



ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE

SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

SÍNTESE DESCRITIVA 2016



MAIO DE 2017

Sumário executivo

Por força dos seus Estatutos¹, incumbe à Entidade Reguladora da Saúde (ERS) a apreciação e monitorização do seguimento dado pelos prestadores de cuidados de saúde, independentemente da sua natureza jurídica, às reclamações, sugestões e elogios de que são objeto.

Através do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, a ERS procedeu à instituição de regras que definem um tratamento homogéneo destes processos, de tramitação obrigatória através do Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), a plataforma disponibilizada pela ERS a todos os seus regulados para operacionalização dos requisitos normalizados do regulamento.

O conteúdo do presente relatório baseia-se na informação inserida pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde no SGREC, no que respeita a reclamações, e no Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER), no qual os responsáveis pelos estabelecimentos sujeitos à jurisdição regulatória da ERS são obrigados a inscrever-se e a manter a informação atualizada².

Volume global de processos (REC):

- Em 2016, foram submetidos no SGREC 69511 processos REC³, o que representa um crescimento de 24,5% em relação ao 2015. No entanto, não pode afirmar-se que tenham existido mais reclamações no sistema de saúde em 2016 em relação a 2015, mas sim que apenas a partir de maio de 2015 as reclamações relativas a todos os prestadores de cuidados de saúde dos setores público, privado e social passaram a estar efetivamente centralizadas na ERS.
- A distribuição dos processos por tipologia revela que 84,8% foram classificados como reclamações/queixas, 13,5% como elogios/louvores e 1,7% como sugestões.

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

² Cf. Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, e Regulamento n.º 66/2015, de 11 de fevereiro, sobre registo.

³ A denominação “REC” é aplicada a todos os processos originados por exposição formulada por escrito, de forma espontânea, por um cidadão, relativa a um prestador de cuidados de saúde regulado pela ERS, incluindo não apenas as queixas e reclamações como também as sugestões e os elogios ou louvores.

- 89,3% 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 final de 2016, nos 62,3 dias corridos. À mesma data, o tempo médio de monitorização e apreciação pela ERS era de 88,4 dias corridos.
- Durante o ano de 2016, foram ainda inseridos no SGREC 17390 formulários de RSP (reclamação submetida por prestador) que, à data da extração de dados para o presente relatório, se encontravam em fase de audição interna pelos prestadores, e, portanto, por submeter à ERS.

Reclamações/Queixas:

- Em 2016, foram submetidos no SGREC 59224 processos classificados como reclamações, dos quais 70,2% dirigidos a prestadores do setor público.
- Independentemente da sua natureza jurídica, 62,6% das reclamações foram dirigidas a estabelecimentos com internamento.
- O tema mais assinalado em 2016 foi o dos “tempos de espera” (com 19,4% das ocorrências, em 24,2% dos processos de reclamação), particularmente o *tempo de espera para atendimento clínico não programado superior a uma hora*. Seguiram-se os “procedimentos administrativos”, em especial a *qualidade da informação institucional disponibilizada*, e, em terceiro lugar, a “focalização no utente”, salientando-se as questões relacionadas com *delicadeza/urbanidade do pessoal clínico*.

Elogios/Louvores:

- Dos 9438 elogios submetidos à ERS, em 2016, 54,1% referem-se a unidades do setor público.
- 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 35,6% de ocorrências em 56,3% dos louvores.

Sugestões:

- Dos 1167 processos REC submetidos à ERS, em 2016, que foram classificados como sugestões, 67,4% referem-se a estabelecimentos do setor público.
- Em todos os setores houve um volume superior de sugestões em estabelecimentos com internamento.
- A maioria das sugestões foi dirigida à qualidade das instalações, com 27,3% de ocorrências em 27,2% dos processos.

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

- Em 2016, a ERS emitiu a decisão final e procedeu ao arquivamento de 52642 processos REC, o que representa um crescimento de 165,6% em relação ao ano de 2015.
- Em 71% das situações não houve necessidade de atuação acrescida por parte do regulador.
- 1,6% dos processos REC terminados foram objeto de intervenção regulatória diferenciada, salientando-se, dentro deste grupo, 15,2% que originaram processos de avaliação para aprofundamento da averiguação da atuação do prestador e 6% que foram objeto de proposta de fiscalização.

Índice Geral

Índice de Gráficos.....	vii
Índice de Tabelas.....	ix
1. Introdução.....	11
1.1 Enquadramento legal.....	11
1.2 Definições e conceitos.....	12
1.3 Classificação e tipificação.....	13
1.4 Atuação da ERS.....	15
Monitorização e apreciação.....	15
Decisão final.....	16
Fluxograma de tramitação de processos REC na ERS.....	19
2. Volume global de processos.....	20
2.1 Processos REC (reclamações, elogios e sugestões) submetidos à ERS.....	20
Processos REC submetidos à ERS.....	22
Evolução mensal.....	22
Classificação dos processos REC.....	22
Registo de processos no SGREC.....	23
Proveniência.....	24
Suporte.....	24
Tempos médios de tramitação.....	24
2.2 Processos REC por submeter e classificar.....	25
Por região de saúde.....	25
Por natureza jurídica e tipologia dos prestadores.....	25
3. Reclamações.....	26
Reclamações submetidas à ERS.....	28
Evolução mensal das reclamações submetidas à ERS.....	28
Reclamações por tipologia de prestador.....	28
Reclamações por região de saúde.....	29
Reclamações por tema.....	30
Três temas mais visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016.....	31
4. Reclamações por região de saúde.....	33
4.1 Reclamações na Região de Saúde do Norte.....	34
4.2 Reclamações na Região de saúde do Centro.....	37
4.3 Reclamações na Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo.....	40
4.4 Reclamações na Região de Saúde do Alentejo.....	43
4.5 Reclamações na Região de Saúde do Algarve.....	46
5. Elogios/Louvores.....	49
Elogios/Louvores por região de saúde.....	50
Elogios/Louvores por natureza jurídica dos prestadores.....	50
Elogios/Louvores por tipologia dos prestadores.....	51
Elogios/Louvores por elementos visados.....	51
Assuntos visados nos elogios/loouvres, por tipologia de prestador.....	52
Assuntos visados nos elogios/loouvres, por região de saúde.....	52
6. Sugestões.....	53
Sugestões por região de saúde.....	54
Sugestões por natureza jurídica dos prestadores.....	54
Sugestões por tipologia dos prestadores.....	55
Sugestões por assuntos visados.....	55
Elementos visados nas sugestões, por tipologia de prestador.....	56
Elementos visados nas sugestões, por região de saúde.....	56

7. REC decididas pela ERS em 2016.....	57
Processos REC decididos pela ERS	58
Evolução mensal dos processos decididos.....	58
Tipologia dos arquivamentos.....	58
Arquivamento liminar	59
Destinatários das transferências	59
8. Estabelecimentos mais visados nos processos REC	61
8.1 Setor público	62
Estabelecimentos do setor público com internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS.....	62
Estabelecimentos do setor público com internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS	63
Estabelecimentos do setor público com internamento com maior número de sugestões trazidos ao conhecimento da ERS.....	64
Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS.....	65
Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS	66
Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior número de sugestões trazidos ao conhecimento da ERS.....	67
8.2 Setor privado	68
Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS.....	68
Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS	69
Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior número de sugestões trazidos ao conhecimento da ERS.....	70
Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS.....	71
Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS	72
Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior número de sugestões trazidos ao conhecimento da ERS.....	73
8.3 Setor social	74
Estabelecimentos do setor social com internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS.....	74
Estabelecimentos do setor social com internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS	74
Estabelecimentos do setor social com internamento com maior número de sugestões trazidas ao conhecimento da ERS.....	75
Estabelecimentos do setor social sem internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS.....	75
Estabelecimentos do setor social sem internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS	76
Estabelecimentos do setor social sem internamento com maior número de sugestões trazidas ao conhecimento da ERS.....	76
8.4 Parcerias público-privadas (PPP) hospitalares.....	77
Reclamações nas PPP.....	77
Elogios nas PPP	77
Sugestões nas PPP	77

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Distribuição mensal do volume de processos REC inseridos no SGREC: comparação 2015-2016.....	22
Gráfico 2 – Registo no SGREC dos processos REC submetidos à ERS em 2016	23
Gráfico 3 – Registo no SGREC dos processos REC submetidos à ERS: comparação 2015- 2016	23
Gráfico 4 – Proveniência dos processos REC submetidos no SGREC em 2016	24
Gráfico 5 – Suporte original dos processos REC submetidos no SGREC em 2016.....	24
Gráfico 6 – RSP inseridas no SGREC em 2016 por submeter e classificar, por região de saúde .	25
Gráfico 7 – RSP inseridos no SGREC em 2016 por submeter e classificar, por tipo de prestador	25
Gráfico 8 – Distribuição mensal do volume de reclamações inseridas no SGREC: comparação 2015-2016.....	28
Gráfico 9 – Reclamações submetidas à ERS em 2016, por natureza jurídica da entidade	28
Gráfico 10 – Reclamações submetidas à ERS em 2016, por tipologia de prestador.....	29
Gráfico 11 – Reclamações submetidas à ERS em 2016, por região de saúde	29
Gráfico 12 – % do total de ocorrência de temas nas reclamações - comparação 2015-2016	30
Gráfico 13 – Assuntos mais visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016 no tema “ <i>Tempos de espera</i> ”	31
Gráfico 14 – Assuntos mais visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016 no tema “ <i>Procedimentos administrativos</i> ”	31
Gráfico 15 – Assuntos mais visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016 no tema “ <i>Focalização no utente</i> ”	32
Gráfico 16 – RS Norte: reclamações submetidas à ERS em 2016 por natureza jurídica do prestador.....	35
Gráfico 17 – RS Norte: reclamações submetidas à ERS em 2016 por tipo de estabelecimento ...	35
Gráfico 18 – RS Norte: % de ocorrência de temas visados nas reclamações – comparação 2015-2016.....	36
Gráfico 19 – RS Centro: reclamações submetidas à ERS em 2016 por natureza jurídica do prestador.....	38
Gráfico 20 – RS Centro: reclamações submetidas à ERS em 2016 por tipo de estabelecimento .	38
Gráfico 21 – RS Centro: % de ocorrência de temas visados nas reclamações – comparação 2015-2016.....	39
Gráfico 22 – RS LVT: reclamações submetidas à ERS em 2016 por natureza jurídica do prestador	41
Gráfico 23 – RS LVT: reclamações submetidas à ERS em 2016 por tipo de estabelecimento	41
Gráfico 24 – RS LVT: % de ocorrência de temas visados nas reclamações – comparação 2015-2016.....	42
Gráfico 25 – RS Alentejo: reclamações submetidas à ERS em 2016 por natureza jurídica do prestador.....	44
Gráfico 26 – RS Alentejo: reclamações submetidas à ERS em 2016 por tipo de estabelecimento	44
Gráfico 27 – RS Alentejo: % de ocorrência de temas visados nas reclamações – comparação 2015-2016.....	45
Gráfico 28 – RS Algarve: reclamações submetidas à ERS em 2016 por natureza jurídica do prestador.....	47
Gráfico 29 – RS Algarve: reclamações submetidas à ERS em 2016 por tipo de estabelecimento	47
Gráfico 30 – RS Algarve: % de ocorrência de temas visados nas reclamações – comparação 2015-2016.....	48
Gráfico 31 – Elogios submetidos à ERS em 2016, por região de saúde	50
Gráfico 32 – Elogios submetidos à ERS em 2016, por natureza jurídica da entidade.....	50
Gráfico 33 – Elogios submetidos à ERS em 2016, por tipo de prestador.....	51
Gráfico 34 – Sugestões submetidas à ERS em 2016, por região de saúde.....	54
Gráfico 35 – Sugestões submetidas à ERS em 2016, por natureza jurídica da entidade.....	54

Gráfico 36 – Sugestões submetidas à ERS em 2016, por tipo de prestador.....	55
Gráfico 37 – Volume mensal de processos decididos pela ERS: comparação 2015-2016.....	58
Gráfico 38 – Fundamentação dos arquivamentos liminares nas REC terminadas em 2016	59
Gráfico 39 – Resultado das transferências externas de REC terminadas em 2016	59
Gráfico 40 – Destino das transferências internas nas REC terminadas em 2016	60

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Volume de processos REC entrados na ERS: comparação 2015-2016.....	22
Tabela 2 – Classificação dos processos REC entrados na ERS em 2016.....	22
Tabela 3 – Distribuição por classificação dos processos entrados na ERS em 2016.....	23
Tabela 4 – Tempos médios de tramitação de processos REC decididos em 2016.....	24
Tabela 5 – Volume de reclamações entradas na ERS: comparação 2015-2016	28
Tabela 6 – Reclamações submetidas à ERS em 2016, por tema.....	30
Tabela 7 – Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016, por tipo de prestador .	30
Tabela 8 – RS Norte: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016.....	35
Tabela 9 – RS Norte: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016, por tipo de estabelecimento	36
Tabela 10 – RS Centro: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016.....	38
Tabela 11 – RS Centro: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016, por tipo de estabelecimento	39
Tabela 12 – RS LVT: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016.....	41
Tabela 13 – RS LVT: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016, por tipo de estabelecimento	42
Tabela 14 – RS Alentejo: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016.....	44
Tabela 15 – RS Alentejo: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016, por tipo de estabelecimento	45
Tabela 16 – RS Algarve: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016	47
Tabela 17 – RS Algarve: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016, por tipo de estabelecimento	48
Tabela 18 – Assuntos visados nos elogios submetidos à ERS em 2016	51
Tabela 19 – Elementos visados nos elogios submetidos à ERS em 2016, por tipo de prestador ..	52
Tabela 20 – Assuntos visados nos elogios submetidos à ERS em 2016, por região de saúde	52
Tabela 21 – Assuntos visados nas sugestões submetidas à ERS em 2016	55
Tabela 22 – Assuntos visados nas sugestões submetidas à ERS em 2016, por tipo de prestador	56
Tabela 23 – Assuntos visados nas sugestões submetidas à ERS em 2016, por região de saúde	56
Tabela 24 – Volume de processos REC decididos pela ERS: comparação 2015-2016	58
Tabela 25 - Processos REC terminados em 2016	58
Tabela 26 – Estabelecimentos do setor público com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2016	62
Tabela 27 – Estabelecimentos do setor público com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS em 2016	63
Tabela 28 – Estabelecimentos do setor público com internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS em 2016	64
Tabela 29 – Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2016	65
Tabela 30 – Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS em 2016	66
Tabela 31 – Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS em 2016	67
Tabela 32 – Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2016	68
Tabela 33 – Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS em 2016	69
Tabela 34 – Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS em 2016	70
Tabela 35 – Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2016	71

Tabela 36 – Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS em 2016	72
Tabela 37 – Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS em 2016	73
Tabela 38 – Estabelecimentos do setor social com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2016	74
Tabela 39 – Estabelecimentos do setor social com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS em 2016	75
Tabela 40 – Sugestões em estabelecimentos do setor social com internamento entradas na ERS em 2016.....	75
Tabela 41 – Estabelecimentos do setor social sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2016	75
Tabela 42 – Estabelecimentos do setor social sem internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS em 2016	76
Tabela 43 – Estabelecimentos do setor social sem internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS em 2016	76
Tabela 44 – Reclamações sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em regime de PPP entradas na ERS em 2016	77
Tabela 45 – Elogios sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em regime de PPP entrados na ERS em 2016	77
Tabela 46 – Sugestões sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em regime de PPP entradas na ERS em 2016.....	77

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 Estatutos⁴, *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 2015⁵, 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. Assim, são harmonizados, 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*.⁶ 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]*⁷, sendo através desta plataforma que inserem as reclamações, sugestões e elogios de que são objeto, procedem à sua tipificação e enquadramento por estabelecimento e serviço, por tema e assunto visado, por área de

⁴ Aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, disponível no website da ERS, em https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1605/DL_126_14.pdf

⁵ Disponível no website da ERS, em https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1636/Reg65_15.pdf

⁶ Cf. alínea d) do artigo 3.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

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

atendimento e por grupo profissional, através do preenchimento dos campos do formulário disponibilizado para o efeito⁸.

