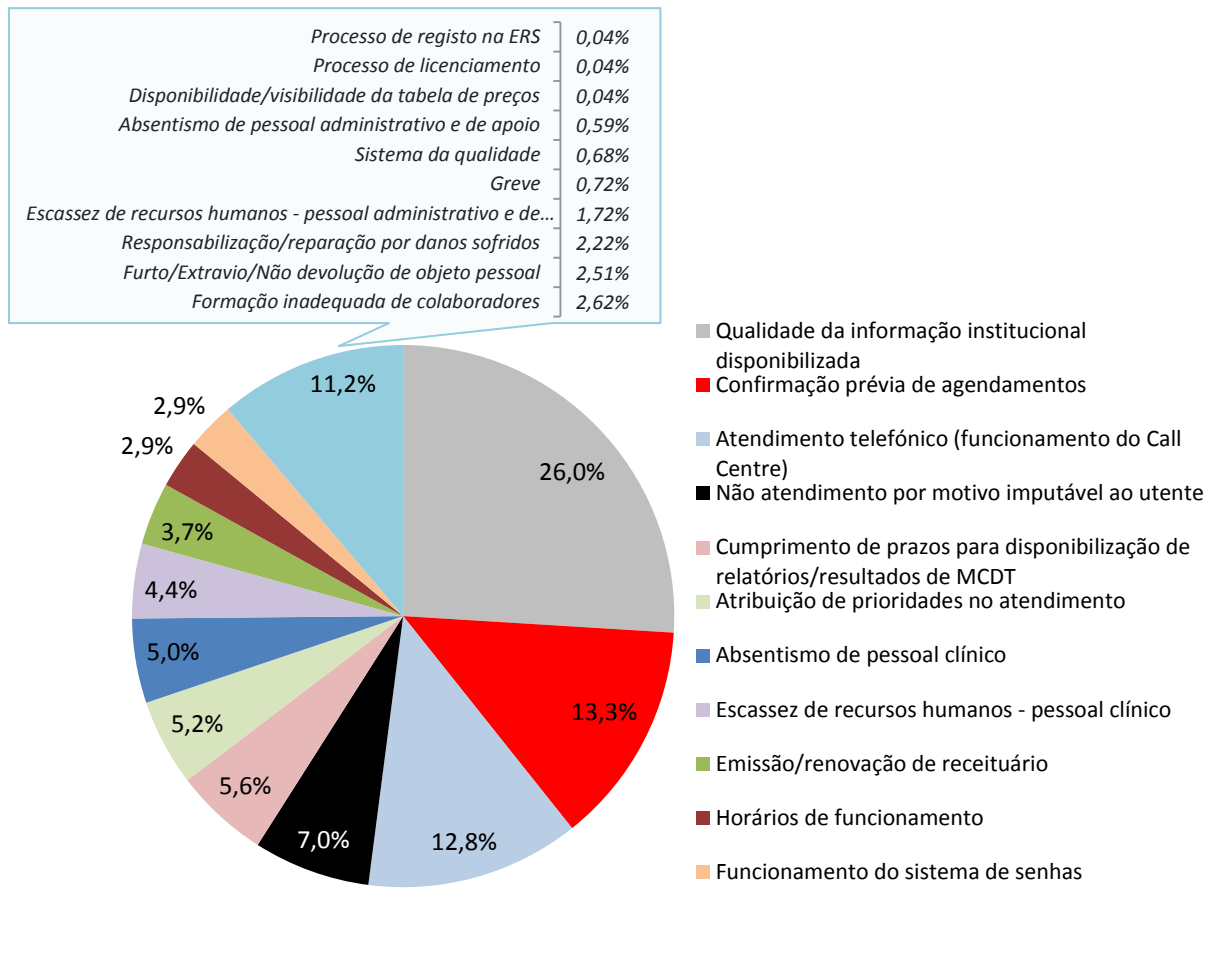


Gráfico 11 – Assuntos mais visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016 no tema “Procedimentos administrativos”

### Tempo de espera

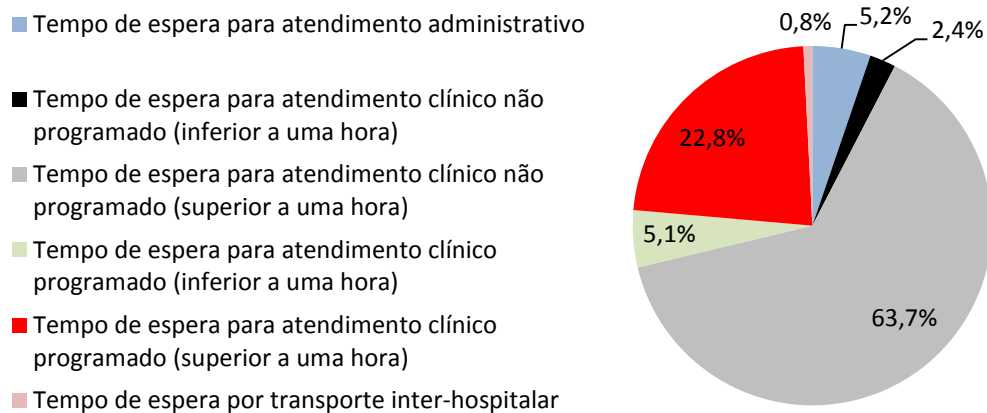
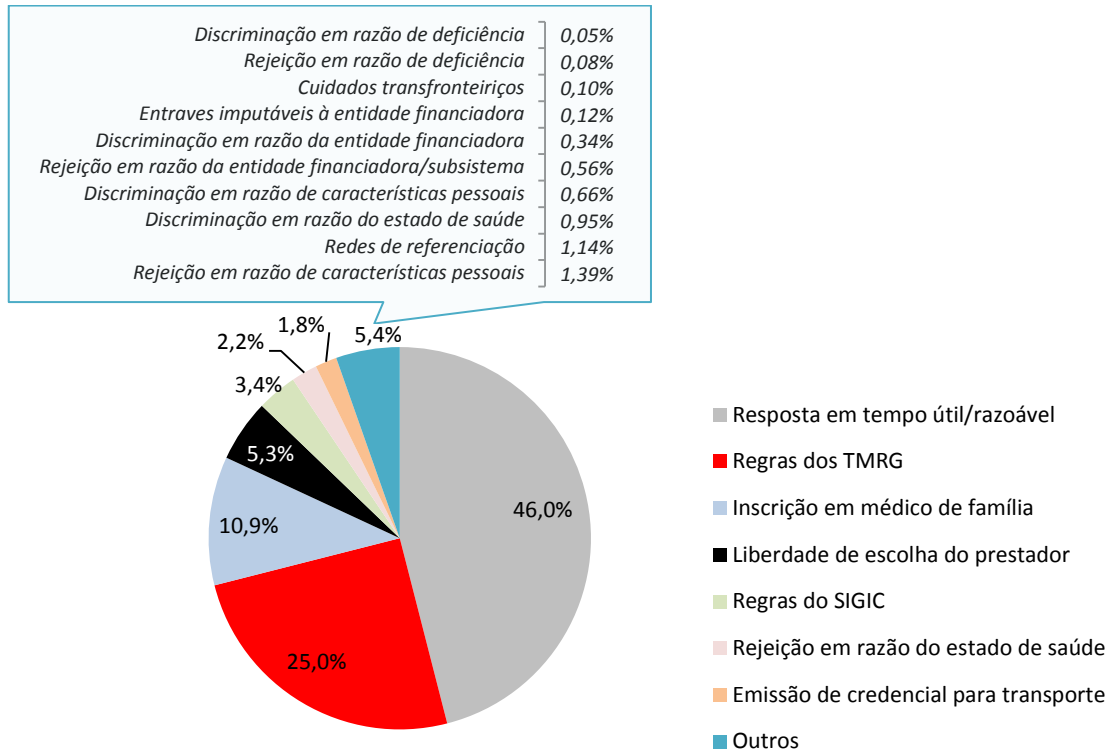


Gráfico 12 – Assuntos mais visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016 no tema “Tempos de espera”

### Acesso a cuidados de saúde



**Gráfico 13 – Assuntos mais visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016 no tema “Acesso a cuidados de saúde”**

## 4. Reclamações - análise por região de saúde

Procede-se em seguida à análise estatística das reclamações conforme a região de saúde na qual se inserem os estabelecimentos visados (cf. **Figura 2**).