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*⁹.

Ainda em conformidade com os seus Estatutos, a ERS tem obrigação de *divulgar, semestralmente, um quadro estatístico sobre as reclamações dos utentes dos serviços de saúde, os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde que tenham sido objeto de mais reclamações e os resultados decorrentes da sua atuação*¹⁰.

O presente relatório é relativo às reclamações submetidas à ERS e apreciadas por esta Entidade durante o ano de 2016, e o mesmo suporta-se maioritariamente em informação fornecida pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, seja no que se refere aos processos de reclamação de que dão conhecimento através do SGREC, seja relativamente aos dados constantes do seu registo no Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER), no qual os responsáveis pelos estabelecimentos sujeitos à jurisdição regulatória da ERS são obrigados a inscrever-se e a manter a informação atualizada¹¹.

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*

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

⁹ Cf. n.º 1 do artigo 12.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

¹⁰ Cf. alínea c) do n.º 1 do artigo 27.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto

¹¹ Cf. Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, e Regulamento n.º 66/2015, de 11 de fevereiro, relativo ao registo.

*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*¹².

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 ao estabelecimento prestador de cuidados de saúde 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 ERS¹³, no momento do registo das exposições, cada processo fica automaticamente associado a um estabelecimento prestador de cuidados de saúde, permitindo, desde logo, por cruzamento da informação com a do SNER, 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 tratamento¹⁴.

O preenchimento do formulário do SGREC por parte do estabelecimento prestador de cuidados de saúde 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 efetuadas¹⁵. Estas

¹² Cf. alínea c) do artigo 3.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

¹³ Cf. n.º 1 do artigo 8.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

¹⁴ Cf. n.º 3 do artigo 9.º Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

¹⁵ Cf. n.º 3 do artigo 9.º Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

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 na obtenção de cuidados de saúde, que vão desde a inscrição em médico de família até ao agendamento de cuidados (incluindo tempos máximos de resposta garantidos [TMRG] ou listas de espera para cirurgia [SIGIC]), passando pelas situações de discriminação (tratamento diferenciado) no atendimento ou mesmo rejeição (recusa de atendimento) de utentes.
- **Cuidados de saúde e segurança do doente:** questões relacionadas com 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 e/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.
- **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 percecionada pelos utentes, hotelaria, serviços complementares e segurança a nível estrutural.
- **Procedimentos administrativos:** temas relacionados com a forma como os estabelecimentos estão organizados (horários de funcionamento, confirmação prévia de agendamentos ou cumprimento das obrigações legais para com a ERS), e como essa organização condiciona a sua reação a determinadas situações (tratamento de reclamações, ou 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 da atuação dos colaboradores.
- **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 levarem 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*¹⁶.

1.4 Atuação da ERS

Monitorização e apreciação

Em todos os processos REC existe intervenção regulatória da ERS, ao nível da monitorização e apreciação.

A apreciação do processo pela ERS inicia-se, em regra, 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 detetar eventuais situações sistémicas, potencialmente lesivas do bom funcionamento do estabelecimento e passíveis de intervenção regulatória.

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

¹⁶ Cf. n.º 9 do artigo 9.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

solicitação ao visado de informação relativa ao acompanhamento dispensado à situação e de cópia dos esclarecimentos prestados ao reclamante/exponente.

Na sequência 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 contraordenação¹⁷.

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 inclui 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

¹⁷ Cf. artigo 14.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

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 competentes¹⁸.

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 instância¹⁹.

Após a análise sumária da reclamação e das informações carreadas, a ERS notifica as partes da decisão que incidiu sobre a mesma²⁰.

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:

- **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 do Utente (DU), 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 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.

¹⁸ Cf. n.º 1 do artigo 13.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

¹⁹ Cf. n.º 4 do artigo 13.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

²⁰ Cf. n.º 2 do artigo 13.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

- **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, no momento da apreciação do processo pela ERS, a situação apresentada na reclamação já tenha sido resolvida, sem necessidade de adoção de medidas extraordinárias pelo prestador ou de intervenção adicional 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:** quando, apesar de verificada a inexistência de situação que revista gravidade, a decisão do prestador ou as diligências por ele levadas a cabo são consideradas inadequadas ou insuficientes, sendo aquele notificado da necessidade de alterar ou reparar a situação, ou direcionado para instrução ou recomendação sobre a mesma matéria já emitida pela ERS.

Fluxograma de tramitação de processos REC na ERS

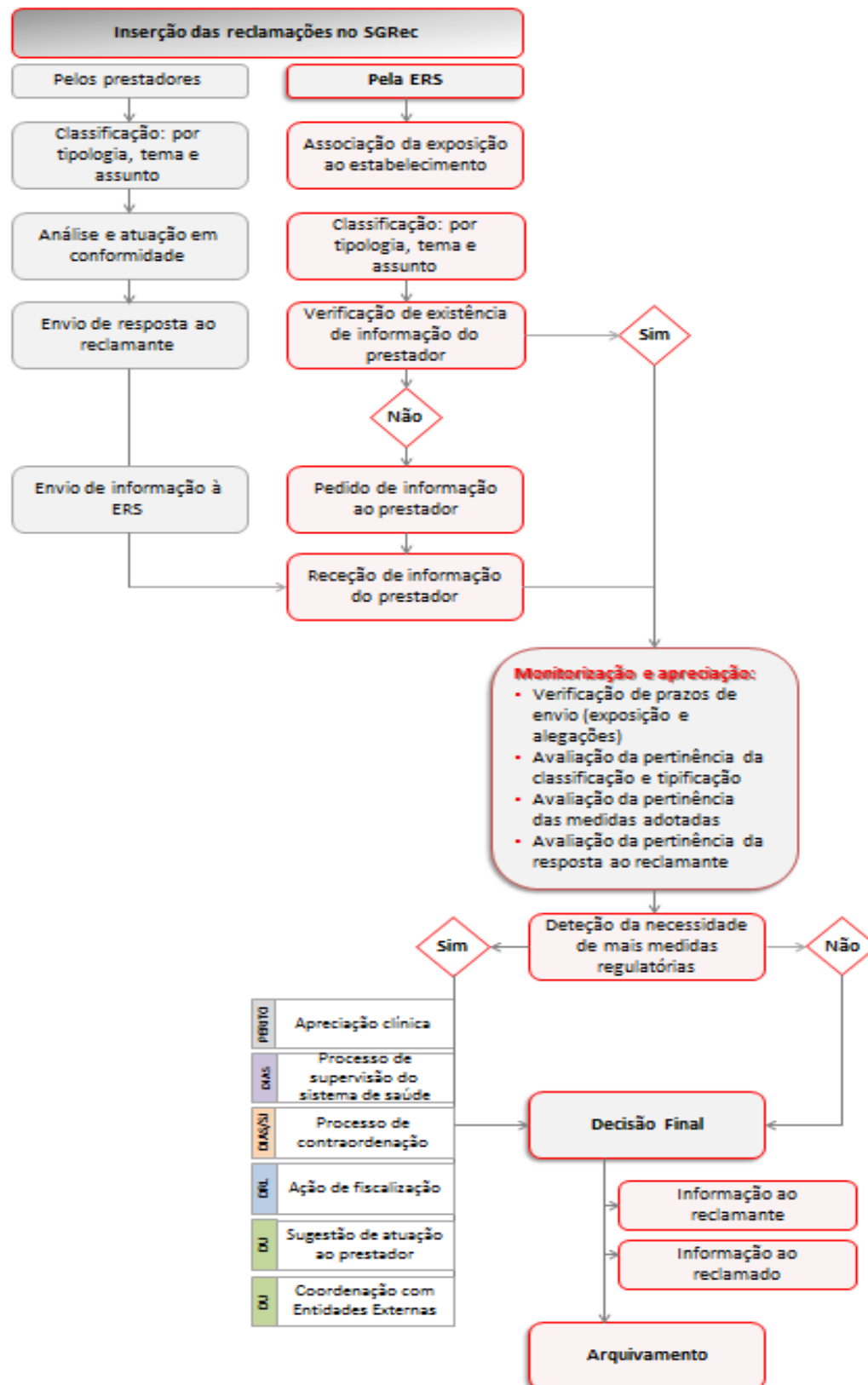


Figura 1 – Percurso do processo REC na ERS

2. Volume global de processos

2.1 Processos REC (reclamações/queixas, elogios/louvores e sugestões) submetidos à ERS

Em 2016, foram submetidos no SGREC 69511 processos REC, o que representa um crescimento de 24,5% em relação ao ano anterior (cf. **Tabela 1**).

No que respeita à distribuição mensal do volume de processos REC, é possível verificar a estabilização geral, em 2016, do número de processos submetidos à ERS (cf. **Gráfico 1**), sem picos significativos, sendo certo que a comparação com o ano de 2015 permite constatar que apenas a partir mês de junho de 2015 se começou a registar sistematicamente um volume mensal de processos REC equiparável com os valores persistentes de 2016, fruto da sistematização da utilização da plataforma do SGREC pelos prestadores.

Com efeito, até fevereiro de 2015, as reclamações, elogios e sugestões dirigidas aos prestadores de cuidados de saúde integrados no Serviço Nacional de Saúde (SNS) eram registadas na plataforma do Sistema Sim-Cidadão, da responsabilidade de Direção-Geral da Saúde²¹. Só a partir deste momento é que a recolha, monitorização e apreciação da informação sobre reclamações relativas a todos os prestadores de cuidados de saúde dos setores público, privado e social passam a estar centralizadas na ERS.

No entanto, a plataforma do Sim-Cidadão permaneceu disponível para que os processos ali iniciados se completassem, sensivelmente até ao mês de maio de 2015, o que significa que apenas após o encerramento efetivo da plataforma do Sistema Sim-Cidadão, começou a sistematizar-se o envio das reclamações à ERS.

Na prática, não pode afirmar-se que tenham existido mais reclamações no sistema de saúde a partir do ano de 2015, ou em 2016 por comparação com 2015, mas apenas que, a partir de maio de 2015, a recolha, monitorização e apreciação da informação sobre reclamações relativas a todos os prestadores de cuidados de saúde dos setores público, privado e social passaram a estar centralizadas na ERS. Considera-se, portanto, que

²¹ Cf. Informação da Direção-Geral da Saúde n.º 001/2015, de 30/01/2015

nenhuma análise comparativa global entre os anos de 2015 e 2016 deverá ser feita sem esta ressalva.

Cada processo pode ser classificado como “reclamação/queixa”, “elogio/louvor” ou “sugestão”, ou com mais do que uma destas opções em simultâneo (cf. **Tabela 2**). A classificação atribuída aos processos submetidos à ERS em 2016, em conformidade com as tipologias disponíveis, resulta num total de 59224 reclamações, 9438 elogios e 1167 sugestões visando prestadores de cuidados de saúde (cf. **Tabela 3**). Estes valores serão os considerados nos capítulos dedicados especificamente cada uma destas tipologias: reclamações/queixas, elogios/louvores e sugestões.

Em termos de registo dos processos REC na ERS, verificou-se que 89,3% foram registados na plataforma pelos prestadores, enquanto os serviços da ERS procederam à introdução no SGREC de 7,4% (cf. **Gráfico 2**). A comparação com os valores percentuais de 2015 confirma a consolidação da utilização da plataforma pelos prestadores de cuidados de saúde, em detrimento da inserção de processos no SGREC pelos serviços da ERS (cf. **Gráfico 3**). Os restantes 3,3% foram registados pelo reclamante, sob a forma de reclamações *online*.

Quanto à sua proveniência, 94,8% dos processos REC foram remetidos à ERS pelos prestadores, em cumprimento do imperativo legal, seguindo-se 4,4% enviados pelos reclamantes (cf. **Gráfico 4**), não apenas através do livro de reclamações *online*, como também por carta, FAX, email ou mesmo através do envio à ERS do duplicado da folha de reclamação. O suporte maioritariamente utilizado pelos cidadãos continua, aliás, 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, no final de 2016, era de 62,3 dias corridos, enquanto o tempo médio de apreciação e monitorização de reclamações pela ERS, no mesmo momento, era de 88,4 dias corridos (cf. **Tabela 4**).

Processos REC submetidos à ERS

Ano	1.º semestre	2.º semestre	Total	Crescimento
2015	19820	36028	55848	-
2016	35748	33763	69511	24,5%

Tabela 1 – Volume de processos REC entrados na ERS: comparação 2015-2016

Evolução mensal

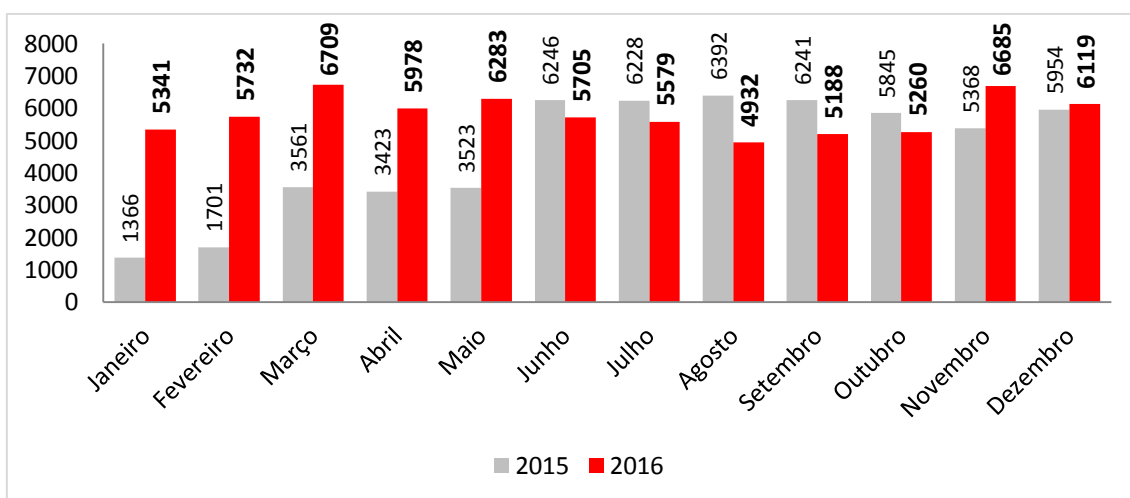


Gráfico 1 – Distribuição mensal do volume de processos REC inseridos no SGREC: comparação 2015-2016

Classificação dos processos REC

Classificação	N.º REC
Reclamação/Queixa	58949
Elogio/Louvor	9252
Sugestão	992
Reclamação/Queixa + Elogio/Louvor	143
Elogio/Louvor + Sugestão	43
Sugestão + Reclamação/Queixa	132
Total Geral	69511

Tabela 2 – Classificação dos processos REC entrados na ERS em 2016

Classificação	Total por classificação	% por classificação
Reclamações/Queixas	59224	84,8%
Elogios/Louvores	9438	13,5%
Sugestões	1167	1,7%

Tabela 3 – Distribuição por classificação dos processos entrados na ERS em 2016

Registo de processos no SGREC

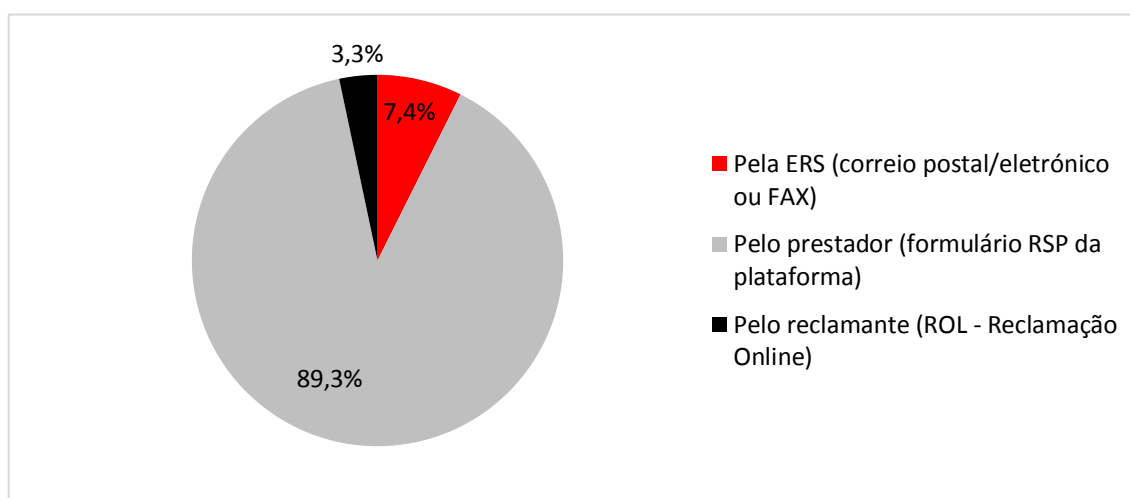


Gráfico 2 – Registo no SGREC dos processos REC submetidos à ERS em 2016

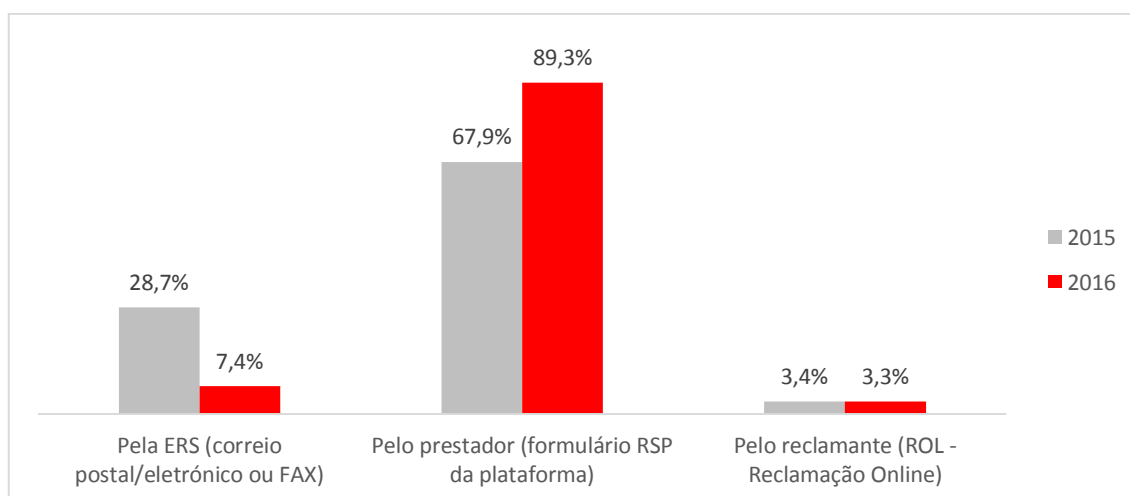


Gráfico 3 – Registo no SGREC dos processos REC submetidos à ERS: comparação 2015- 2016

Proveniência

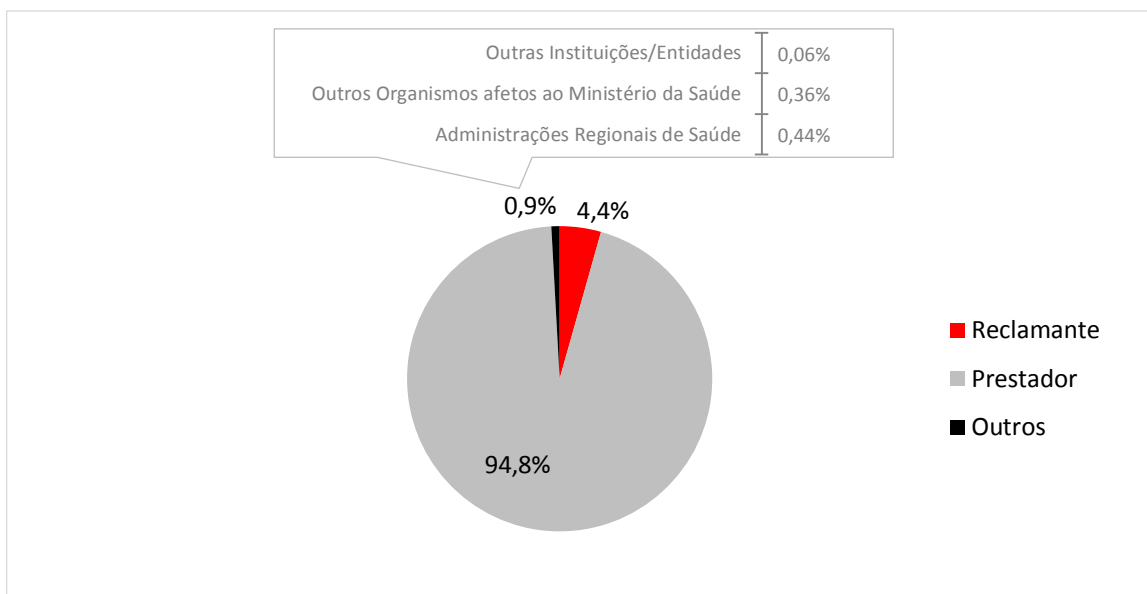


Gráfico 4 – Proveniência dos processos REC submetidos no SGREC em 2016

Suporte

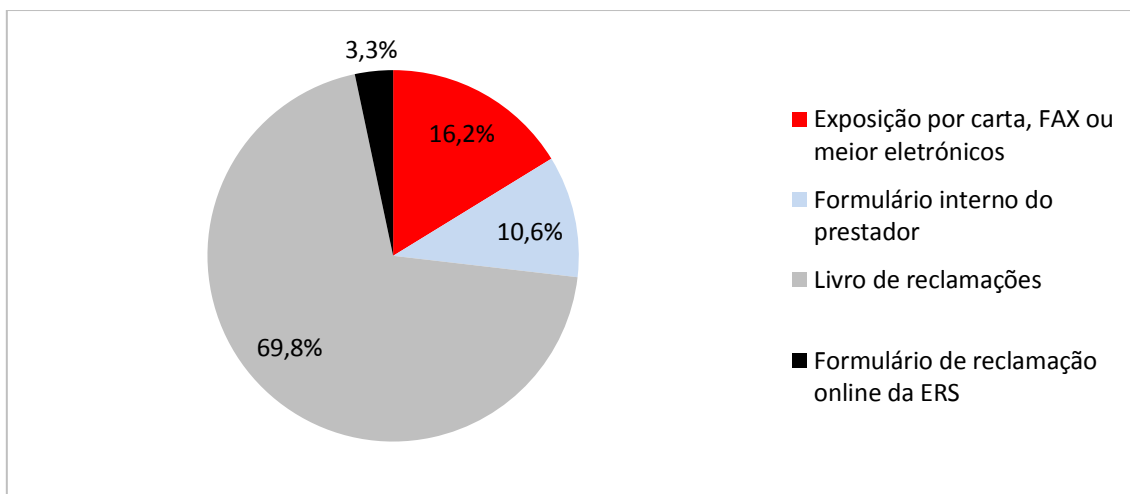


Gráfico 5 – Suporte original dos processos REC submetidos no SGREC em 2016

Tempos médios de tramitação

	Tempo de tratamento (prestadores)	Tempo de apreciação (ERS)
Tempo médio (dias corridos)	62,3	88,4
Desvio padrão (dias corridos)	77,7	113,2

Tabela 4 – Tempos médios de tramitação de processos REC decididos em 2016

2.2 Processos REC por submeter e classificar

Em 2016 foram inseridos no SGREC **17390** formulários de RSP (reclamação submetida por prestador), que, à data da extração de dados para o presente relatório, se encontravam em fase de audição interna pelos prestadores e, portanto, por submeter à ERS. Dá-se aqui 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

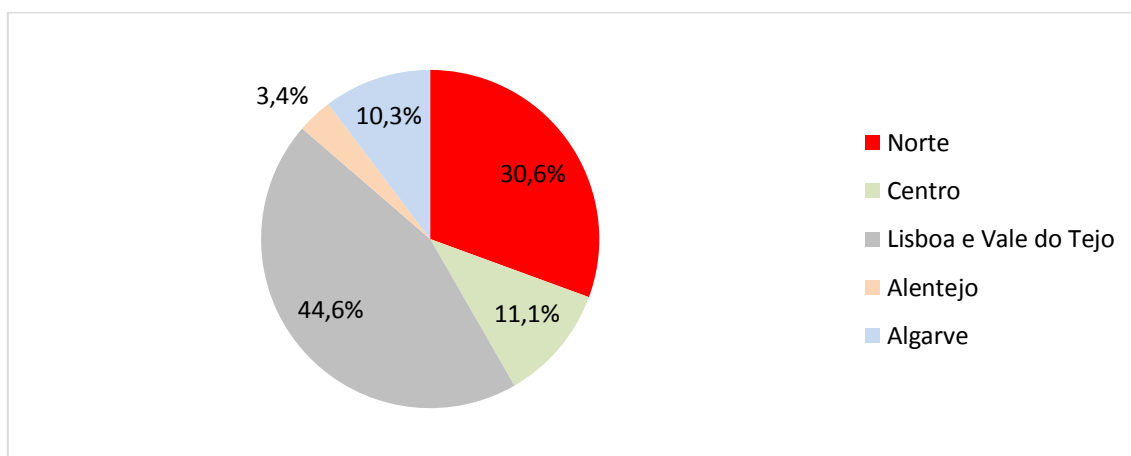


Gráfico 6 – RSP inseridas no SGREC em 2016 por submeter e classificar, por região de saúde

Por natureza jurídica e tipologia dos prestadores

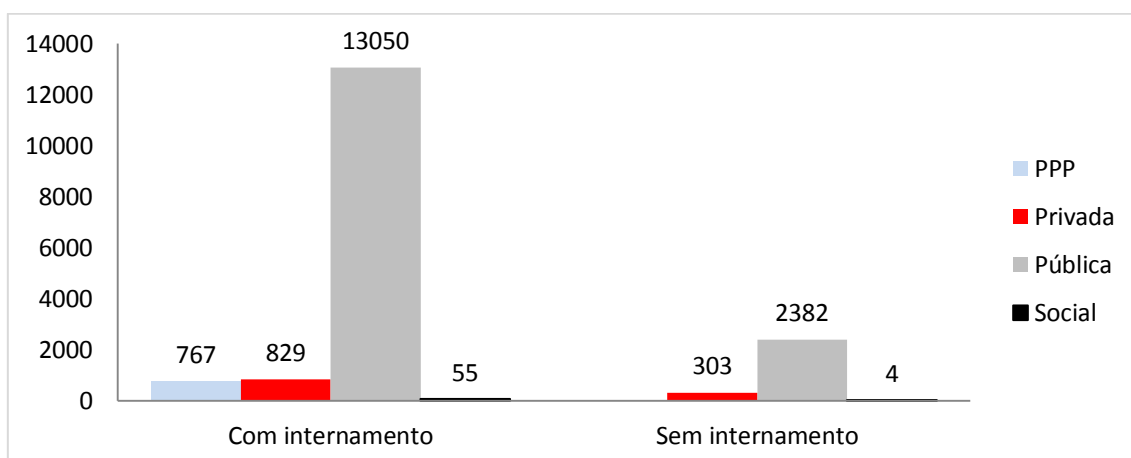


Gráfico 7 – RSP inseridos no SGREC em 2016 por submeter e classificar, por tipo de prestador

3. Reclamações

Conforme já referido anteriormente²², a classificação atribuída aos processos submetidos à ERS em 2016, em conformidade com as tipologias disponíveis, resulta num total de 59224 reclamações, o que representa um aumento de 21,6% em relação ao ano anterior (cf. **Tabela 5**).

A análise da evolução mensal do volume de reclamações submetidas à ERS confirma a tendência verificada no global dos processos REC: apenas a partir mês de junho de 2015 se começou a registar sistematicamente um volume mensal de processos REC equiparável aos valores persistentes de 2016 (cf. **Gráfico 8**).

Dos 59224 processos REC classificados como **reclamações** submetidas no SGREC em 2016, 70,2% foram dirigidos a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 9**) e, em todos os setores, foram mais reclamados os prestadores com internamento (cf. **Gráfico 10**). O **Gráfico 11** apresenta a distribuição dos processos conforme a região de saúde onde se localizam os estabelecimentos visados.

Dado que o SGREC permite selecionar mais do que um 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. Apresenta-se, portanto, na **Tabela 6**, duas colunas de distribuição percentual, uma relativa ao total de ocorrências, outra ao volume total de reclamações.

Assim, a observação da **Tabela 6** permite constatar que a temática mais recorrentemente assinalada nas reclamações é a dos “tempos de espera” (com 19,4% das ocorrências, em 24,2% dos processos de reclamação), seguindo-se os “procedimentos administrativos” (18,6% das ocorrências, em 23,3% das reclamações) e a “focalização no utente” (15,6% de ocorrências em 19,5% dos processos).

A comparação entre 2015 e 2016 dos pesos relativos dos vários temas no total de ocorrências permite constatar que, apesar da inversão das posições, os dois temas mais visados nas reclamações continuam a ser os “tempos de espera” e os “procedimentos administrativos”, tendo a “focalização no utente” substituído os “cuidados de saúde e segurança do doente” na 3.ª posição (cf. **Gráfico 12**). Em termos de variações

²² Cf. Tabela 3 – Distribuição por classificação dos processos entrados na ERS em 2016.

percentuais em relação a 2015, as mais acentuadas verificaram-se na diminuição dos temas “cuidados de saúde e segurança do doente” e “questões financeiras”, e no aumento do valor percentual de ocorrências em termos de “focalização no utente”.

Verificou-se que os “tempos de espera” são o tema mais mencionado em reclamações visando estabelecimentos com gestão em parceria público-privada (PPP) e em prestadores do setor público com internamento. Em todo o setor privado (estabelecimentos com e sem internamento) e nos estabelecimentos sem internamento do setor social, as reclamações visaram maioritariamente os “procedimentos administrativos”. O “acesso a cuidados de saúde” foi a referência maioritária em prestadores de setor público sem internamento, enquanto os “cuidados de saúde e segurança do doente” foram o tema que maior preocupação despertou em estabelecimentos do setor social com internamento (cf. **Tabela 7**).