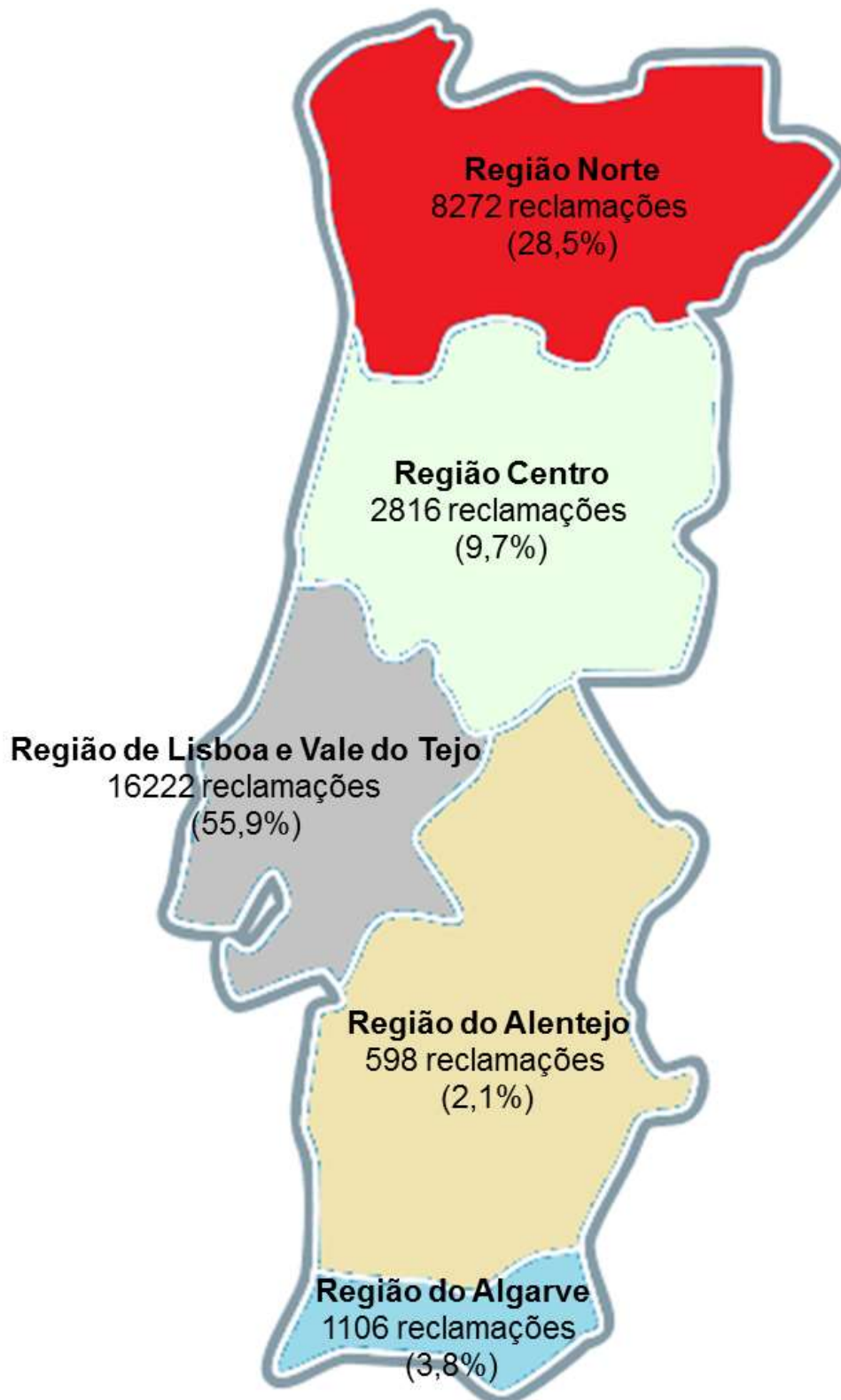


Figura 2 – Reclamações por região de saúde

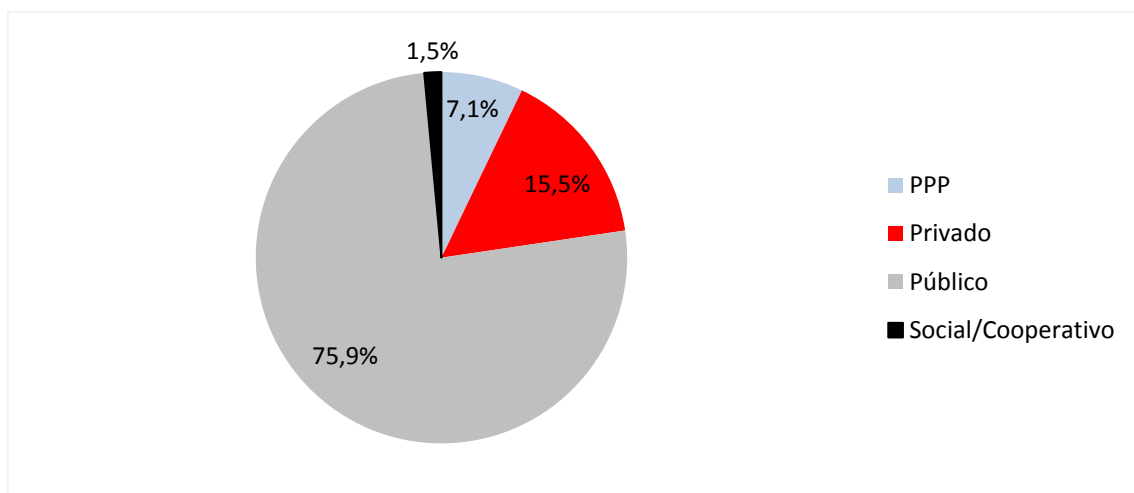
## 4.1 Região de saúde do Norte

No 1.º semestre de 2016 foram submetidas à ERS **8272** reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da região de saúde do Norte, o que corresponde a 28,5% do total (cf. **Figura 2** – *pág. 31*).

75,9% das reclamações foram dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 14**), sendo mais reclamados os estabelecimentos com internamento (cf. **Gráfico 15**).

No que respeita às temáticas mais visadas, em termos globais, os procedimentos administrativos surgem em primeiro lugar nas reclamações desta região, com 21,2% de ocorrências em 27,8% dos processos de reclamação (cf. **Tabela 5**). A análise da distribuição de temáticas conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 6**) revela que os procedimentos administrativos são o tema mais representativo nas reclamações referentes a prestadores privados (com e sem internamento) e a prestadores públicos sem internamento, enquanto nos estabelecimentos públicos com internamento houve maior número de reclamações sobre tempos de espera, tal como nas PPP. Nos prestadores do setor social/cooperativo os cuidados de saúde e segurança do doente surgem em primeiro nas reclamações relativas a prestadores com internamento, e nos sem internamento a focalização no utente foi o tema mais mencionado.

### Natureza jurídica e tipo de prestador



**Gráfico 14 – Região de saúde do Norte: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por natureza jurídica da entidade**



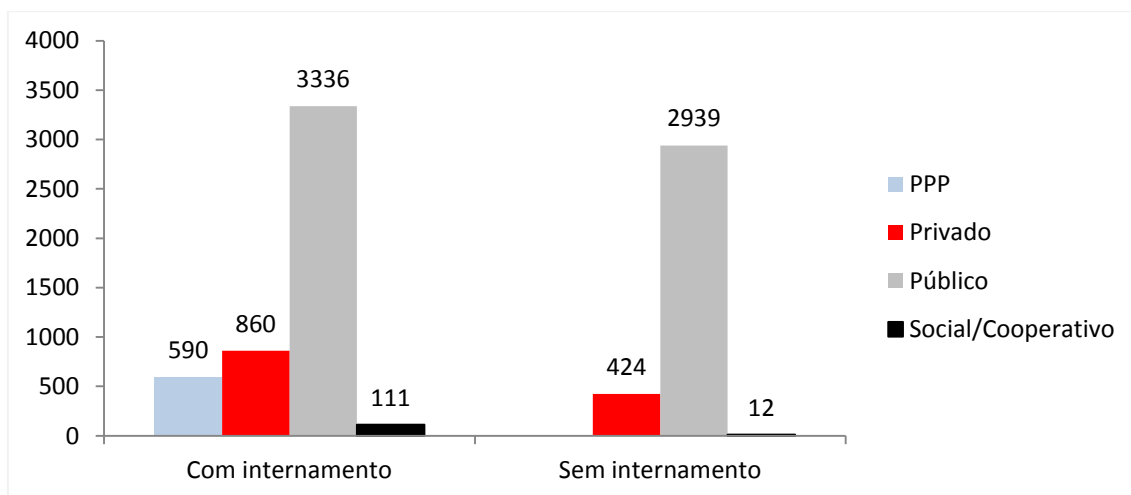


Gráfico 15 – Região de saúde do Norte: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador

## Temas visados

Temas	N.º ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de processos
Procedimentos administrativos	2301	21,2%	27,8%
Tempos de espera	1908	17,6%	23,1%
Acesso a cuidados de saúde	1803	16,6%	21,8%
Cuidados de saúde e segurança do doente	1715	15,8%	20,7%
Focalização no utente	1700	15,7%	20,6%
Questões financeiras	681	6,3%	8,2%
Instalações e serviços complementares	366	3,4%	4,4%
Outros Temas	387	3,6%	4,7%
<b>Total Geral</b>	<b>10861</b>	<b>100%</b>	

Tabela 5 – Região de saúde do Norte: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tema

<b>Temas</b>	<b>PPP</b>	<b>Priv. c/ Intern.</b>	<b>Priv. s/ Intern.</b>	<b>Pub. c/ Intern.</b>	<b>Pub. s/ Intern.</b>	<b>Soc. c/ Intern.</b>	<b>Soc. s/ Intern.</b>
Procedimentos administrativos	115	<b>219</b>	<b>123</b>	535	<b>1286</b>	18	5
Tempos de espera	<b>172</b>	176	82	<b>1085</b>	369	22	2
Acesso a cuidados de saúde	110	27	37	445	1168	12	4
Cuidados de saúde e segurança do doente	149	158	115	683	554	<b>53</b>	3
Focalização no utente	68	121	82	829	567	27	<b>6</b>
Questões financeiras	25	202	62	241	133	17	1
Instalações e serviços complementares	26	36	21	179	96	8	-
Outros Temas	4	155	51	146	26	5	-
<b>Total Geral</b>	<b>669</b>	<b>1094</b>	<b>573</b>	<b>4143</b>	<b>4199</b>	<b>162</b>	<b>21</b>

**Tabela 6 – Região de saúde do Norte: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador**

## 4.2 Região de saúde do Centro

No 1.º semestre de 2016 foram submetidas à ERS **2816** reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da região de saúde do Centro, o que corresponde a 9,7% do total (cf. **Figura 2** – *pág. 31*).

90,7% das reclamações foram dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 16**), sendo mais reclamados os estabelecimentos com internamento (cf. **Gráfico 17**).

No que respeita às temáticas mais visadas, os tempos de espera para atendimento surgem em primeiro lugar, com 19,8% de ocorrências em 24,8% dos processos de reclamação (cf. **Tabela 7**). A análise da distribuição de temáticas conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 8**) revela que os tempos de espera são o tema mais representativo nas reclamações de prestadores do setor público com internamento, enquanto os cuidados de saúde e segurança do doente surgem em primeiro lugar nos prestadores privados sem internamento e em todo o setor social, com e sem internamento. Nos estabelecimentos privados com internamento houve maior número de reclamações sobre procedimentos administrativos, enquanto no setor público sem internamento o acesso a cuidados de saúde foi o tema mais mencionado.

### Natureza jurídica e tipo de prestador

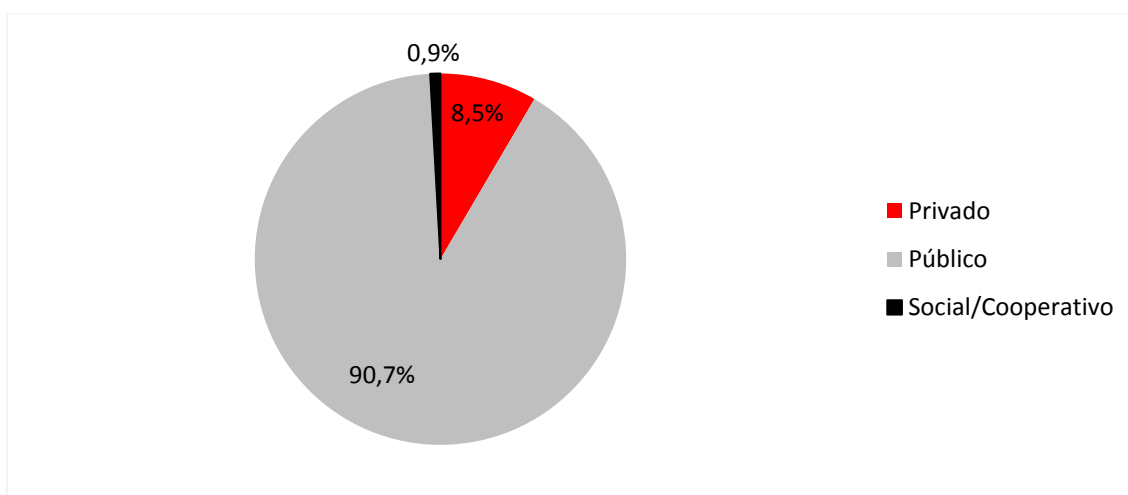


Gráfico 16 – Região de saúde do Centro: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por natureza jurídica da entidade

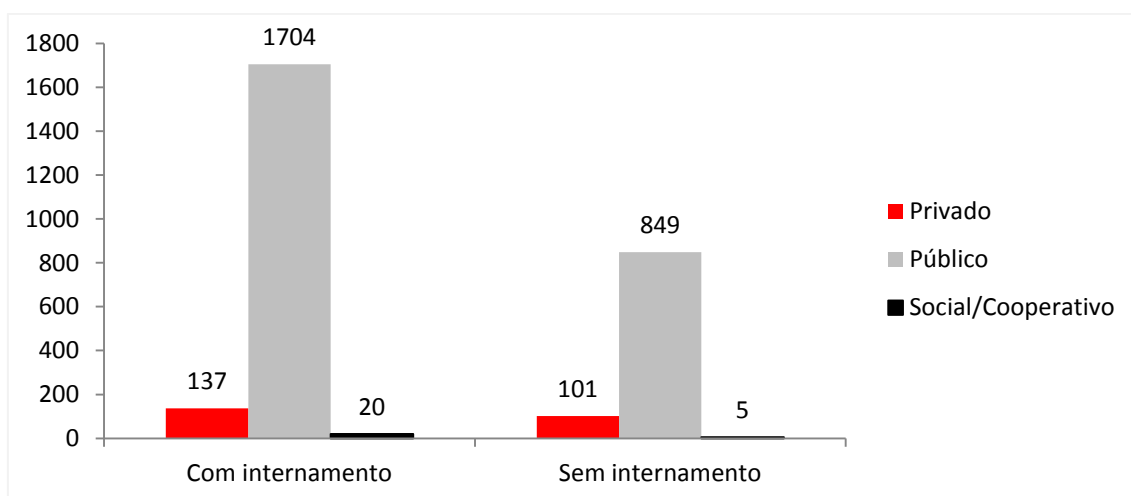


Gráfico 17 – Região de saúde do Centro: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador

## Temas visados

Temas	N.º ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de processos
Tempos de espera	699	19,8%	24,8%
Cuidados de saúde e segurança do doente	659	18,7%	23,4%
Focalização no utente	573	16,3%	20,3%
Procedimentos administrativos	550	15,6%	19,5%
Acesso a cuidados de saúde	513	14,6%	18,2%
Instalações e serviços complementares	227	6,4%	8,1%
Questões financeiras	176	5,0%	6,3%
Outros Temas	125	3,5%	4,4%
<b>Total Geral</b>	<b>3522</b>	<b>100%</b>	-

Tabela 7 – Região de saúde do Centro: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tema

<b>Temas</b>	<b>Priv. c/ Intern.</b>	<b>Priv. s/ Intern.</b>	<b>Pub. c/ Intern.</b>	<b>Pub. s/ Intern.</b>	<b>Soc. c/ Intern.</b>	<b>Soc. s/ Intern.</b>
Tempos de espera	42	17	<b>536</b>	101	2	1
Cuidados de saúde e segurança do doente	33	<b>50</b>	426	133	<b>13</b>	<b>4</b>
Focalização no utente	10	15	401	140	6	1
Procedimentos administrativos	<b>43</b>	31	256	216	2	2
Acesso a cuidados de saúde	7	4	182	<b>319</b>	1	-
Instalações e serviços complementares	6	3	142	74	2	-
Questões financeiras	18	12	109	34	2	1
Outros Temas	16	16	55	38	-	-
<b>Total Geral</b>	<b>175</b>	<b>148</b>	<b>2107</b>	<b>1055</b>	<b>28</b>	<b>9</b>

**Tabela 8 – Região de saúde do Centro: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador**

### 4.3 Região de saúde de Lisboa e Vale do Tejo

No 1.º semestre de 2016 foram submetidas à ERS **16222** reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da região de saúde de Lisboa e Vale do Tejo, o que corresponde a 55,9% do total (cf. **Figura 2** – *pág. 31*).

64,4% das reclamações foram dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 18**), sendo mais reclamados os estabelecimentos com internamento (cf. **Gráfico 19**).

No que respeita às temáticas mais visadas, em termos globais os tempos de espera para atendimento surgem em primeiro lugar nesta região, com 20,7% de ocorrências em 26,1% das reclamações (cf. **Tabela 9**). A análise da distribuição de temáticas conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 10**) revela que os tempos de espera são o tema mais representativo em prestadores públicos com internamento, em parcerias público-privadas (PPP) e no setor social com internamento, enquanto nos estabelecimentos públicos sem internamento houve maior número de reclamações sobre acesso a cuidados de saúde. No setor privado, com e sem internamento, e no social sem internamento os procedimentos administrativos foram o tema mais mencionado.

#### Natureza jurídica e tipo de prestador

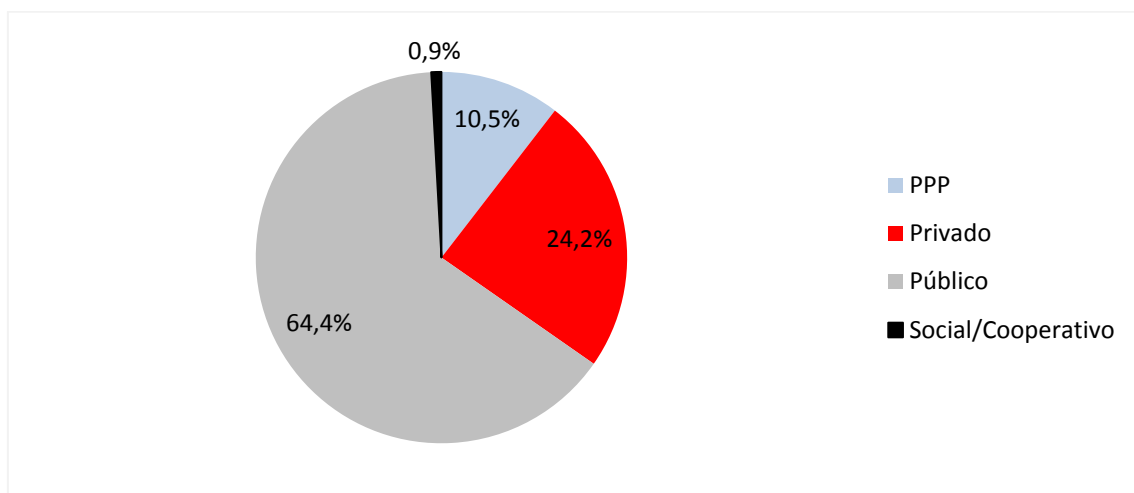


Gráfico 18 – Região de saúde de LVT: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por natureza jurídica da entidade

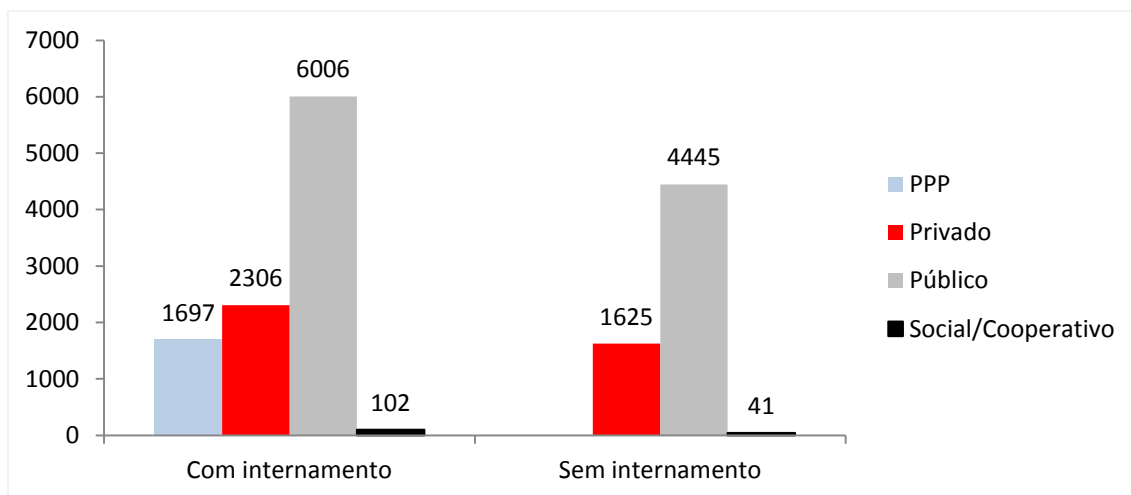


Gráfico 19 – Região de saúde de LVT: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador

## Temas visados

Temas	N.º ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de processos
Tempos de espera	4229	20,7%	26,1%
Procedimentos administrativos	4076	19,9%	25,1%
Acesso a cuidados de saúde	3167	15,5%	19,5%
Focalização no utente	3147	15,4%	19,4%
Cuidados de saúde e segurança do doente	2698	13,2%	16,6%
Questões financeiras	1241	6,1%	7,7%
Instalações e serviços complementares	863	4,2%	5,3%
Outros Temas	1042	5,1%	6,4%
<b>Total Geral</b>	<b>20463</b>	<b>100%</b>	-

Tabela 9 – Região de saúde de LVT: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tema

Temas	PPP	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Tempos de espera	713	583	395	2041	455	30	12
Procedimentos administrativos	331	607	573	957	1570	23	15
Acesso a cuidados de saúde	53	71	71	986	1979	4	3
Focalização no utente	508	282	168	1400	757	26	6
Cuidados de saúde e segurança do doente	271	368	331	1181	513	28	6
Questões financeiras	72	359	208	415	179	8	-
Instalações e serviços complementares	95	103	69	406	174	8	8
Outros Temas	29	488	192	192	132	7	2
<b>Total Geral</b>	<b>2072</b>	<b>2861</b>	<b>2007</b>	<b>7578</b>	<b>5759</b>	<b>134</b>	<b>52</b>

Tabela 10 – Região de saúde de LVT: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador



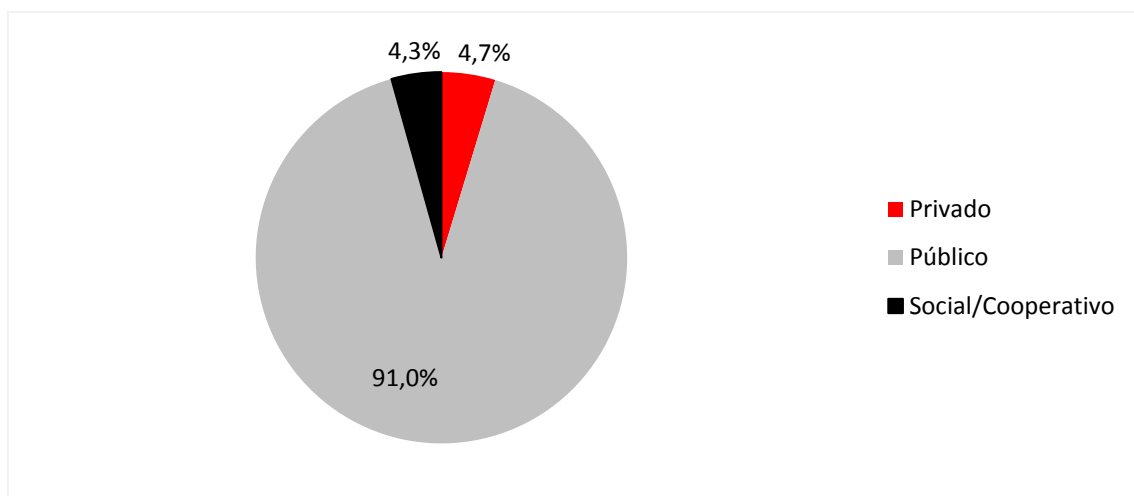
## 4.4 Região de saúde do Alentejo

No 1.º semestre de 2016 foram submetidas à ERS **598** reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da região de saúde do Alentejo, o que corresponde a 2,1% do total (cf. **Figura 2** – *pág. 31*).

91% das reclamações foram dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 20**), sendo os estabelecimentos com internamento mais reclamados nos setores público e social e os sem internamento no setor privado (cf. **Gráfico 21**).

No que respeita às temáticas mais visadas, em termos globais os tempos de espera surgem em primeiro lugar nesta região, com 27,3% de ocorrências em 32,8% das reclamações (cf. **Tabela 11**). A análise da distribuição de temáticas conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 12**) revela que os tempos de espera são o tema mais representativo em reclamações do setor público com internamento e privado com internamento. A focalização no utente surge em primeiro lugar nas reclamações que recaíram sobre estabelecimentos do setor privado sem internamento. No setor público sem internamento o acesso a cuidados de saúde foi o tema mais mencionado nas reclamações, enquanto os procedimentos administrativos lideraram em todo o setor social.