No desdobramento dos três temas transversalmente mais visados pelos diversos assuntos, constatou-se que nos “tempos de espera” o assunto mais reclamado foi o *tempo de espera para atendimento clínico não programado superior a uma hora* (serviços de urgência e serviços de atendimento permanente) com 62,9% das ocorrências dentro deste tema (cf. **Gráfico 13**). No que respeita aos “procedimentos administrativos”, destaca-se a *qualidade da informação institucional disponibilizada*, com 23,7% do total de assuntos inseridos neste tema (cf. **Gráfico 14**). De entre as queixas relativas a “focalização no utente” salientou-se a *delicadeza/urbanidade do pessoal clínico*, com 35,7% das ocorrências (cf. **Gráfico 15**).

Reclamações submetidas à ERS

Ano	1.º semestre	2.º semestre	Total	Crescimento
2015	17585	31101	48686	-
2016	30244	28980	59224	21,6%

Tabela 5 – Volume de reclamações entradas na ERS: comparação 2015-2016

Evolução mensal das reclamações submetidas à ERS

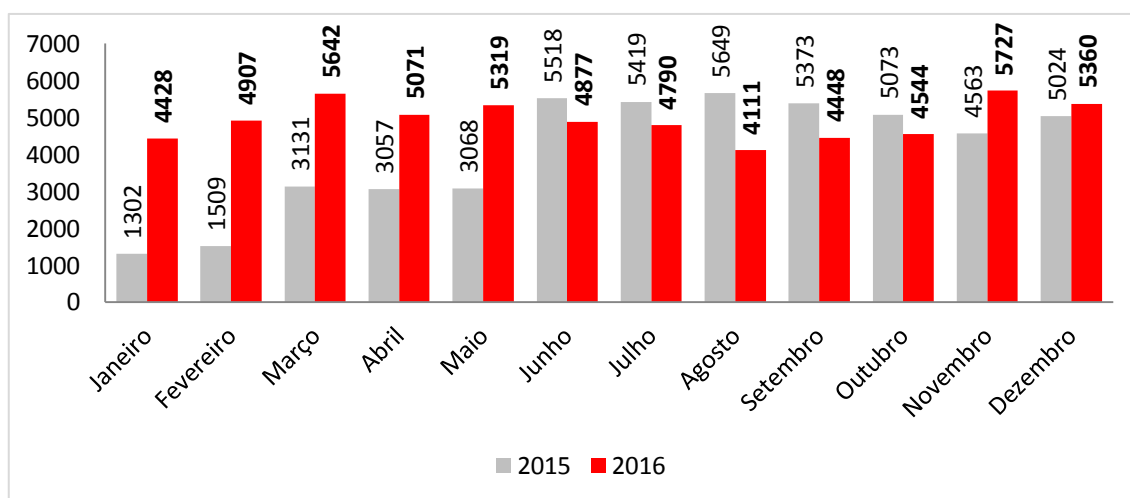


Gráfico 8 – Distribuição mensal do volume de reclamações inseridas no SGREC: comparação 2015-2016

Reclamações por tipologia de prestador

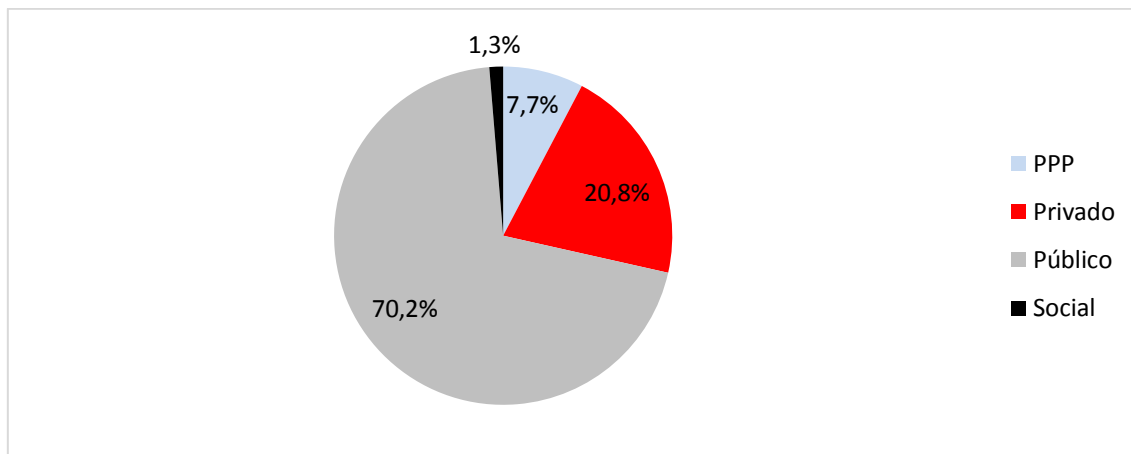


Gráfico 9 – Reclamações submetidas à ERS em 2016, por natureza jurídica da entidade

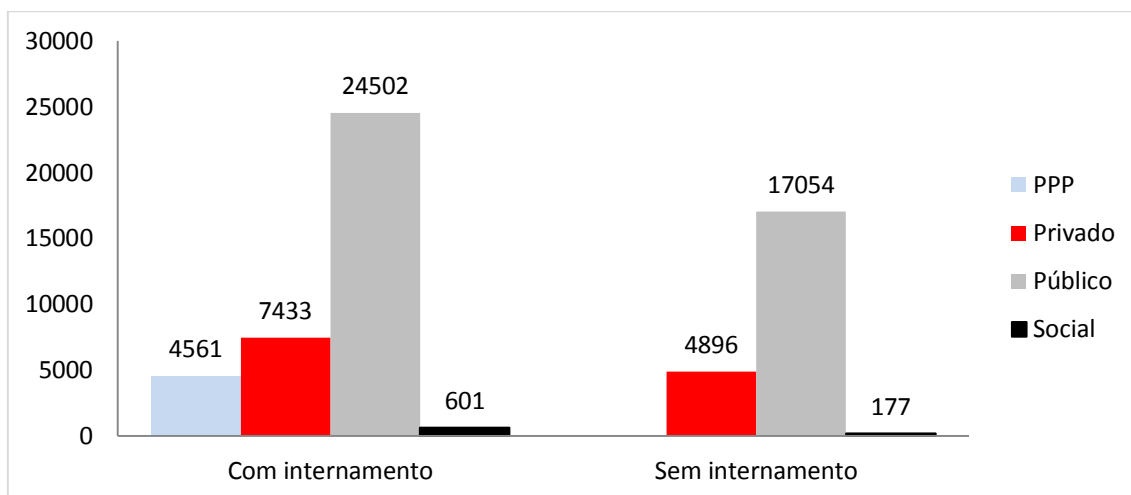


Gráfico 10 – Reclamações submetidas à ERS em 2016, por tipologia de prestador

Reclamações por região de saúde

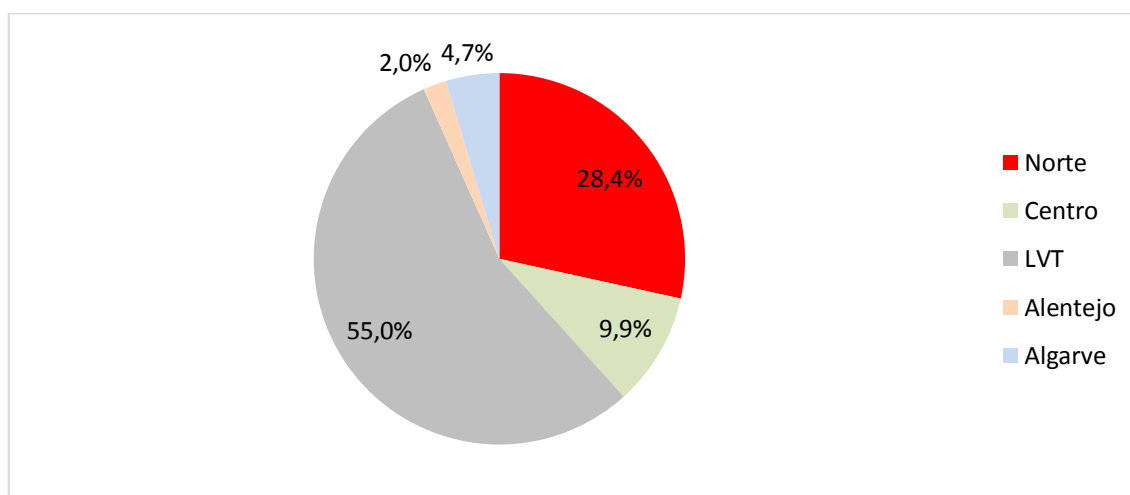


Gráfico 11 – Reclamações submetidas à ERS em 2016, por região de saúde

Reclamações por tema

Temas	N.º de ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de reclamações
Tempos de espera	14225	19,4%	24,2%
Procedimentos administrativos	13686	18,6%	23,3%
Focalização no utente	11474	15,6%	19,5%
Acesso a cuidados de saúde	11109	15,1%	18,9%
Cuidados de saúde e segurança do doente	10791	14,7%	18,4%
Questões financeiras	3989	5,4%	6,8%
Instalações e serviços complementares	3161	4,3%	5,4%
Outros temas	5064	6,9%	8,6%
Total Geral	73499	100%	-

Tabela 6 – Reclamações submetidas à ERS em 2016, por tema

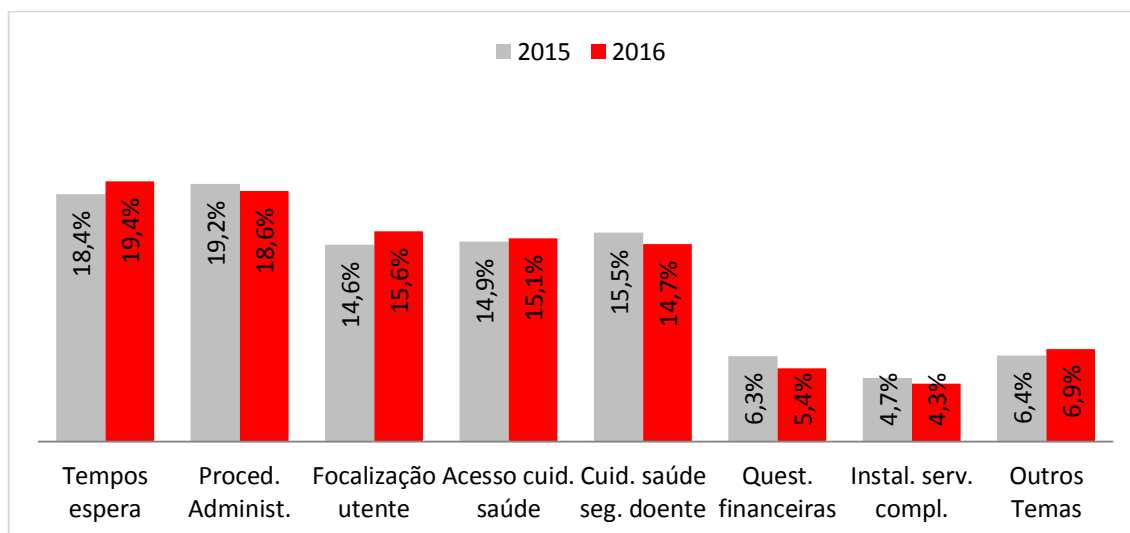


Gráfico 12 – % do total de ocorrência de temas nas reclamações - comparação 2015-2016

Temas	PPP c/ Intern.	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Tempos de espera	1740	1650	1032	7918	1696	144	45
Procedimentos administrativos	842	1729	1354	3618	5978	105	60
Focalização no utente	1059	1031	563	5708	2933	147	33
Acesso a cuidados de saúde	348	188	233	3522	6762	41	15
Cuidados de saúde e segurança do doente	843	1068	1030	5278	2339	206	27
Questões financeiras	170	1109	557	1507	589	46	11
Instalações e serviços complementares	228	274	197	1551	862	36	13
Outros temas	133	1737	1005	1207	890	72	20
Total Geral	5363	8786	5971	30309	22049	797	224

Tabela 7 – Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016, por tipo de prestador

Temas mais visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016

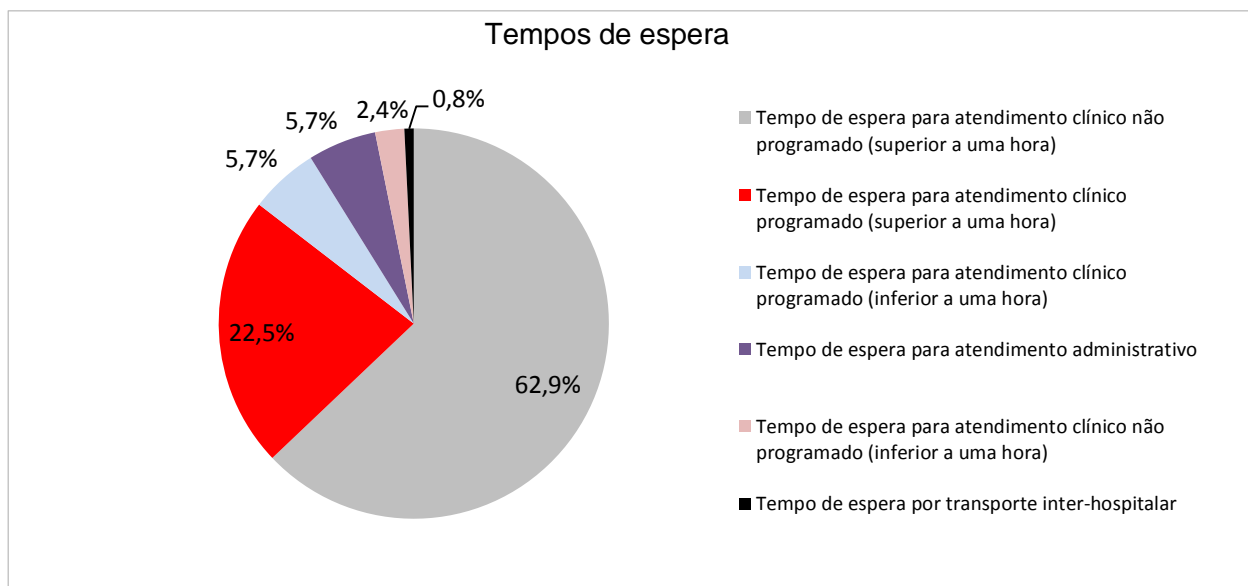


Gráfico 13 – Assuntos visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016 no tema “*Tempos de espera*”