### Natureza jurídica e tipo de prestador



**Gráfico 20** – Região de saúde do Alentejo: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por natureza jurídica da entidade

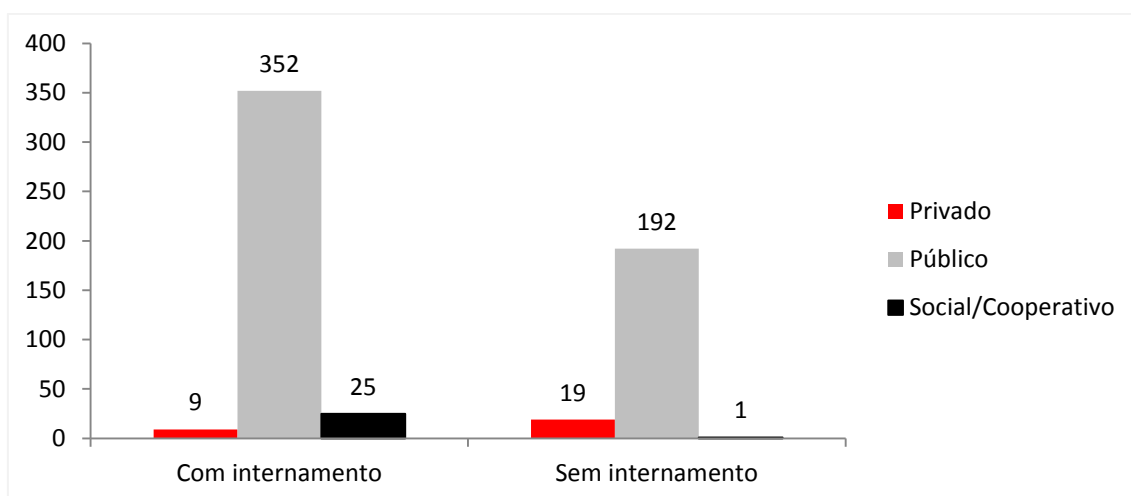


Gráfico 21 – Região de saúde do Alentejo: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador

## Temas visados

Temas	N.º ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de processos
Tempos de espera	196	27,3%	32,8%
Focalização no utente	126	17,6%	21,1%
Cuidados de saúde e segurança do doente	109	15,2%	18,2%
Procedimentos administrativos	105	14,6%	17,6%
Acesso a cuidados de saúde	97	13,5%	16,2%
Instalações e serviços complementares	25	3,5%	4,2%
Questões financeiras	19	2,6%	3,2%
Outros Temas	40	5,6%	6,7%
<b>Total Geral</b>	<b>717</b>	<b>100%</b>	

Tabela 11 – Região de saúde do Alentejo: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tema

<b>Temas</b>	<b>Priv. c/ Intern.</b>	<b>Priv. s/ Intern.</b>	<b>Pub. c/ Intern.</b>	<b>Pub. s/ Intern.</b>	<b>Soc. c/ Intern.</b>	<b>Soc. s/ Intern.</b>
Tempos de espera	7	3	148	32	6	-
Focalização no utente	-	10	82	29	5	-
Cuidados de saúde e segurança do doente	1	8	70	24	6	-
Procedimentos administrativos	2	4	49	42	7	1
Acesso a cuidados de saúde	1	2	39	54	1	-
Instalações e serviços complementares	-	1	14	6	4	-
Questões financeiras	-	5	10	4	-	-
Outros Temas	-	-	2	35	3	-
<b>Total Geral</b>	<b>11</b>	<b>33</b>	<b>414</b>	<b>226</b>	<b>32</b>	<b>1</b>

**Tabela 12 – Região de saúde do Alentejo: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador**

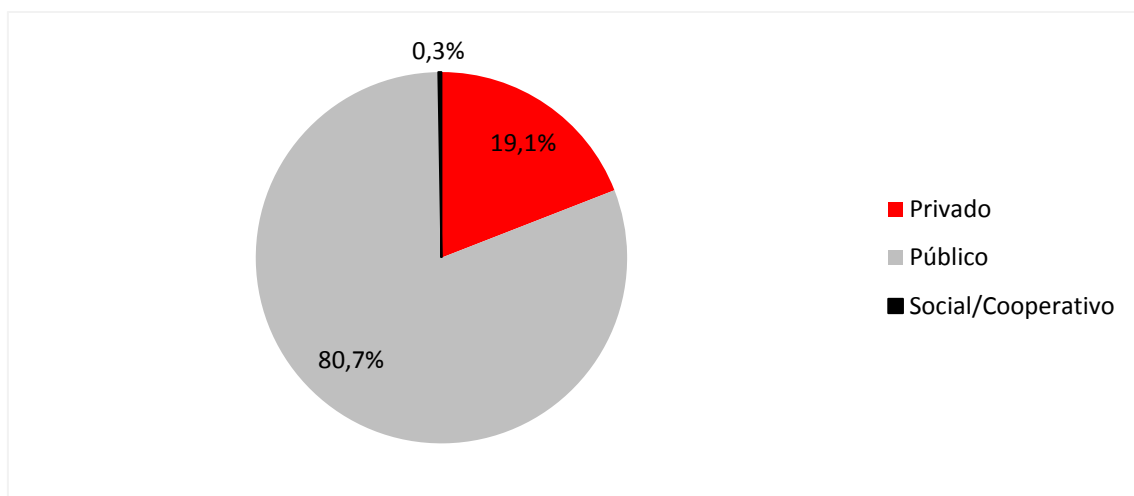
## 4.5 Região de saúde do Algarve

No 1.º semestre de 2016 foram submetidas à ERS **1106** reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da região de saúde do Algarve, o que corresponde a 3,8% do total (cf. **Figura 2** – *pág. 31*).

80,7% das reclamações foram dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 22**), sendo os estabelecimentos com internamento mais reclamados nos setores público e privado (cf. **Gráfico 23**).

No que respeita às temáticas mais visadas nas reclamações, em termos globais o acesso a cuidados de saúde surge em primeiro lugar nesta região, com 21,6% de ocorrências em 28,7% dos processos de reclamação (cf. **Tabela 13**). A análise da distribuição de temáticas conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 14**) revela que o acesso a cuidados de saúde é o tema mais reclamado em prestadores públicos sem internamento, enquanto os cuidados de saúde e segurança do doente surgem em primeiro lugar nas reclamações visando prestadores públicos com internamento. Os procedimentos administrativos são o tema mais reclamado em prestadores privados sem internamento, enquanto nos privados com internamento a maioria das reclamações se prende com tempos de espera para atendimento.

### Natureza jurídica e tipo de prestador



**Gráfico 22 – Região de saúde do Algarve: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por natureza jurídica da entidade**

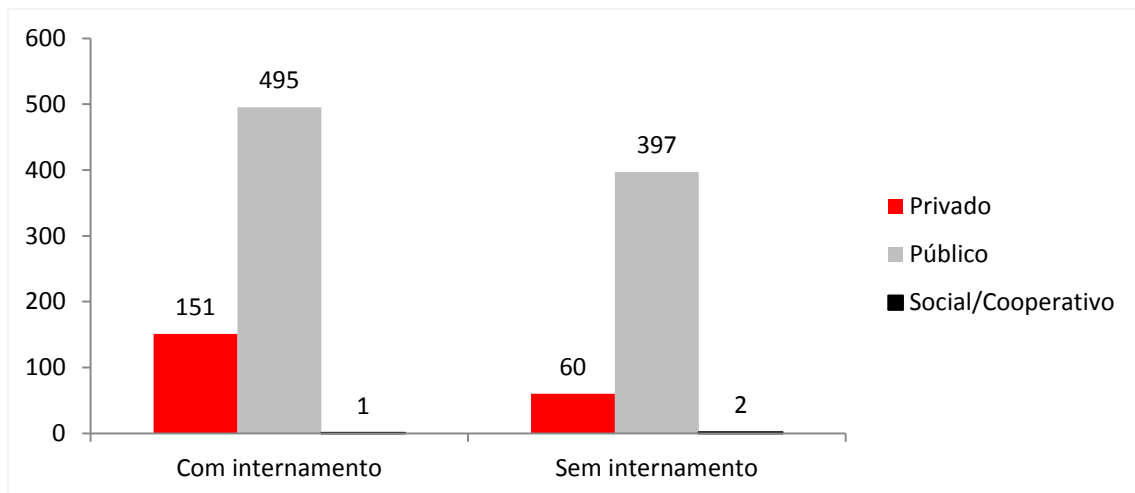


Gráfico 23 – Região de saúde do Algarve: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador

## Temas visados

Temas	N.º ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de processos
Acesso a cuidados de saúde	317	21,6%	28,7%
Procedimentos administrativos	295	20,1%	26,7%
Cuidados de saúde e segurança do doente	289	19,7%	26,1%
Tempos de espera	219	14,9%	19,8%
Focalização no utente	209	14,2%	18,9%
Questões financeiras	60	4,1%	5,4%
Instalações e serviços complementares	58	4,0%	5,2%
Outros Temas	20	1,4%	1,8%
<b>Total Geral</b>	<b>1467</b>	<b>100,0%</b>	

Tabela 13 – Região de saúde do Algarve: Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tema

<b>Temas</b>	<b>Priv. c/ Intern.</b>	<b>Priv. s/ Intern.</b>	<b>Pub. c/ Intern.</b>	<b>Pub. s/ Intern.</b>	<b>Soc. c/ Intern.</b>	<b>Soc. s/ Intern.</b>
Acesso a cuidados de saúde	5	8	120	<b>184</b>	-	-
Procedimentos administrativos	45	<b>19</b>	99	132	-	-
Cuidados de saúde e segurança do doente	23	16	<b>200</b>	48	1	1
Tempos de espera	<b>47</b>	8	133	31	-	-
Focalização no utente	25	10	106	66	1	1
Questões financeiras	27	10	13	9	-	1
Instalações e serviços complementares	12	3	24	19	-	-
Outros Temas	5	3	11	1	-	-
<b>Total Geral</b>	<b>189</b>	<b>77</b>	<b>706</b>	<b>490</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

Tabela 14 – Região de saúde do Algarve: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador

## 5. Elogios/Louvores

Apresenta-se em seguida a análise dos **5111** elogios/loouvores submetidos à ERS no primeiro semestre de 2016.

Foi possível verificar que os elogios e louvores provêm maioritariamente de utilizadores de estabelecimentos localizados na região de saúde de Lisboa e Vale do Tejo (LVT), com 58,3% do total de processos assim classificados (cf. **Gráfico 24**).

As unidades do setor público receberam 56,1% dos elogios (cf. **Gráfico 25**), constatando-se ainda que este tipo de manifestação é mais frequente em estabelecimentos com internamento (cf. **Gráfico 26**).

No que respeita aos elementos visados nos elogios/loouvores, em termos globais a maioria é dirigida aos colaboradores das instituições, estando em primeiro lugar o pessoal clínico, com 36,4% de ocorrências em 57,8% dos elogios/loouvores, seguindo-se o pessoal não clínico, com 25,8% de ocorrências em 40,9% de processos (cf. **Tabela 15**).

A análise do objeto dos elogios conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 16**) atesta que o pessoal clínico é o mais visado nos elogios e louvores em todos os tipos de prestador. O pessoal não clínico aparece em segundo lugar nos prestadores dos setores público, social e PPP, enquanto no setor privado o funcionamento dos serviços de apoio é o elemento com a segunda maior representatividade.

A distribuição dos elementos visados por região de saúde (cf. **Tabela 17**) permite confirmar novamente o pessoal clínico como o mais elogiado em quase todas as regiões, excetuando-se a região do Alentejo, onde a maioria dos elogios/loouvores é dirigida ao funcionamento dos serviços de apoio.