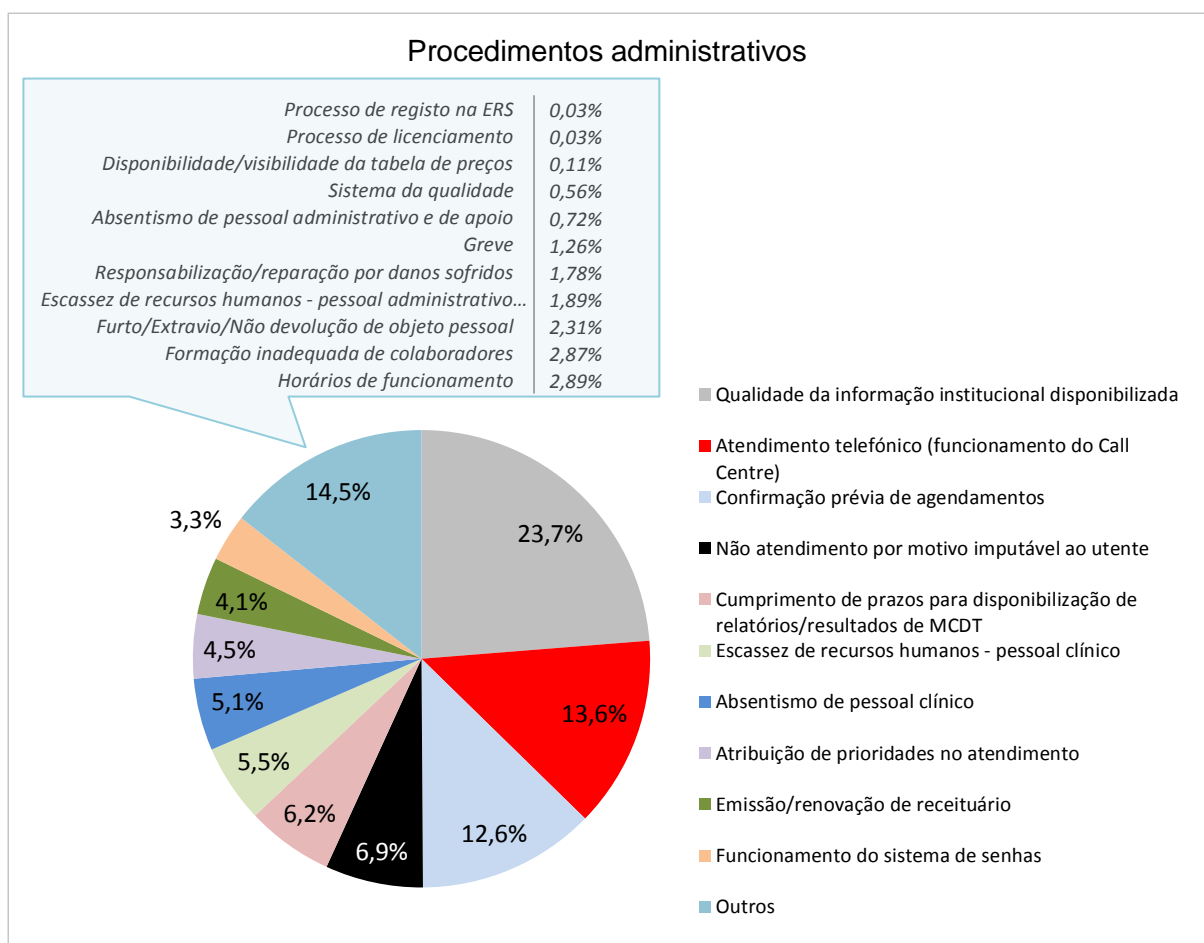


Gráfico 14 – Assuntos visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016 no tema “*Procedimentos administrativos*”

Focalização no utente

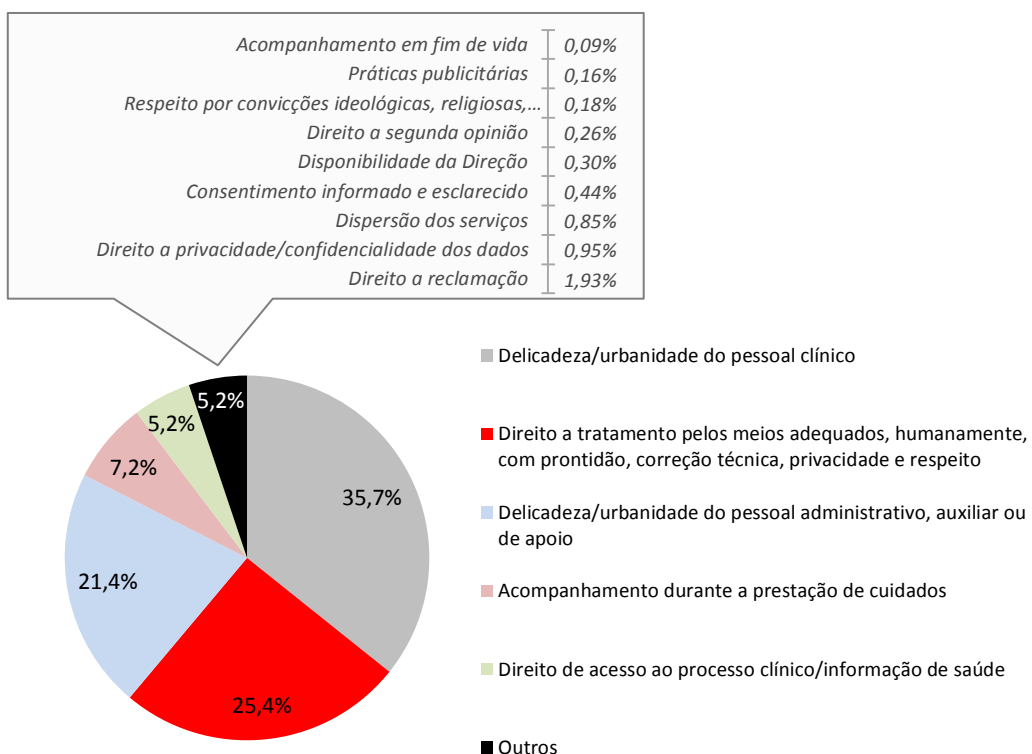


Gráfico 15 – Assuntos visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016 no tema “Focalização no utente”

4. Reclamações 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**).

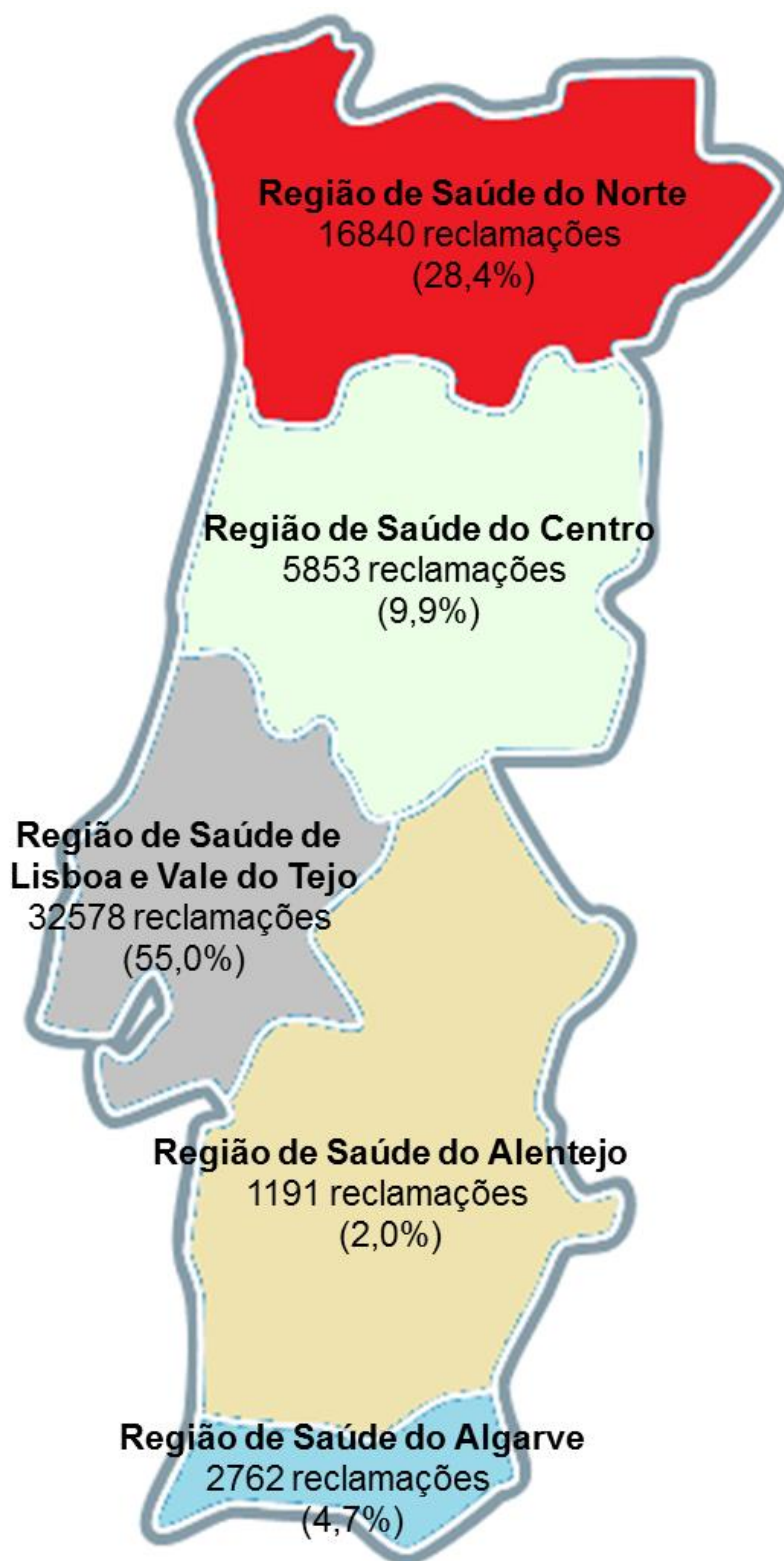


Figura 2 – Distribuição de reclamações submetidas à ERS em 2016, por região de saúde

4.1 Reclamações na Região de Saúde do Norte

Em 2016, foram submetidas à ERS 16840 reclamações relativas a estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde situados na Região de Saúde do Norte, o que corresponde a 28,4% do total de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS neste ano (cf. **Figura 2** – *pág. 33*).

Constatou-se que 75,0% das reclamações foram dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 16**) e, em todos os setores, foram mais reclamados os prestadores com internamento (cf. **Gráfico 17**).

No que respeita às temáticas mais visadas, verifica-se que os “procedimentos administrativos” surgem em primeiro lugar nas reclamações desta região, com 19,1% de ocorrências em 24,2% dos processos de reclamação (cf. **Tabela 8**).

A comparação entre 2015 e 2016 dos pesos relativos dos vários temas no total de ocorrências permite constatar que os “procedimentos administrativos” se mantiveram como o tema mais visado (cf. **Gráfico 18**). Em termos de variações percentuais em relação a 2015, as mais acentuadas verificaram-se na diminuição dos temas “cuidados de saúde e segurança do doente” e “questões financeiras”, e no aumento do valor percentual de ocorrências em “procedimentos administrativos” e “focalização no utente”.

A análise da distribuição de temáticas conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 9**) revela que os “cuidados de saúde e segurança do doente” são o tema mais representativo nas reclamações referentes a prestadores do setor privado sem internamento e do setor social com internamento, os “procedimentos administrativos” são o tema mais frequente no setor privado com internamento, no setor público sem internamento e no setor social sem internamento, enquanto os “tempos de espera” são o tema mais mencionado nas reclamações relativas a estabelecimentos com gestão em parceria público-privada (PPP) e do setor público com internamento.

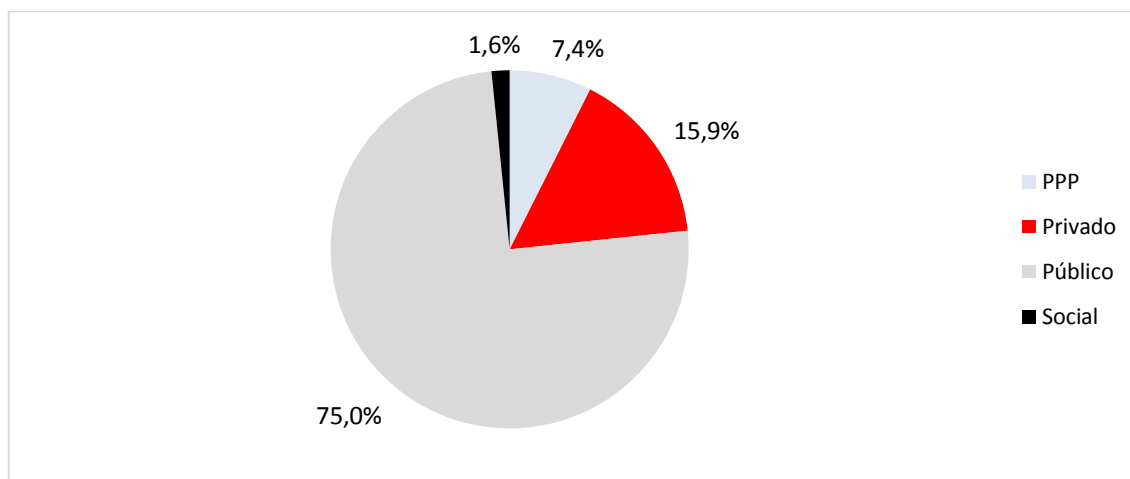


Gráfico 16 – RS Norte: reclamações submetidas à ERS em 2016 por natureza jurídica do prestador

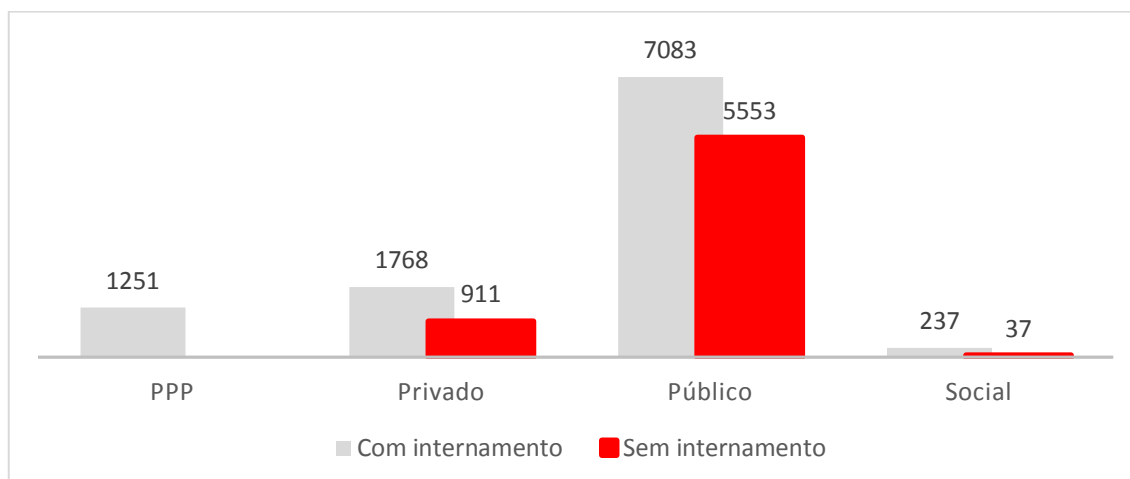


Gráfico 17 – RS Norte: reclamações submetidas à ERS em 2016 por tipo de estabelecimento

Temas	N.º de ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de reclamações
Procedimentos administrativos	4082	19,1%	24,2%
Tempos de espera	3853	18,0%	22,9%
Focalização no utente	3462	16,2%	20,6%
Cuidados de saúde e segurança do doente	3331	15,6%	19,8%
Acesso a cuidados de saúde	3276	15,3%	19,5%
Outros temas	1327	6,2%	7,9%
Questões financeiras	1248	5,8%	7,4%
Instalações e serviços complementares	790	3,7%	4,7%
Total Geral	21369	100%	-

Tabela 8 – RS Norte: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016

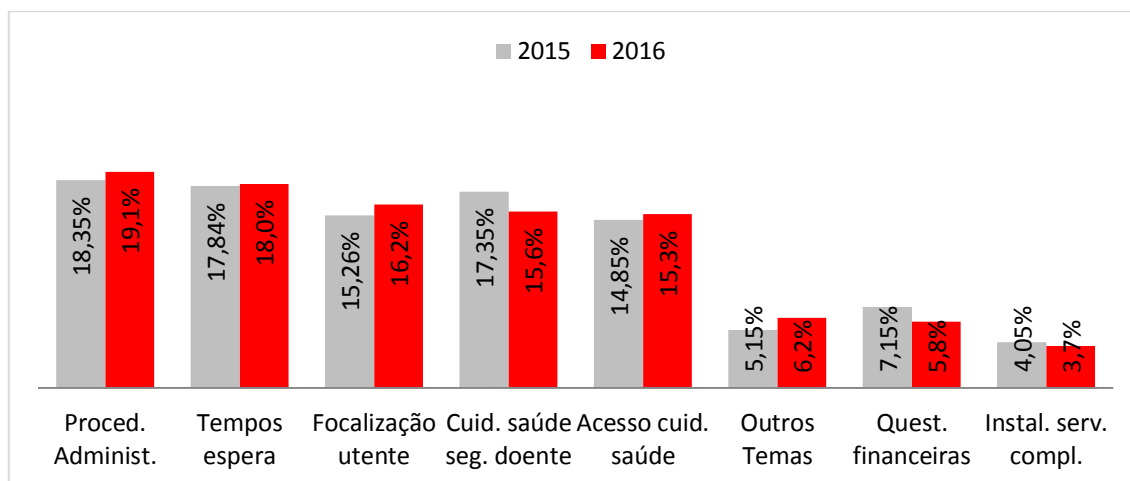


Gráfico 18 – RS Norte: % de ocorrência de temas visados nas reclamações – comparação 2015-2016

Temas	PPP	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Púb. c/ Intern.	Púb. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Acesso a cuidados de saúde	220	45	69	866	2045	25	6
Cuidados de saúde e segurança do doente	293	273	229	1447	994	89	6
Focalização no utente	146	267	145	1781	1058	56	9
Instalações e serviços complementares	50	70	41	388	227	13	1
Outros temas	18	370	179	428	306	18	8
Procedimentos administrativos	218	400	216	1032	2165	40	11
Questões financeiras	45	344	117	492	224	23	3
Tempos de espera	389	361	176	2258	614	48	7
Total Geral	1379	2130	1172	8692	7633	312	51

Tabela 9 – RS Norte: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016, por tipo de estabelecimento

4.2 Reclamações na Região de saúde do Centro

Em 2016, foram submetidas à ERS 5853 reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da Região de Saúde do Centro, o que corresponde a 9,9% do total de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS neste ano (cf. **Figura 2** – *pág. 33*).

Constatou-se que 88,5% das reclamações foram dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 19**) e, em todos os setores, foram mais reclamados os prestadores com internamento (cf. **Gráfico 20**).

No que respeita às temáticas mais visadas, verifica-se que os “tempos de espera” surgem em primeiro lugar nas reclamações desta região, com 19,2% de ocorrências em 23,6% dos processos de reclamação (cf. **Tabela 10**).

A comparação entre 2015 e 2016 dos pesos relativos dos vários temas no total de ocorrências permite constatar que não houve alteração dos temas mais visados, mantendo-se os “tempos de espera” e os “cuidados de saúde e segurança do doente” nos primeiros lugares (cf. **Gráfico 21**). Em termos de variações percentuais em relação a 2015, as mais acentuadas verificaram-se na diminuição dos temas “procedimentos administrativos” e “acesso a cuidados de saúde”, e no aumento dos temas “tempos de espera”, “cuidados de saúde e segurança do doente” e “focalização no utente”.

A análise da distribuição de temáticas conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 11**) revela que o “acesso a cuidados de saúde” é o tema mais representativo nas reclamações referentes a prestadores do setor público sem internamento, os “cuidados de saúde e segurança do doente” são o tema mais frequente no setor privado sem internamento, no setor social com e sem internamento (aqui em mesmo número que as reclamações relativas a “focalização no utente”), enquanto os “procedimentos administrativos” são os mais mencionados nas reclamações relativas a estabelecimentos do setor privado com internamento, e os “tempos de espera” estão em maior número no setor público com internamento.

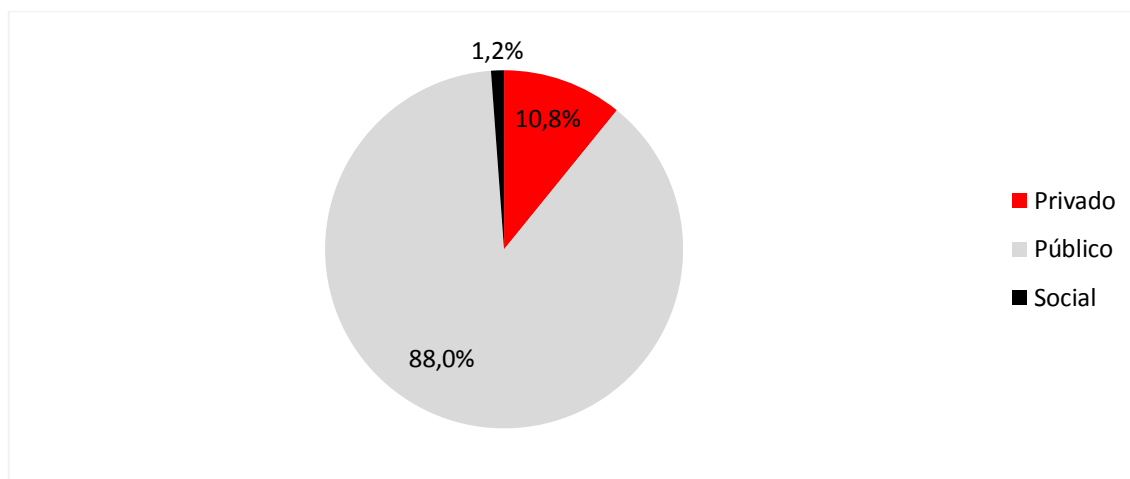


Gráfico 19 – RS Centro: reclamações submetidas à ERS em 2016 por natureza jurídica do prestador

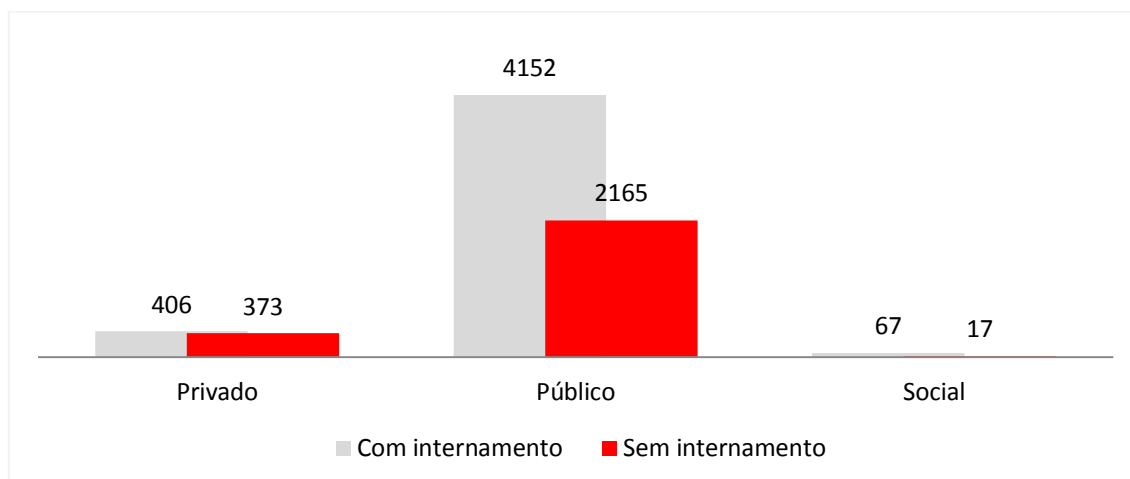


Gráfico 20 – RS Centro: reclamações submetidas à ERS em 2016 por tipo de estabelecimento

Temas	N.º de ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de reclamações
Tempos de espera	1382	19,2%	23,6%
Cuidados de saúde e segurança do doente	1298	18,1%	22,2%
Focalização no utente	1201	16,7%	20,5%
Procedimentos administrativos	1081	15,1%	18,5%
Acesso a cuidados de saúde	1014	14,1%	17,3%
Instalações e serviços complementares	439	6,1%	7,5%
Outros temas	426	5,9%	7,3%
Questões financeiras	339	4,7%	5,8%
Total Geral	7180	100%	-

Tabela 10 – RS Centro: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016

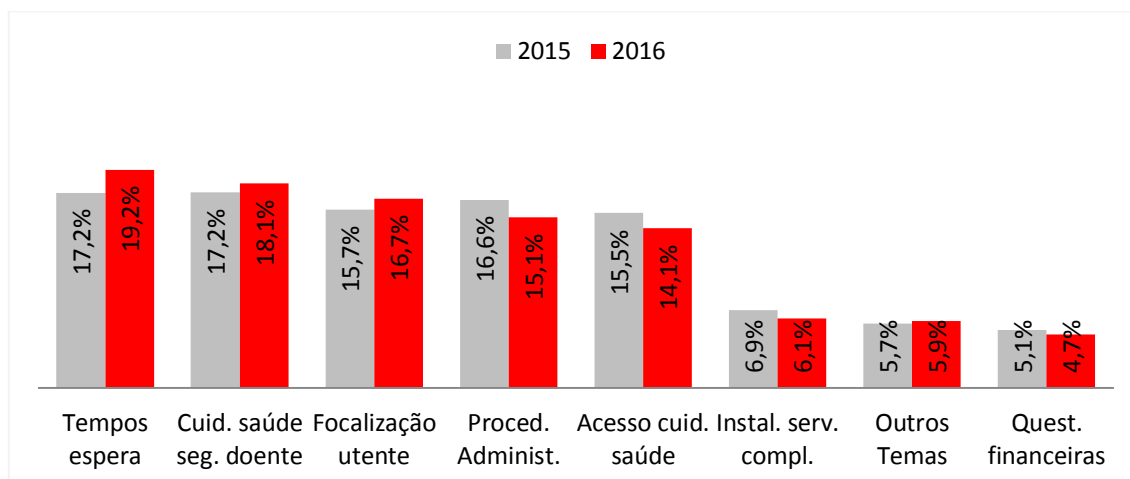


Gráfico 21 – RS Centro: % de ocorrência de temas visados nas reclamações – comparação 2015-2016

Temas	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Púb. c/ Intern.	Púb. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Acesso a cuidados de saúde	18	14	365	614	2	1
Cuidados de saúde e segurança do doente	72	79	832	289	22	4
Focalização no utente	27	37	822	297	14	4
Instalações e serviços complementares	14	8	251	163	3	-
Outros temas	57	78	149	136	4	2
Procedimentos administrativos	95	73	489	414	8	2
Questões financeiras	33	29	213	60	3	1
Tempos de espera	90	55	1031	192	11	3
Total Geral	406	373	4152	2165	67	17

Tabela 11 – RS Centro: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016, por tipo de estabelecimento

4.3 Reclamações na Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo

Em 2016, foram submetidas à ERS 32578 reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, o que corresponde a 55,0% do total de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS neste ano (cf. **Figura 2** – *pág. 33*).

Constatou-se que 64% das reclamações foram dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 22**) e, em todos os setores, foram mais reclamados os prestadores com internamento (cf. **Gráfico 23**).

No que respeita às temáticas mais visadas, verifica-se que os “tempos de espera” surgem em primeiro lugar nas reclamações desta região, com 20% de ocorrências em 24,5% dos processos de reclamação (cf. **Tabela 12**).

A comparação entre 2015 e 2016 dos pesos relativos dos vários temas no total de ocorrências permite constatar que, apesar da inversão das posições, não houve alteração dos dois temas mais visados – “tempos de espera” e “procedimentos administrativos” (cf. **Gráfico 24**). Em termos de variações percentuais em relação a 2015, as mais acentuadas verificaram-se na diminuição dos temas “procedimentos administrativos”, “cuidados de saúde e segurança do doente” e “questões financeiras”, e no aumento dos temas “tempos de espera”, “focalização no utente” e “acesso a cuidados de saúde”.

A análise da distribuição de temáticas conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 13**) revela que os “cuidados de saúde e segurança do doente” são o tema mais representativo nas reclamações referentes a prestadores do setor social com internamento, os “procedimentos administrativos” são os mais relevantes no setor privado com internamento (a seguir à classificação “outros temas”), no setor privado sem internamento e no setor social sem internamento, enquanto os “tempos de espera” são o mais mencionado nas reclamações relativas a estabelecimentos com gestão em parceria público-privada (PPP) e do setor público com internamento.

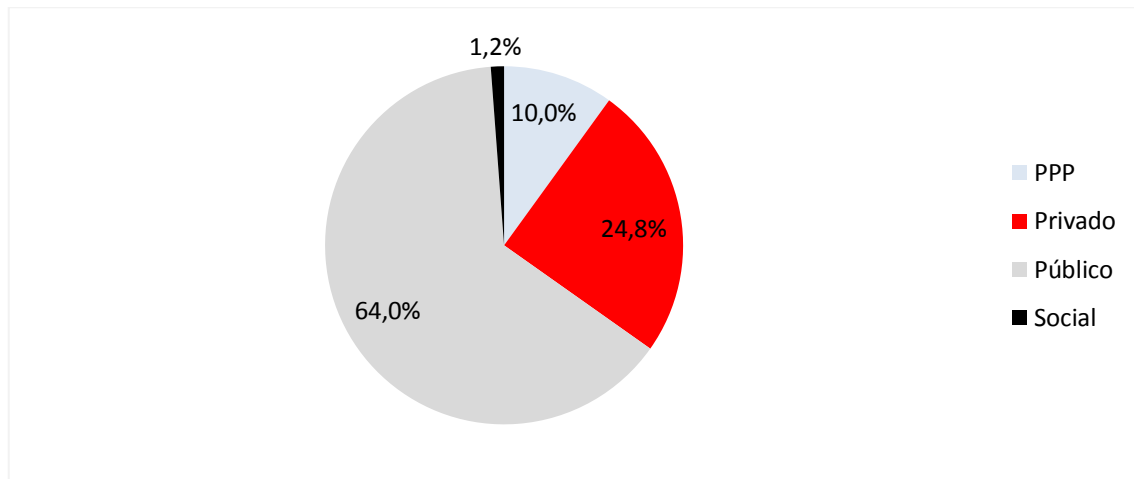


Gráfico 22 – RS LVT: reclamações submetidas à ERS em 2016 por natureza jurídica do prestador