## Elogios/Louvores por região de saúde

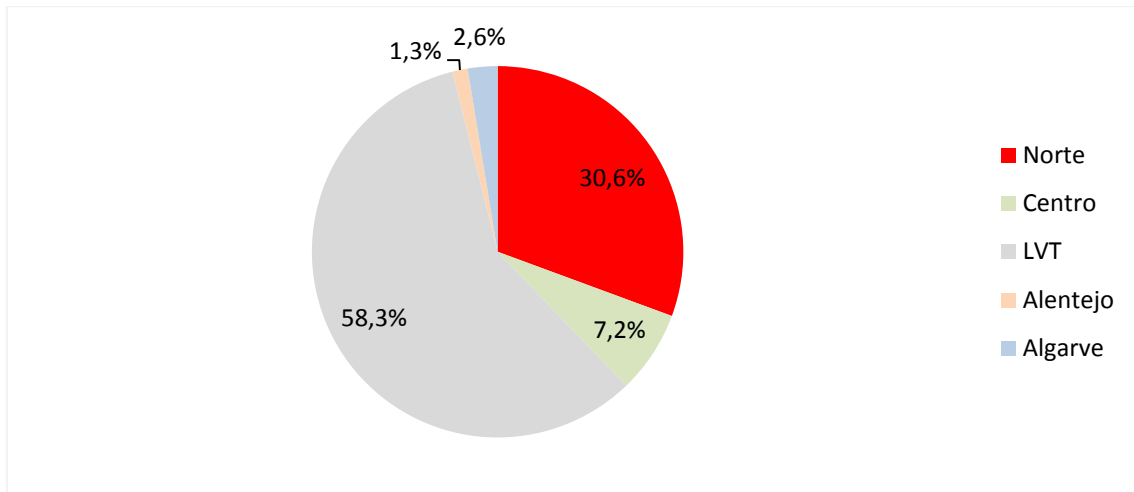


Gráfico 24 – Elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2016, por região de saúde

## Elogios/Louvores por natureza jurídica dos prestadores

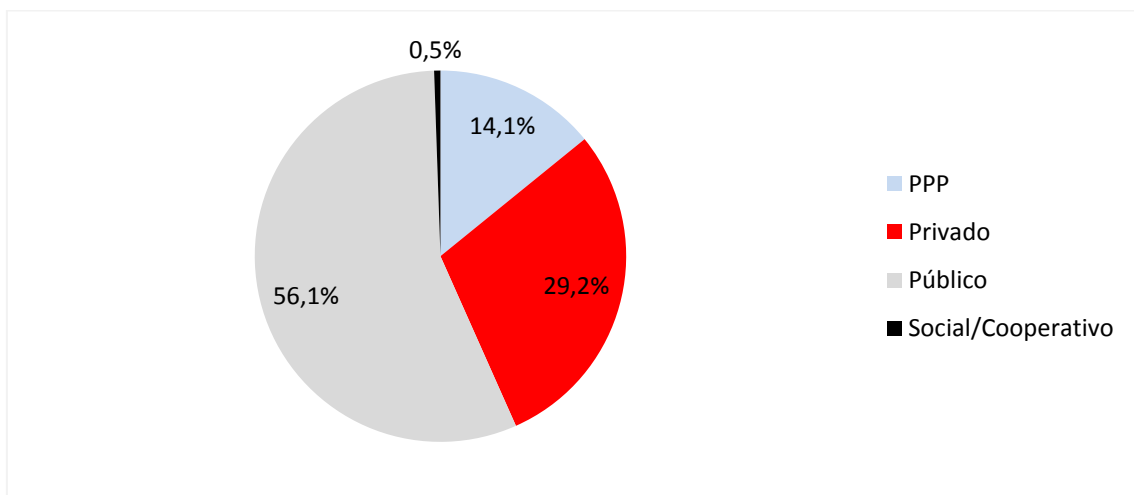


Gráfico 25 – Elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2016, por natureza jurídica da entidade



## Elogios/Louvores por tipologia dos prestadores

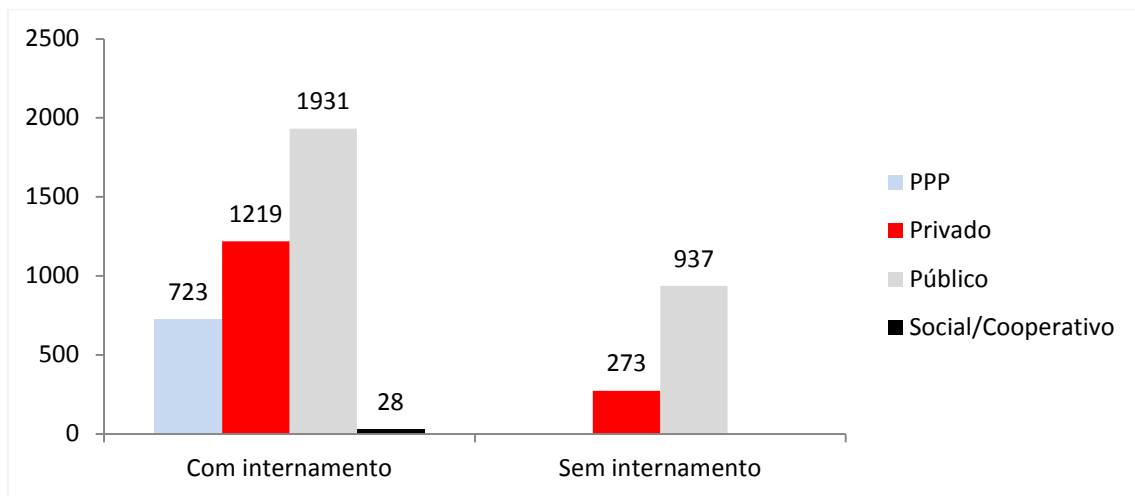


Gráfico 26 – Elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador

## Elogios/Louvores por elementos visados

Elementos visados	N.º ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de elogios
Pessoal clínico	2954	36,4%	57,8%
Pessoal não clínico	2090	25,8%	40,9%
Funcionamento dos serviços de apoio	1302	16,1%	25,5%
Funcionamento dos serviços clínicos	1262	15,6%	24,7%
Funcionamento dos serviços administrativos	349	4,3%	6,8%
Direção/gestão	84	1,0%	1,6%
Instalações	64	0,8%	1,3%
<b>Total Geral</b>	<b>8105</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

Tabela 15 – Elogios submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por elementos visados

## Elementos visados nos elogios/louvores, por tipologia de prestador

Elementos visados	PPP	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Pessoal clínico	416	583	125	1210	596	24	-
Pessoal não clínico	305	497	103	802	361	22	-
Funcionamento dos serviços de apoio	81	531	116	379	189	6	-
Funcionamento dos serviços clínicos	239	142	37	672	163	9	-
Funcionamento dos serviços administrativos	22	75	25	70	153	4	-
Direção/gestão	4	17	-	41	18	4	-
Instalações	5	10	11	14	21	3	-
<b>Total Geral</b>	<b>1072</b>	<b>1855</b>	<b>417</b>	<b>3188</b>	<b>1501</b>	<b>72</b>	<b>0</b>

Tabela 16 – Elementos visados nos elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador

## Elementos visados nos elogios/louvores, por região de saúde

Elementos visados	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve
Pessoal clínico	769	253	1804	19	109
Pessoal não clínico	513	217	1298	13	49
Funcionamento dos serviços de apoio	320	70	845	38	29
Funcionamento dos serviços clínicos	522	94	594	24	28
Funcionamento dos serviços administrativos	69	22	244	3	11
Direção/gestão	21	16	36	2	9
Instalações	13	5	42		4
<b>Total Geral</b>	<b>2227</b>	<b>677</b>	<b>4863</b>	<b>99</b>	<b>239</b>

Tabela 17 – Elementos visados nos elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2016, por região de saúde

## 6. Sugestões

Passa-se agora à análise das **480** sugestões submetidas à ERS no primeiro semestre de 2016.

Constatou-se que as sugestões provêm maioritariamente de utilizadores de estabelecimentos localizados na região de saúde de Lisboa e Vale do Tejo (LVT), com 44,8% do total de processos assim classificados (cf. **Gráfico 27**).

As unidades do setor público receberam 62,3% das sugestões (cf. **Gráfico 28**), constatando-se ainda que este tipo de manifestação é mais frequente em estabelecimentos com internamento (cf. **Gráfico 29**).

No que respeita aos elementos visados nas sugestões, em termos globais a maioria é dirigida às instalações das instituições, com 28% das ocorrências em 34,6% dos processos, seguindo-se o funcionamento dos serviços clínicos, com 22,6% de ocorrências em 27,9% das sugestões (cf. **Tabela 18**).

A análise das temáticas conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 19**) atesta que as instalações são as mais visadas nas sugestões dirigidas às PPPs e aos prestadores do setor público, com e sem internamento. No setor privado as sugestões vão maioritariamente para o funcionamento dos serviços de apoio e funcionamento dos serviços clínicos.

A distribuição dos elementos visados por região de saúde (cf. **Tabela 20**) permite confirmar que as instalações são objeto da maioria das sugestões nas regiões Norte, Centro e Alentejo, enquanto o funcionamento dos serviços clínicos aparece na maioria das sugestões relativas a prestadores das regiões de Lisboa e Vale do Tejo e Algarve.

## Sugestões por região de saúde

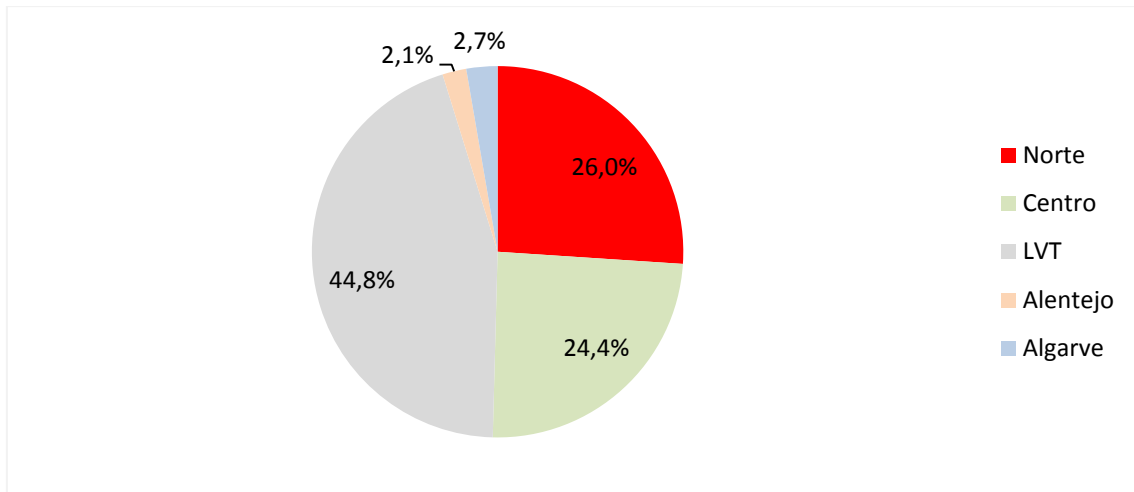


Gráfico 27 – Sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por região de saúde

## Sugestões por natureza jurídica dos prestadores

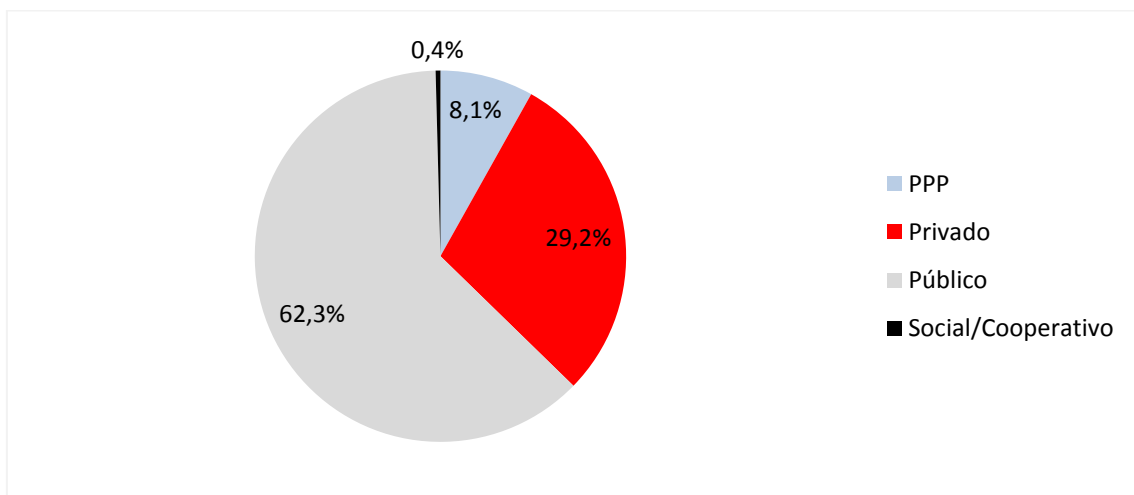


Gráfico 28 – Sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por natureza jurídica da entidade