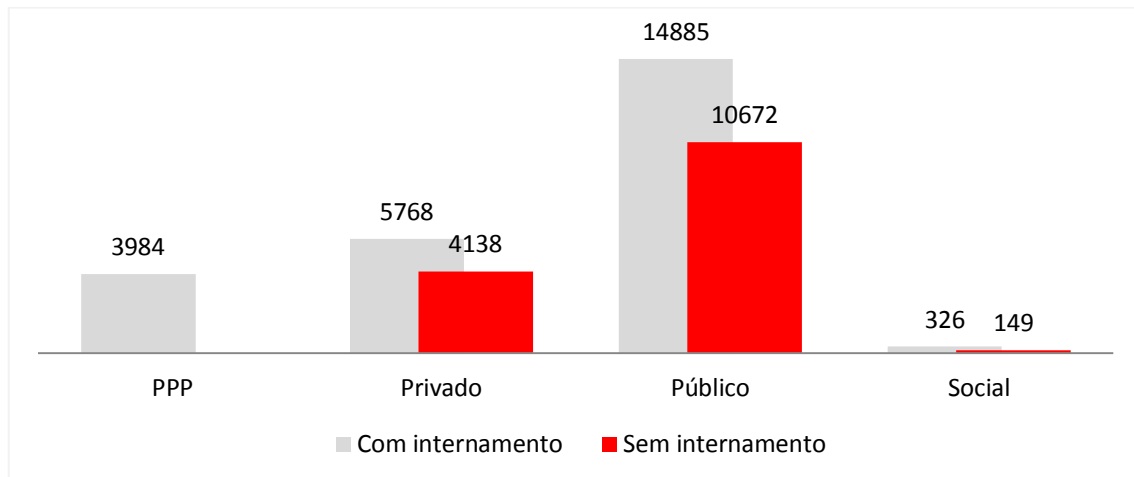


Gráfico 23 – RS LVT: reclamações submetidas à ERS em 2016 por tipo de estabelecimento

Temas	N.º de ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de reclamações
Tempos de espera	7977	20,0%	24,5%
Procedimentos administrativos	7710	19,3%	23,7%
Focalização no utente	6091	15,3%	18,7%
Acesso a cuidados de saúde	6025	15,1%	18,5%
Cuidados de saúde e segurança do doente	5115	12,8%	15,7%
Outros temas	3050	7,6%	9,4%
Questões financeiras	2204	5,5%	6,8%
Instalações e serviços complementares	1750	4,4%	5,4%
Total Geral	39922	100%	-

Tabela 12 – RS LVT: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016

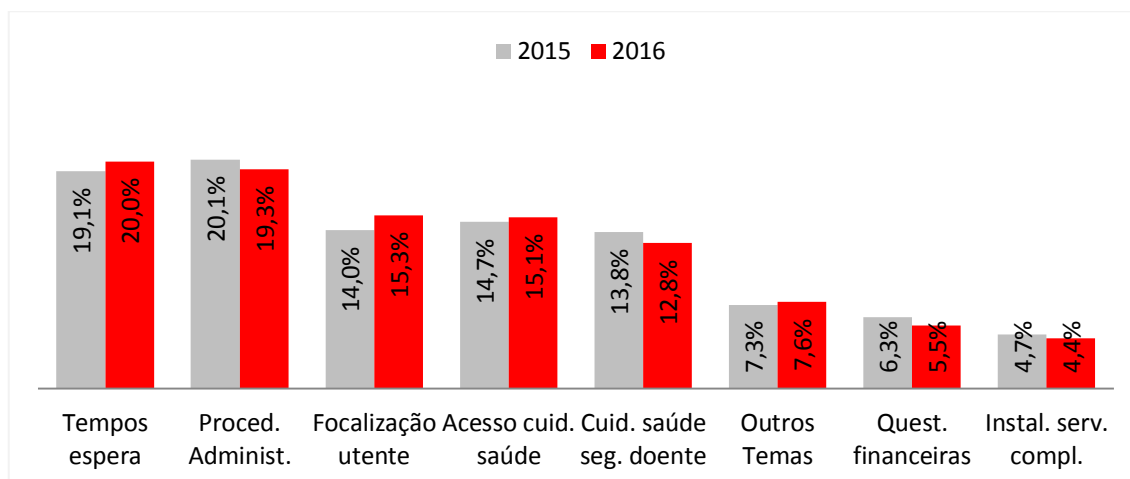


Gráfico 24 – RS LVT: % de ocorrência de temas visados nas reclamações – comparação 2015-2016

Temas	PPP	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Púb. c/ Intern.	Púb. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Acesso a cuidados de saúde	128	109	136	2003	3631	10	8
Cuidados de saúde e segurança do doente	550	640	662	2302	874	72	15
Focalização no utente	913	683	341	2734	1337	64	19
Instalações e serviços complementares	178	173	133	815	426	13	12
Outros temas	115	1246	715	576	350	39	9
Procedimentos administrativos	624	1145	1003	1825	3019	48	46
Questões financeiras	125	681	374	726	275	17	6
Tempos de espera	1351	1091	774	3904	760	63	34
Total Geral	3984	5768	4138	14885	10672	326	149

Tabela 13 – RS LVT: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016, por tipo de estabelecimento

4.4 Reclamações na Região de Saúde do Alentejo

Em 2016, foram submetidas à ERS 1191 reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da Região de Saúde do Alentejo, o que corresponde a 2% do total de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS neste ano (cf. **Figura 2** – *pág. 33*).

Constatou-se que 87,8% das reclamações foram dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 25**) e que foram mais reclamados os prestadores com internamento nos setores público e social, enquanto no setor privado ocorreram mais reclamações em prestadores sem internamento (cf. **Gráfico 26**).

No que respeita às temáticas mais visadas, verifica-se que os “tempos de espera” surgem em primeiro lugar nas reclamações desta região, com 23,8% de ocorrências em 29,1% dos processos de reclamação (cf. **Tabela 14**).

A comparação entre 2015 e 2016 dos pesos relativos dos vários temas no total de ocorrências permite constatar que não houve alteração dos temas mais visados – “tempos de espera” e “focalização no utente” (cf. **Gráfico 27**). Em termos de variações percentuais em relação a 2015, as mais acentuadas verificaram-se no aumento dos temas “tempos de espera” e “focalização no utente”, e na diminuição dos restantes temas.

A análise da distribuição de temáticas conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 15**) revela que o “acesso a cuidados de saúde” é o tema mais representativo nas reclamações referentes a prestadores do setor público sem internamento, os “cuidados de saúde e segurança do doente” são os mais relevantes no setor privado sem internamento e no setor social com internamento, os “tempos de espera” são o mais mencionado nas reclamações relativas a estabelecimentos do setor privado com internamento e do setor público com internamento, e os “procedimentos administrativos” aparecem mencionados na única reclamação relativa a um estabelecimento do setor social sem internamento.

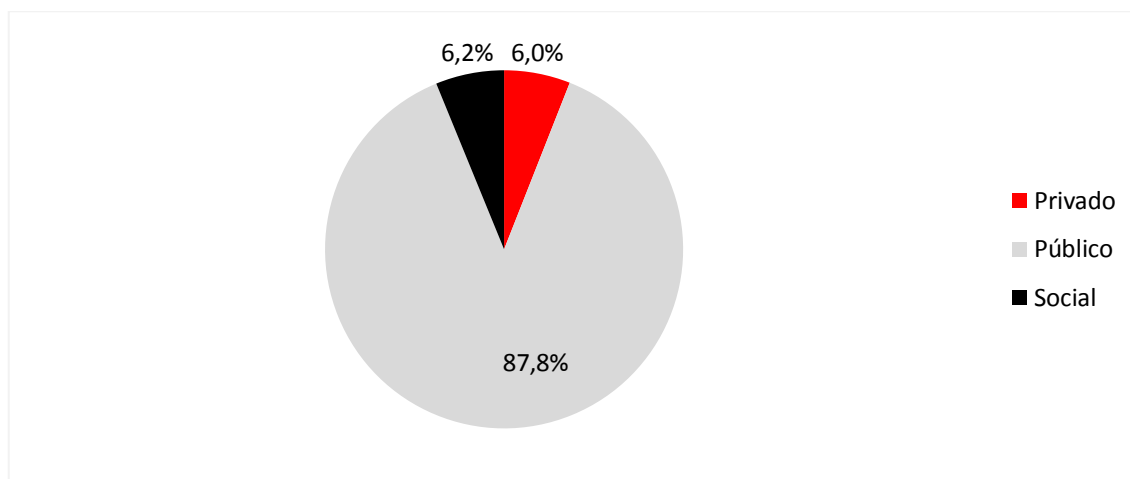


Gráfico 25 – RS Alentejo: reclamações submetidas à ERS em 2016 por natureza jurídica do prestador

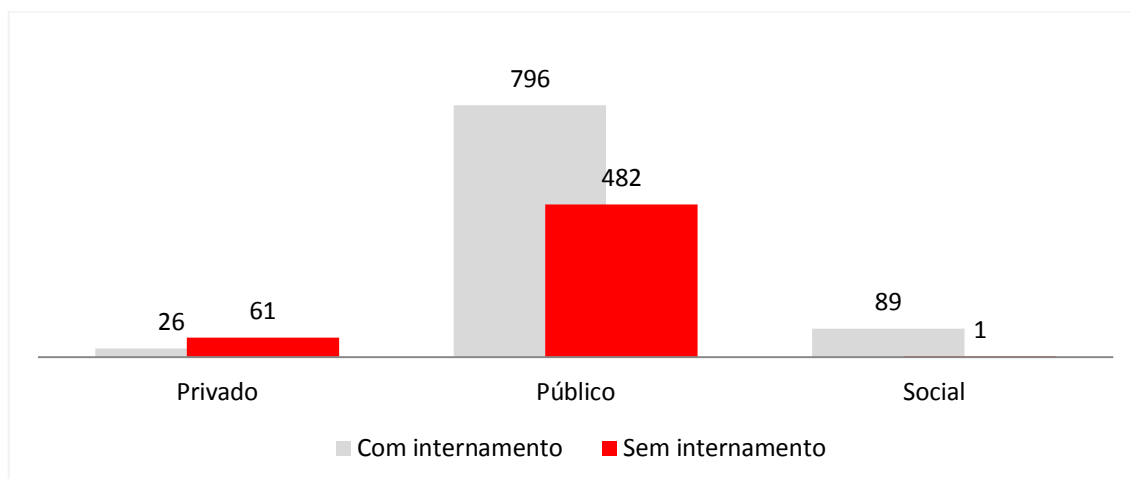


Gráfico 26 – RS Alentejo: reclamações submetidas à ERS em 2016 por tipo de estabelecimento

Temas	N.º de ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de reclamações
Tempos de espera	346	23,8%	29,1%
Focalização no utente	291	20,0%	24,4%
Cuidados de saúde e segurança do doente	225	15,5%	18,9%
Procedimentos administrativos	195	13,4%	16,4%
Acesso a cuidados de saúde	188	12,9%	15,8%
Outros temas	112	7,7%	9,4%
Instalações e serviços complementares	57	3,9%	4,8%
Questões financeiras	41	2,8%	3,4%
Total Geral	1455	100%	-

Tabela 14 – RS Alentejo: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016

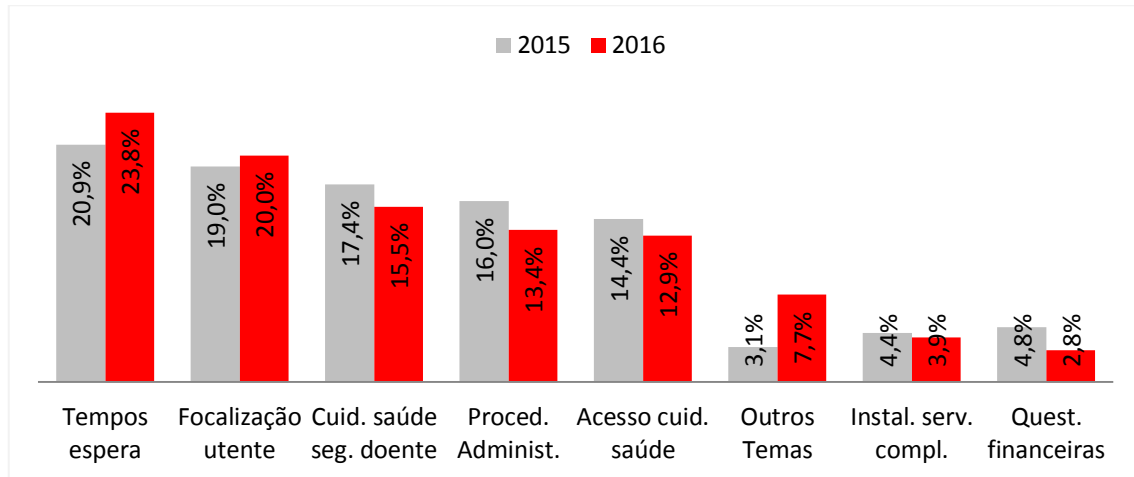


Gráfico 27 – RS Alentejo: % de ocorrência de temas visados nas reclamações – comparação 2015-2016

Temas	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Púb. c/ Intern.	Púb. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Acesso a cuidados de saúde	1	3	76	104	4	-
Cuidados de saúde e segurança do doente	5	16	121	61	22	-
Focalização no utente	1	15	181	82	12	-
Instalações e serviços complementares	-	5	36	9	7	-
Outros temas	2	2	18	80	10	-
Procedimentos administrativos	2	9	90	84	9	1
Questões financeiras	-	7	21	10	3	-
Tempos de espera	15	4	253	52	22	-
Total Geral	26	61	796	482	89	1

Tabela 15 – RS Alentejo: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016, por tipo de estabelecimento

4.5 Reclamações na Região de Saúde do Algarve

Em 2016 foram submetidas à ERS 2762 reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da Região de Saúde do Algarve, o que corresponde a 4,7% do total de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS neste ano (cf. **Figura 2** – *pág. 33*).

Constatou-se que 80,6% das reclamações foram dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 28**) e que nos setores privado e público foram mais reclamados os prestadores com internamento, enquanto no setor social houve mais reclamações relativas a prestadores sem internamento (cf. **Gráfico 29**).

No que respeita às temáticas mais visadas, verifica-se que os “cuidados de saúde e segurança do doente” surgem em primeiro lugar nas reclamações desta região, com 23,0% de ocorrências em 29,8% dos processos de reclamação (cf. **Tabela 16**).

A comparação entre 2015 e 2016 dos pesos relativos dos vários temas no total de ocorrências permite constatar que houve alterações nos temas mais visados, com os “cuidados de saúde e segurança do doente” a assumirem a primazia em 2016, em substituição dos “procedimentos administrativos”, tema mais reclamado em 2015 (cf. **Gráfico 30**). Quanto a variações percentuais entre os dois anos, as mais acentuadas verificaram-se no aumento significativo, em 2016, dos temas “cuidados de saúde e segurança do doente”, “tempos de espera” e “acesso a cuidados de saúde”, e na diminuição dos temas “procedimentos administrativos”, “focalização no utente”, “questões financeiras” e “instalações e serviços complementares”.

A análise da distribuição de temáticas conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 17**) revela que o “acesso a cuidados de saúde” é o tema mais representativo nas reclamações referentes a prestadores do setor público sem internamento, os “cuidados de saúde e segurança do doente” são os mais relevantes no setor público com internamento, no setor social sem internamento e no setor social com internamento (aqui em mesmo número que as reclamações relativas a “focalização no utente”), os “procedimentos administrativos” são o tema mais mencionado no setor privado sem internamento, e os “tempos de espera” são o tema mais frequente no setor privado com internamento.