## Sugestões por tipologia dos prestadores

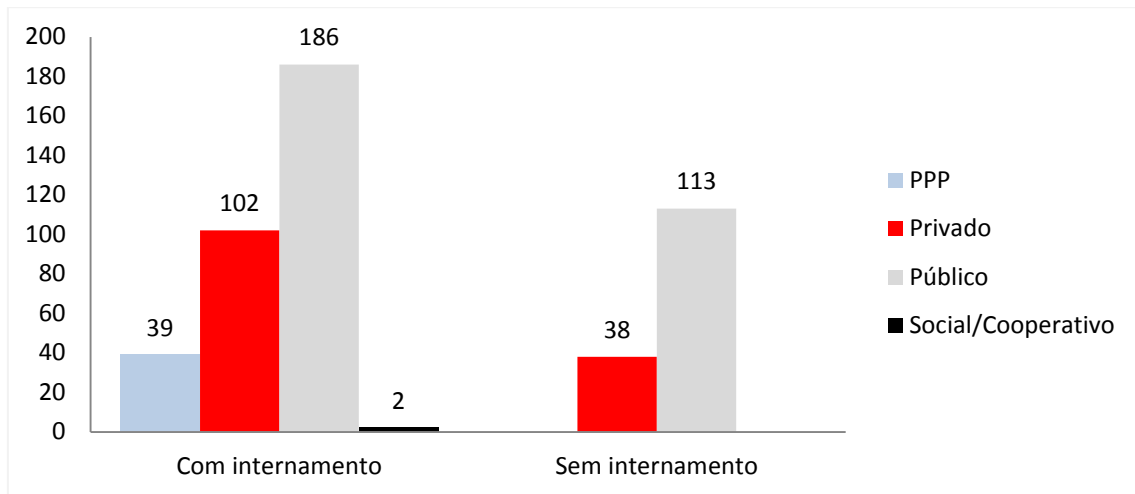


Gráfico 29 – Sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador

## Sugestões por elementos visados

Elementos visados	N.º ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de sugestões
Instalações	166	28,0%	34,6%
Funcionamento dos serviços clínicos	134	22,6%	27,9%
Funcionamento dos serviços de apoio	107	18,0%	22,3%
Funcionamento dos serviços administrativos	103	17,4%	21,5%
Direção/gestão	57	9,6%	11,9%
Pessoal clínico	14	2,4%	2,9%
Pessoal não clínico	12	2,0%	2,5%
<b>Total Geral</b>	<b>593</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

Tabela 18 – Sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por elementos visados

## Elementos visados nas sugestões, por tipologia de prestador

Elementos visados	PPP	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Instalações	15	17	6	82	46	-	-
Funcionamento dos serviços clínicos	5	24	16	60	28	1	-
Funcionamento dos serviços de apoio	9	27	16	32	22	1	-
Funcionamento dos serviços administrativos	12	20	7	35	29	-	-
Direção/gestão	1	21	1	25	9	-	-
Pessoal clínico	-	1	2	6	5	-	-
Pessoal não clínico	-	2	2	4	4	-	-
<b>Total Geral</b>	<b>42</b>	<b>112</b>	<b>50</b>	<b>244</b>	<b>143</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Tabela 19 – Elementos visados nas sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por tipo de prestador

## Elementos visados nas sugestões, por região de saúde

Elementos visados	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve
Instalações	40	61	56	6	3
Funcionamento dos serviços clínicos	22	36	68	1	7
Funcionamento dos serviços de apoio	30	25	48	1	3
Funcionamento dos serviços administrativos	39	17	43	2	2
Direção/gestão	9	14	32	-	2
Pessoal clínico	3	3	6	1	1
Pessoal não clínico	5	4	2	-	1
<b>Total Geral</b>	<b>148</b>	<b>160</b>	<b>255</b>	<b>11</b>	<b>19</b>

Tabela 20 – Elementos visados nas sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2016, por região de saúde

## 7. REC decididas pela ERS no 1.º semestre de 2016

No primeiro semestre de 2016 a ERS emitiu a decisão final e procedeu ao arquivamento de **19033** processos REC (cf. **Tabela 21**), dos quais 10452 (54,9%) eram transitados de anos anteriores.

Em 67,3% das situações não houve necessidade de atuação acrescida por parte desta Entidade Reguladora (*arquivamento por não se justificar a intervenção da ERS*), valor que indicia um correto tratamento dispensado pelos prestadores às exposições de que são objeto, enquanto 26,6% dos processos foram liminarmente arquivados, em 76,9% das situações por se tratar de elogios dirigidos aos prestadores (cf. **Gráfico 30**).

Procedeu-se ao encaminhamento de 125 (0,7%) dos processos REC decididos para entidades externas – particularmente para a Ordem dos Médicos, destinatária de 80% dos processos encaminhados externamente (cf. **Gráfico 31**).

2,1% das REC foram objeto de transferência interna para intervenção regulatória diferenciada. Destas, 78,3% foram apensadas a processos de avaliação [AV], monitorização [PMT] ou inquérito [ERS] já em curso na ERS, 16,3% deram origem a novos processos de avaliação, 5,2% foram objeto de proposta de fiscalização e 1 processo (0,2%) foi arquivado para dar lugar a processo de mediação (cf. **Gráfico 32**).

### Volume e tipologia dos arquivamentos

Resultado do Arquivamento	Ano de entrada na ERS			Total	%
	2014	2015	2016		
Arquivamento com resolução da situação	5	205	243	453	2,4%
Arquivamento com transferência interna	0	137	269	406	2,1%
Arquivamento com transferência para entidade externa	2	104	19	125	0,7%
Arquivamento liminar	2	1637	3433	5072	26,6%
Arquivamento por garantia de medidas corretivas	1	104	60	165	0,9%
Arquivamento por não se justificar a intervenção da ERS	81	8174	4557	12812	67,3%
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>10361</b>	<b>8581</b>	<b>19033</b>	<b>100%</b>

Tabela 21 - Processos REC terminados no 1.º semestre de 2016

## Arquivamento liminar

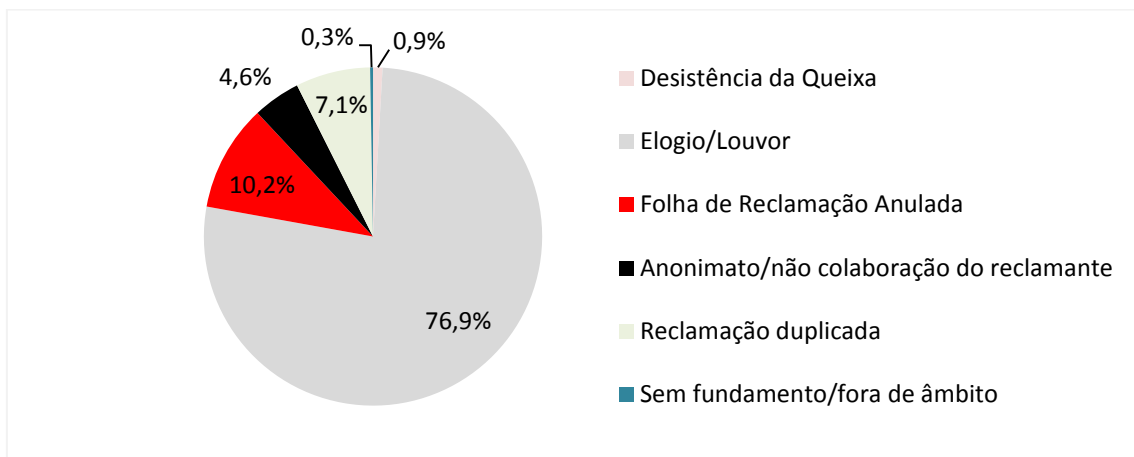


Gráfico 30 – Fundamentação dos arquivamentos liminares nas REC terminadas no 1.º semestre de 2016

## Destinatários das transferências

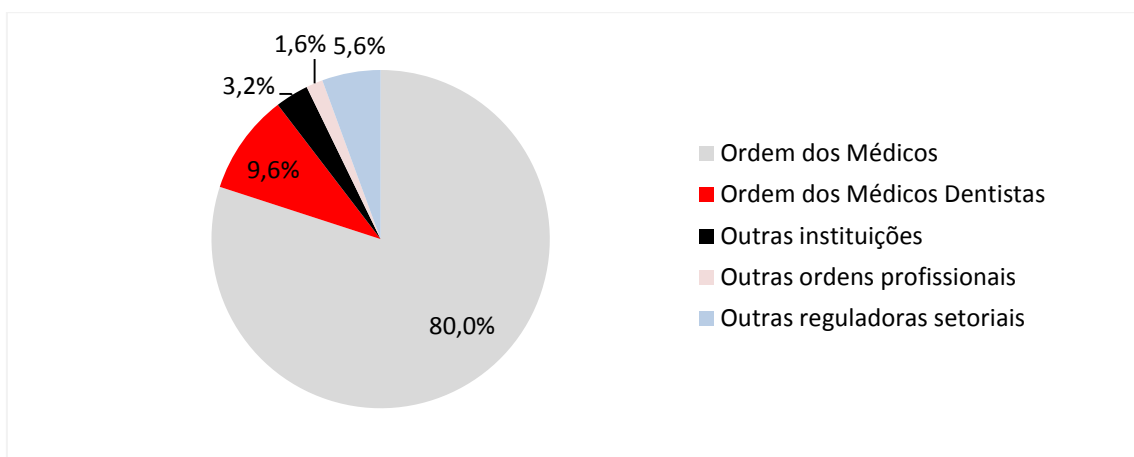


Gráfico 31 – Resultado das transferências externas de REC terminadas no 1.º semestre de 2016

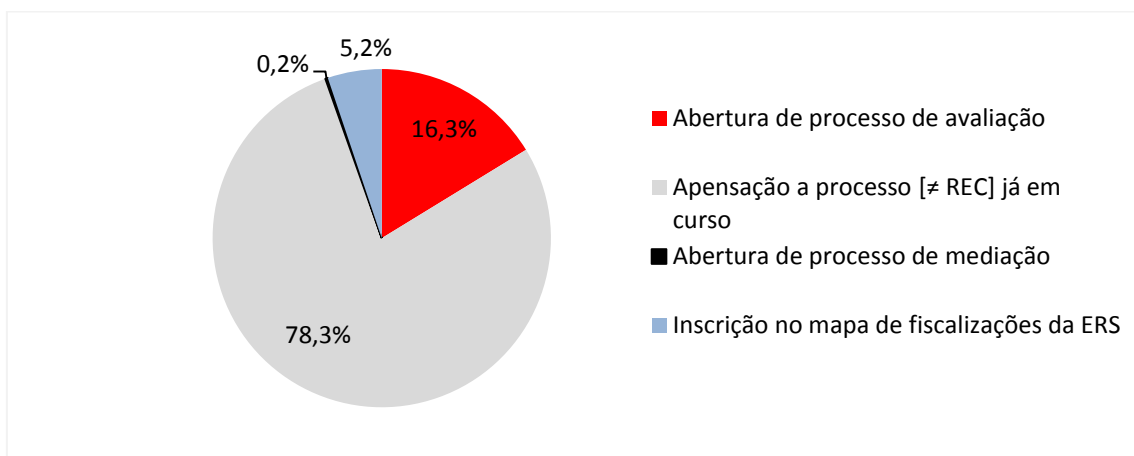


Gráfico 32 – Destino das transferências internas nas REC terminadas no 1.º semestre de 2016



## 8. Estabelecimentos mais visados nos processos REC

Apresenta-se em seguida informação sobre os estabelecimentos com maior número de reclamações, elogios e sugestões trazidos ao conhecimento da ERS.

Uma vez que, em conformidade com os seus estatutos, *estão sujeitos à regulação da ERS, no âmbito das suas atribuições [...] todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, do setor público, privado, cooperativo e social, independentemente da sua natureza jurídica, nomeadamente hospitais, clínicas, centros de saúde, consultórios, laboratórios de análises clínicas, equipamentos ou unidades de telemedicina, unidades móveis de saúde e termas<sup>18</sup>, excluindo-se apenas os profissionais de saúde no que respeita à sua atividade sujeita à regulação e disciplina das respetivas associações públicas profissionais [...] e os estabelecimentos sujeitos a regulação específica do INFARMED — Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I. P., nos aspetos respeitantes a essa regulação<sup>19</sup>*, a ERS regula estabelecimentos da mais variada dimensão, com serviços e áreas de atendimento bastante díspares.

Para que as listagens reflitam, tanto quanto possível, o estatuto de cada estabelecimento, optou-se por fazer o seu agrupamento por setores – público, privado e social/cooperativo – e, dentro destes grupos, dividindo-se entre estabelecimentos com ou sem internamento, apresentando-se em separado as tabelas relativas às parcerias público-privadas hospitalares.

**Os números apresentados referem-se ao volume de reclamações, elogios e sugestões trazidos ao conhecimento da ERS no 1.º semestre de 2016 para cada um dos estabelecimentos mencionados, sem qualquer ponderação.**

As designações dos estabelecimentos e das respetivas entidades gestoras estão conforme inscritas no SRER pelos próprios prestadores.

---

<sup>18</sup> Cf. n.º 2 do artigo 4.º dos estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.

<sup>19</sup> Cf. n.º 3 do artigo 4.º dos estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.

## 8.1 Setor público

### Estabelecimentos públicos com internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS

No primeiro semestre de 2016 chegaram ao conhecimento da ERS 11893 reclamações relativas a 91 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde com internamento do setor público, dos quais 20 foram objeto de menos de 10 reclamações. A soma dos processos abaixo listados representa 53,1% do total de reclamações submetidas à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º Reclamações submetidas à ERS	Região Saúde
HOSPITAL DO PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA	HOSPITAL PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA, E.P.E.	1036	LVT
HOSPITAL GARCIA DE ORTA EPE	HOSPITAL GARCIA DE ORTA, E.P.E.	809	LVT
HOSPITAL DE SÃO JOÃO, EPE	CENTRO HOSPITALAR DE S. JOÃO, EPE	767	Norte
HOSPITAL N.ª SR.ª DO ROSÁRIO, EPE	CENTRO HOSPITALAR BARREIRO MONTIJO, EPE	646	LVT
HOSPITAL SANTA MARIA	CENTRO HOSPITALAR LISBOA NORTE	636	LVT
HOSPITAL EDUARDO SANTOS SILVA	CENTRO HOSPITALAR DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, EPE	476	Norte
HOSPITAL DE SÃO BERNARDO SETÚBAL	CENTRO HOSPITALAR DE SETÚBAL, EPE	457	LVT
CHA - UNIDADE HOSPITALAR DE FARO	CENTRO HOSPITALAR DO ALGARVE, E.P.E.	398	Algarve
HOSPITAL DE SÃO JOSÉ	CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA CENTRAL, EPE	396	LVT
HOSPITAL DE SÃO FRANCISCO XAVIER	CENTRO HOSPITALAR LISBOA OCIDENTAL, EPE	369	LVT
CHUC - HOSPITAIS DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA	CENTRO HOSPITALAR E UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA, EPE	327	Centro

Tabela 22 – Estabelecimentos públicos com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2016

### Estabelecimentos públicos com internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS

No primeiro semestre de 2016 chegaram ao conhecimento da ERS 1931 elogios relativos a 79 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde com internamento do setor público, dos quais 31 obtiveram menos de 10 elogios. A soma dos processos abaixo listados representa 44,4% do total de elogios submetidos à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º Elogios submetidos à ERS	Região Saúde
CHP - UNIDADE HOSPITAL SANTO ANTONIO	CENTRO HOSPITALAR DO PORTO, E.P.E.	203	Norte
HOSPITAL SANTA MARIA	CENTRO HOSPITALAR LISBOA NORTE	150	LVT
HOSPITAL DE SÃO JOSÉ	CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA CENTRAL, EPE	87	LVT
HOSPITAL GARCIA DE ORTA EPE	HOSPITAL GARCIA DE ORTA, E.P.E.	77	LVT
HOSPITAL DO PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA	HOSPITAL PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA, E.P.E.	68	LVT
CHA - UNIDADE HOSPITALAR DE FARO	CENTRO HOSPITALAR DO ALGARVE, E.P.E.	62	Algarve
CHP - CENTRO MATERNO INFANTIL	CENTRO HOSPITALAR DO PORTO, E.P.E.	55	Norte
HOSPITAL AMATO LUSITANO	UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE CASTELO BRANCO, E.P.E.	54	Centro
HOSPITAL DE SANTO ANDRÉ	CENTRO HOSPITALAR DE LEIRIA, E.P.E	51	Centro
HOSPITAL N.º SR.ª DO ROSÁRIO, EPE	CENTRO HOSPITALAR BARREIRO MONTIJO, EPE	50	LVT

**Tabela 23 – Estabelecimentos públicos com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2016**

### **Estabelecimentos públicos com internamento com maior número de sugestões trazidos ao conhecimento da ERS**

No primeiro semestre de 2016 chegaram ao conhecimento da ERS 186 sugestões relativas a 42 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde com internamento do setor público, dos quais 28 obtiveram menos de 5 sugestões. A soma dos processos abaixo listados representa 41,9% do total de sugestões submetidas à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º sugestões submetidas à ERS	Região Saúde
HOSPITAL DE S. TEOTÓNIO, EPE	CENTRO HOSPITALAR TONDELA-VISEU, E.P.E.	25	Centro
HOSPITAL SANTA MARIA	CENTRO HOSPITALAR LISBOA NORTE	17	LVT
HOSPITAL AMATO LUSITANO	UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE CASTELO BRANCO, E.P.E.	16	Centro
HOSPITAL DE SANTO ANDRÉ	CENTRO HOSPITALAR DE LEIRIA, E.P.E	10	Centro
INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DE COIMBRA FRANCISCO GENTIL, E.P.E.	INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DE COIMBRA FRANCISCO GENTIL, EPE	10	Centro

**Tabela 24 – Estabelecimentos públicos com internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS no 1.º semestre de 2016**

## Estabelecimentos públicos sem internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS

No primeiro semestre de 2016 chegaram ao conhecimento da ERS 8822 reclamações relativas a 996 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sem internamento do setor público, dos quais 747 foram objeto de menos de 10 reclamações. A soma dos processos abaixo listados representa 12,9% do total de reclamações submetidas à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º Reclamações submetidas à ERS	Região Saúde
ACES - ALMADA-SEIXAL - UCSP RDL / USF C. PIEDADE / UCC OUTRA MARGEM / USP	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	162	LVT
ACES - ARCO RIBEIRINHO - USF STO. ANTÓNIO / UCSP QUINTA LOMBA / UCC BARREIRO/UCSP BARREIRO	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	117	LVT
ACES - SINTRA - UCSP TAPADA DAS MERCÊS / RIO DE MOURO	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	103	LVT
ACES-ARRABIDA-UCSP/CDP/URAP	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	101	LVT
AGRUPAMENTO DOS CENTROS DE SAÚDE II - BARLAVENTO - UNIDADE DE SAÚDE DE PORTIMÃO	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP	98	Algarve
ACES LX CENTRAL - UCSP DA PENHA DE FRANÇA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	91	LVT
ACES LX OCIDENTAL - USF DELTA / UCSP / USP PAÇO D'ARCOS	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	86	LVT
ACES - ESTUÁRIO DO TEJO - UCSP ALVERCA / UCC V. FRANCA DE XIRA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	82	LVT
ACES - AMADORA - USF ARCO ÍRIS / USCP AMADORA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	76	LVT
ACES - SINTRA - UCSP DE ALGUEIRÃO/UCC CRUZEIRO	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	76	LVT
ACES - ALMADA-SEIXAL - UCSP STO. ANT. LARANJEIRO / UCSP STO. ANTONIO DO FEIJÓ	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	75	LVT
UCSP SOARES DOS REIS	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE	75	Norte

Tabela 25 – Estabelecimentos públicos sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2016

## Estabelecimentos públicos sem internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS

No primeiro semestre de 2016 chegaram ao conhecimento da ERS 937 elogios relativos a 280 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sem internamento do setor público, dos quais 257 foram objeto de menos de 10 elogios. A soma dos processos

abaixo listados representa 18,6% do total de elogios submetidos à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º Elogios submetidos à ERS	Região Saúde
AGRUPAMENTO DOS CENTROS DE SAÚDE II - BARLAVENTO - UNIDADE DE SAÚDE DE SILVES	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP	29	Algarve
ACES LX OCIDENTAL - OEIRAS - SALVADOR ALLENDE	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	27	LVT
ACES LX OCIDENTAL - UCSP ALGÉS	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	27	LVT
UCSP ALDOAR	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE	24	Norte
ACES - AMADORA - USF ARCO ÍRIS / USCP AMADORA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	17	LVT
ACES - LEZIRIA - USF / UCC / URAP SANTARÉM - SÃO DOMINGOS	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	17	LVT
ACES - SINTRA - UCSP TERRUGEM / S. JOÃO DA LAMPAS	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	17	LVT
ACES - AMADORA - USF ALMA MATER	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	16	LVT

**Tabela 26 – Estabelecimentos públicos sem internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2016**

### **Estabelecimentos públicos sem internamento com maior número de sugestões trazidos ao conhecimento da ERS**

No primeiro semestre de 2016 chegaram ao conhecimento da ERS 113 sugestões relativas a 63 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sem internamento do setor público, dos quais 43 foram objeto de apenas uma sugestão. A soma dos processos abaixo listados representa 25,7% do total de sugestões submetidas à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º sugestões submetidas à ERS	Região Saúde
BALNEÁRIO D. AFONSO HENRIQUES	TERMALISTUR - TERMAS DE S. PEDRO DO SUL, E.M., S.A.	10	Centro
CENTRO DE SAÚDE DE SENHORA DA HORA	UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE MATOSINHOS, E.P.E.	9	Norte
USF CELASAÚDE	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO	5	Centro
BALNEÁRIO RAINHA D. AMÉLIA - TRATAMENTOS	TERMALISTUR - TERMAS DE S. PEDRO DO SUL, E.M., S.A.	5	Centro

**Tabela 27 – Estabelecimentos públicos sem internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS no 1.º semestre de 2016**

## 8.2 Setor privado

### Estabelecimentos privados com internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS

No primeiro semestre de 2016 chegaram ao conhecimento da ERS 3463 reclamações relativas a 66 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde com internamento do setor privado, dos quais 32 foram objeto de menos de 10 reclamações. A soma dos processos abaixo listados representa 71,5% do total de reclamações submetidas à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º Reclamações submetidas à ERS	Região Saúde
HOSPITAL DA LUZ	HOSPITAL DA LUZ, S.A.	540	LVT
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS	HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	413	LVT
HOSPITAL LUSÍADAS LISBOA	LUSÍADAS, S.A.	382	LVT
HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, S.A.	278	LVT
CLÍNICA CUF CASCAIS	CLÍNICA CUF CASCAIS	195	LVT
HOSPITAL CUF PORTO	HOSPITAL CUF PORTO, S.A.	180	Norte
HOSPITAL DA ARRÁBIDA-GAIA	HOSPITAL DA ARRÁBIDA-GAIA, S.A.	162	Norte
HOSPITAL DE SANTIAGO	HOSPOR - HOSPITAIS PORTUGUESES, S.A.	116	LVT
HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA	H.P.B - HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA, S.A.	110	Norte
HOSPITAL LUSÍADAS PORTO	LUSÍADAS, S.A.	100	Norte

Tabela 28 – Estabelecimentos privados com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2016

### Estabelecimentos privados com internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS

No primeiro semestre de 2016 chegaram ao conhecimento da ERS 1219 elogios relativos a 19 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde com internamento do setor privado, dos quais 8 obtiveram menos de 10 elogios. A soma dos processos abaixo listados representa 85,2% do total de elogios submetidos à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º Elogios submetidos à ERS	Região Saúde
HOSPITAL DA LUZ	HOSPITAL DA LUZ, S.A.	337	LVT
CLÍNICA CUF CASCAIS	CLÍNICA CUF CASCAIS	192	LVT
HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, S.A.	181	LVT
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS	HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	179	LVT
HOSPITAL CUF PORTO	HOSPITAL CUF PORTO, S.A.	149	Norte
HOSPITAL DA LUZ	HOSPITAL DA LUZ, S.A.	337	LVT

**Tabela 29 – Estabelecimentos privados com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2016**

### **Estabelecimentos privados com internamento com maior número de sugestões trazidos ao conhecimento da ERS**

No primeiro semestre de 2016 chegaram ao conhecimento da ERS 102 sugestões relativas a 14 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde com internamento do setor privado, dos quais 7 registaram apenas uma sugestão. A soma dos processos abaixo listados representa 72,5% do total de sugestões submetidas à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º sugestões submetidas à ERS	Região Saúde
HOSPITAL DA LUZ	HOSPITAL DA LUZ, SA	50	LVT
HOSPITAL DA ARRÁBIDA-GAIA, SA	HOSPITAL DA ARRÁBIDA-GAIA, SA	13	Norte
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	11	LVT

**Tabela 30 – Estabelecimentos privados com internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS no 1.º semestre de 2016**

### **Estabelecimentos privados sem internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS**

No primeiro semestre de 2016 chegaram ao conhecimento da ERS 2229 reclamações relativas a 646 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sem internamento do setor privado, dos quais 410 registaram apenas uma reclamação. A soma dos processos abaixo listados representa 40,7% do total de reclamações submetidas à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º Reclamações submetidas à ERS	Região Saúde
CENTRO CLÍNICO AMBULATORIO SAMS SBSI	SINDICATO DOS BANCÁRIOS DO SUL E ILHAS	216	LVT
CLÍNICA PARQUE DOS POETAS	CLÍNICA PARQUE DOS POETAS	181	LVT
CLINICA CUF ALVALADE	CLINICA CUF ALVALADE, SA	99	LVT
HOSPITAL DA LUZ - CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	HOSPITAL DA LUZ -CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	91	LVT
EDIFÍCIO II HOSPITAL LUSÍADAS LISBOA	LUSÍADAS, S.A.	89	LVT
INSTITUTO CUF DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO	INSTITUTO CUF DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO, SA	43	Norte
CLÍNICA CUF BELÉM SA	CLÍNICA CUF BELÉM, SA	38	LVT
HDM - HOSPITAL DE DIA DA MAIA	H.P.T - HOSPITAL PRIVADO DA TROFA, S.A	31	Norte
CLISA-CLÍNICA DE SANTO ANTÓNIO, S.A. (FILIAL)	CLISA-CLÍNICA DE SANTO ANTÓNIO, S.A.	28	LVT
CLÍNICA CUF SÃO DOMINGOS DE RANA	CLÍNICA CUF CASCAIS	27	LVT
CLÍNICA ORIENTAL DE CHELAS, LDA	CLÍNICA ORIENTAL DE CHELAS, LDA.	24	LVT
CINTRAMÉDICA II - SERVIÇOS DE SAÚDE, LDA	CINTRAMEDICA II, SERVIÇOS DE SAÚDE, LDA	20	LVT
HPA - HOSPITAL PARTICULAR DE ALMADA LDA	HPA - HOSPITAL PARTICULAR DE ALMADA LDA	20	LVT

**Tabela 31 – Estabelecimentos privados sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2016**

### **Estabelecimentos privados sem internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS**

No primeiro semestre de 2016 chegaram ao conhecimento da ERS 273 elogios relativos a 41 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sem internamento do setor privado, dos quais 16 registaram apenas um elogio. A soma dos processos abaixo listados representa 68,1% do total de elogios submetidos à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º Elogios submetidos à ERS	Região Saúde
CLÍNICA CUF BELÉM SA	CLÍNICA CUF BELÉM, SA	33	LVT
INSTITUTO CUF DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO	INSTITUTO CUF DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO, SA	30	Norte
CLÍNICA DE SERVIÇOS DENTÁRIOS DR. CAUTELA - GALERIA	CLÍNICA DE SERVIÇOS DENTÁRIOS DR. CAUTELA, LDA.	29	LVT
CLINICA CUF MAFRA	CLÍNICA CUF TORRES VEDRAS	28	LVT
CLÍNICA PARQUE DOS POETAS	CLÍNICA PARQUE DOS POETAS	28	LVT
CLINICA CUF ALVALADE	CLINICA CUF ALVALADE, SA	27	LVT
CLÍNICA CUF SÃO DOMINGOS DE RANA	CLÍNICA CUF CASCAIS	11	LVT

**Tabela 32 – Estabelecimentos privados sem internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2016**



## Estabelecimentos privados sem internamento com maior número de sugestões trazidos ao conhecimento da ERS

No primeiro semestre de 2016 chegaram ao conhecimento da ERS 38 sugestões relativas a 13 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sem internamento do setor privado, dos quais 7 registaram apenas uma sugestão. A soma dos processos abaixo listados representa 60,5% do total de sugestões submetidas à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º sugestões submetidas à ERS	Região Saúde
CLÍNICA PARQUE DOS POETAS	CLÍNICA PARQUE DOS POETAS	10	LVT
CLINICA CUF ALVALADE	CLINICA CUF ALVALADE, SA	7	LVT
HOSPITAL DA LUZ - CENTO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	HOSPITAL DA LUZ -CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	6	LVT

**Tabela 33 – Estabelecimentos privados sem internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS no 1.º semestre de 2016**

## 8.3 Setor social/cooperativo

### Estabelecimentos sociais/cooperativos com internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS

No primeiro semestre de 2016 chegaram ao conhecimento da ERS 259 reclamações relativas a 59 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde com internamento do setor social/cooperativo, dos quais 26 registaram apenas uma reclamação. A soma dos processos abaixo listados representa 45,9% do total de reclamações submetidas à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º Reclamações submetidas à ERS	Região Saúde
HOSPITAL DA CRUZ VERMELHA PORTUGUESA	HOSPITAL DA CRUZ VERMELHA PORTUGUESA	46	LVT
HOSPITAL AGOSTINHO RIBEIRO	SANTA CASA DA MISERICORDIA DE FELGUEIRAS - HOSPITAL AGOSTINHO RIBEIRO	21	Norte
HOSPITAL DA MISERICÓRDIA DE ÉVORA	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ÉVORA	11	Alentejo
HOSPITAL DA PRELADA-DR DOMINGOS BRAGA DA CRUZ	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO PORTO	11	Norte
CSC- ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MÚTUOS DE EMPREGADOS NO COMÉRCIO DE LISBOA	CSC-ASSOCIAÇÃO SOCORROS MÚTUOS EMPREGADOS COMÉRCIO LISBOA, IPSS	10	LVT
HOSPITAL S.JOSÉ-FAFE	SANTA CASA MISERICÓRDIA DE FAFE	10	Norte
HOSPITAL DA ORDEM TERCEIRA	VENERAVEL ORDEM TERCEIRA DE S. FRANCISCO DA CIDADE	10	LVT

Tabela 34 – Estabelecimentos sociais/cooperativos com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2016

### Estabelecimentos sociais/cooperativos com internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS

No primeiro semestre de 2016 chegaram ao conhecimento da ERS 28 elogios relativos a 9 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde com internamento do setor social/cooperativo, dos quais 6 registaram apenas um elogio. A soma dos processos abaixo listados representa 71,4% do total de elogios submetidos à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º Elogios submetidos à ERS	Região Saúde
CENTRO DE REABILITAÇÃO DO NORTE	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO PORTO	12	Norte
ASFE SAÚDE - UNIDADE DE INTERNAMENTO	ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DA ENCARNAÇÃO	8	LVT

**Tabela 35 – Estabelecimentos sociais/cooperativos com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2016**

### **Estabelecimentos sociais/cooperativos com internamento com maior número de sugestões trazidos ao conhecimento da ERS**

No primeiro semestre de 2016 chegaram ao conhecimento da ERS 2 sugestões relativas a estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde com internamento do setor social/cooperativo.

Estabelecimento	Entidade	N.º sugestões submetidas à ERS	Região Saúde
HOSPITAL DA MISERICÓRDIA DE ARRUDA DOS VINHOS	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ARRUDA DOS VINHOS	1	LVT
HOSPITAL DA PRELADA-DR DOMINGOS BRAGA DA CRUZ	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO PORTO	1	Norte

**Tabela 36 – Sugestões em estabelecimentos sociais/cooperativos com internamento entradas na ERS no 1.º semestre de 2016**

### **Estabelecimentos sociais/cooperativos sem internamento**

No primeiro semestre de 2016 chegaram ao conhecimento da ERS 61 reclamações relativas a 32 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sem internamento do setor social/cooperativo, dos quais 20 registaram apenas uma reclamação. Não deram entrada na ERS quaisquer elogios ou sugestões relativos a prestadores desta natureza. A soma dos processos abaixo listados representa 36,1% do total de reclamações submetidas à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º Reclamações submetidas à ERS	Região Saúde
ASSOCIAÇÃO PROTECTORA DOS DIABÉTICOS DE PORTUGAL	ASSOCIAÇÃO PROTECTORA DOS DIABÉTICOS DE PORTUGAL	9	LVT
O VIGILANTE - AMADORA	ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MÉDICOS O VIGILANTE	8	LVT

**Tabela 37 – Estabelecimentos sociais/cooperativos sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2016**

## 8.4 Parcerias público-privadas hospitalares

### Reclamações nas PPP

Estabelecimento	Entidade	N.º Reclamações submetidas à ERS	Região Saúde
HOSPITAL DE BRAGA	ESCALA BRAGA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO, S.A.	590	Norte
HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA	ESCALA VILA FRANCA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO, S.A.	652	LVT
HOSPITAL DE CASCAIS - DR. JOSÉ DE ALMEIDA	HPP SAÚDE - PARCERIAS CASCAIS, S.A.	540	LVT
HOSPITAL BEATRIZ ÂNGELO	SGHL - SOCIEDADE GESTORA DO HOSPITAL DE LOURES, S.A.	505	LVT

**Tabela 38 – Reclamações sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em PPP entradas na ERS no 1.º semestre de 2016**

### Elogios nas PPP

Estabelecimento	Entidade	N.º Elogios submetidos à ERS	Região Saúde
HOSPITAL DE BRAGA	ESCALA BRAGA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO, S.A.	348	Norte
HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA	ESCALA VILA FRANCA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO, S.A.	200	LVT
HOSPITAL DE CASCAIS - DR. JOSÉ DE ALMEIDA	HPP SAÚDE - PARCERIAS CASCAIS, S.A.	53	LVT
HOSPITAL BEATRIZ ÂNGELO	SGHL - SOCIEDADE GESTORA DO HOSPITAL DE LOURES, S.A.	122	LVT

**Tabela 39 – Elogios sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em PPP entrados na ERS no 1.º semestre de 2016**

### Sugestões nas PPP

Estabelecimento	Entidade	N.º Sugestões submetidas à ERS	Região Saúde
HOSPITAL DE BRAGA	ESCALA BRAGA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO, S.A.	29	Norte
HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA	ESCALA VILA FRANCA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO, S.A.	5	LVT
HOSPITAL DE CASCAIS - DR. JOSÉ DE ALMEIDA	HPP SAÚDE - PARCERIAS CASCAIS, S.A.	1	LVT
HOSPITAL BEATRIZ ÂNGELO	SGHL - SOCIEDADE GESTORA DO HOSPITAL DE LOURES, S.A.	4	LVT

**Tabela 40 – Sugestões sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em PPP entradas na ERS no 1.º semestre de 2016**

## ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE

Rua S. João de Brito, 621 L32, 4100-455 PORTO  
e-mail: geral@ers.pt • telef.: 222 092 350 • fax: 222 092 351 • www.ers.pt