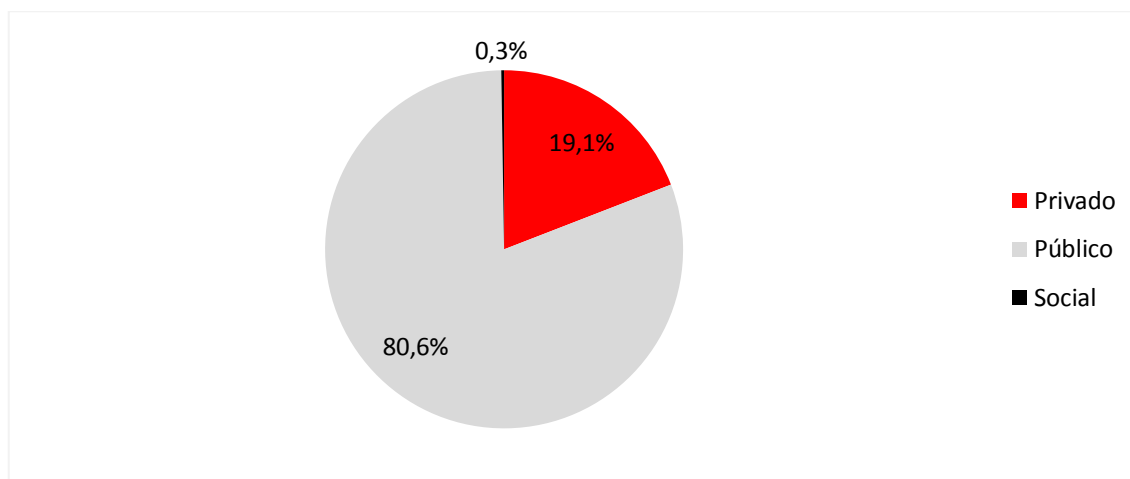


Gráfico 28 – RS Algarve: reclamações submetidas à ERS em 2016 por natureza jurídica do prestador

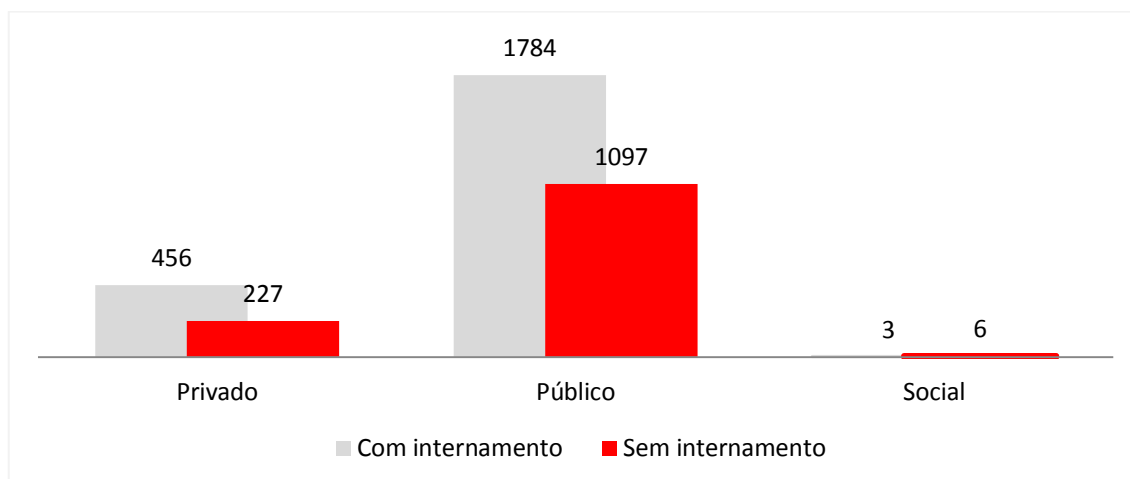


Gráfico 29 – RS Algarve: reclamações submetidas à ERS em 2016 por tipo de estabelecimento

Temas	N.º de ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de reclamações
Cuidados de saúde e segurança do doente	822	23,0%	29,8%
Tempos de espera	667	18,7%	24,1%
Procedimentos administrativos	618	17,3%	22,4%
Acesso a cuidados de saúde	606	17,0%	21,9%
Focalização no utente	429	12,0%	15,5%
Questões financeiras	157	4,4%	5,7%
Outros temas	149	4,2%	5,4%
Instalações e serviços complementares	125	3,5%	4,5%
Total Geral	3573	100%	-

Tabela 16 – RS Algarve: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016

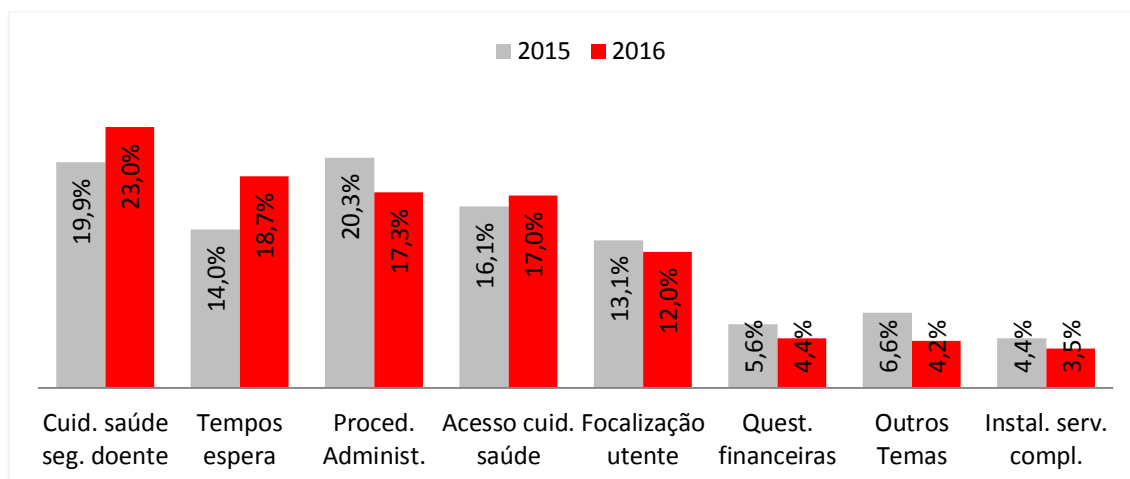


Gráfico 30 – RS Algarve: % de ocorrência de temas visados nas reclamações – comparação 2015-2016

Temas	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Púb. c/ Intern.	Púb. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Acesso a cuidados de saúde	15	11	212	368	-	-
Cuidados de saúde e segurança do doente	78	44	576	121	1	2
Focalização no utente	53	25	190	159	1	1
Instalações e serviços complementares	17	10	61	37	-	-
Outros temas	62	31	36	18	1	1
Procedimentos administrativos	87	53	182	296	-	-
Questões financeiras	51	30	55	20	-	1
Tempos de espera	93	23	472	78	-	1
Total Geral	456	227	1784	1097	3	6

Tabela 17 – RS Algarve: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2016, por tipo de estabelecimento

5. Elogios/Louvores

Apresenta-se em seguida a análise dos 9438 processos classificados como elogios/lovvores submetidos à ERS em 2016. O **Gráfico 31** apresenta a distribuição dos elogios conforme a região de saúde onde se situam os estabelecimentos visados.

As unidades do setor público receberam 54,1% dos elogios (cf. **Gráfico 32**), constatando-se ainda que este tipo de manifestação foi, para todos os setores, mais frequente em estabelecimentos com internamento (cf. **Gráfico 33**).

No que respeita aos temas visados nos elogios/lovvores, em termos globais a maioria é dirigida aos colaboradores das instituições, estando em primeiro lugar o pessoal clínico, com 35,6% de ocorrências em 56,3% dos processos, seguindo-se o pessoal não clínico, com 26% de ocorrências em 41,1% de processos (cf. **Tabela 18**).

A análise do objeto dos elogios conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 19**) atesta que o pessoal clínico é o mais visado nos elogios e lovvores em quase todos os tipos de prestador. Excetua-se o setor privado sem internamento, onde é mais valorizado o funcionamento dos serviços de apoio.

A distribuição dos assuntos visados por região de saúde (cf. **Tabela 20**) permite confirmar novamente o pessoal clínico como o mais elogiado em quase todas as regiões, sendo exceção a região do Alentejo, onde a maioria dos elogios/lovvores é dirigida ao funcionamento dos serviços de apoio.

Elogios/Louvores por região de saúde

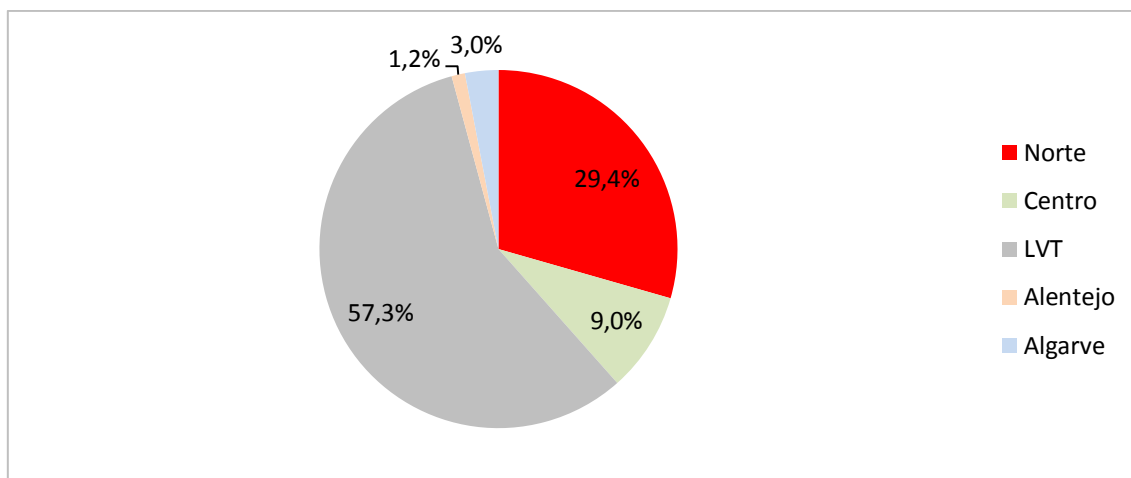


Gráfico 31 – Elogios submetidos à ERS em 2016, por região de saúde

Elogios/Louvores por natureza jurídica dos prestadores

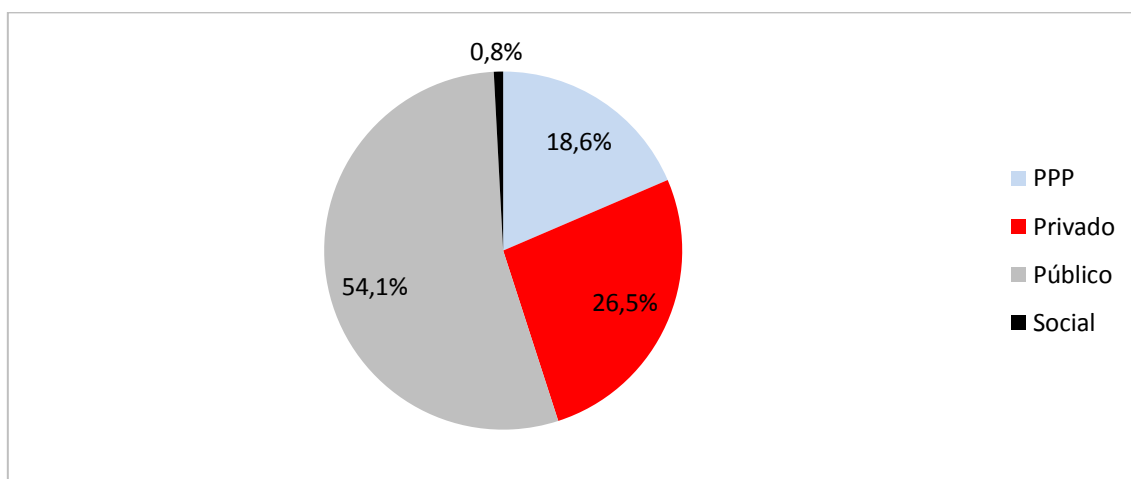


Gráfico 32 – Elogios submetidos à ERS em 2016, por natureza jurídica da entidade

Elogios/Louvores por tipologia dos prestadores

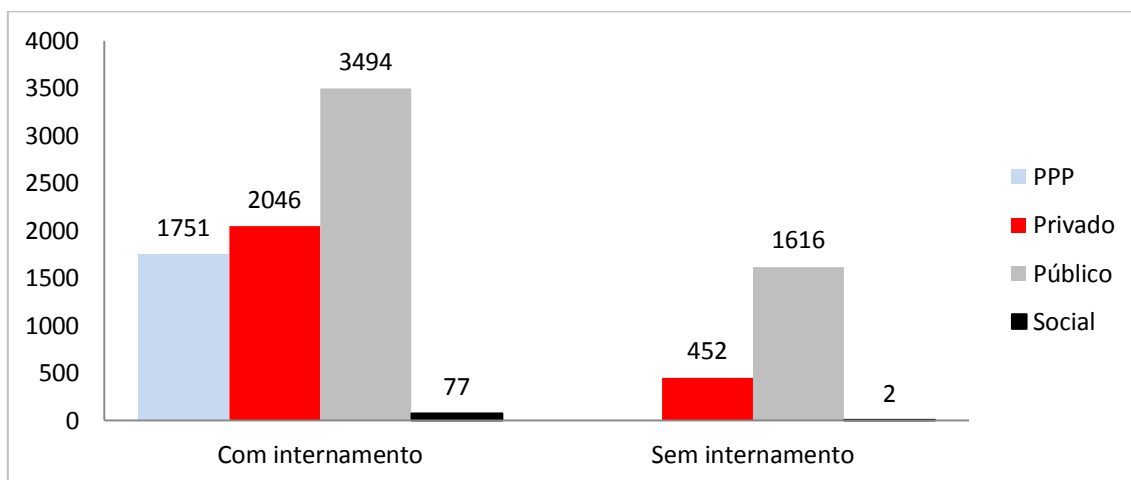


Gráfico 33 – Elogios submetidos à ERS em 2016, por tipo de prestador

Elogios/Louvores por assuntos visados

Elementos visados	N.º ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de elogios
Pessoal clínico	5330	35,6%	56,3%
Pessoal não clínico	3890	26,0%	41,1%
Funcionamento dos serviços clínicos	2439	16,3%	25,8%
Funcionamento dos serviços de apoio	2339	15,6%	24,7%
Funcionamento dos serviços administrativos	674	4,5%	7,1%
Direção/gestão	171	1,1%	1,8%
Instalações	109	0,7%	1,2%
Total Geral	14952	100%	

Tabela 18 – Assuntos visados nos elogios submetidos à ERS em 2016

Assuntos 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	947	1025	194	2148	948	66	2
Pessoal não clínico	734	879	159	1452	601	63	2
Funcionamento dos serviços clínicos	685	213	64	1131	306	40	-
Funcionamento dos serviços de apoio	123	856	197	775	346	42	-
Funcionamento dos serviços administrativos	55	119	44	117	322	17	-
Direção/gestão	6	32	-	91	35	7	-
Instalações	7	19	14	25	36	8	-
Total Geral	2557	3143	672	5739	2594	243	4

Tabela 19 – Assuntos visados nos elogios submetidos à ERS em 2016, por tipo de prestador

Assuntos visados nos elogios/louvores, por região de saúde

Elementos visados	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve
Pessoal clínico	1166	589	3324	34	217
Pessoal não clínico	752	522	2502	21	93
Funcionamento dos serviços clínicos	1112	164	1089	33	41
Funcionamento dos serviços de apoio	602	126	1453	65	93
Funcionamento dos serviços administrativos	137	43	477	3	14
Direção/gestão	49	41	69	1	11
Instalações	28	15	61	-	5
Total Geral	3846	1500	8975	157	474

Tabela 20 – Assuntos visados nos elogios submetidos à ERS em 2016, por região de saúde

6. Sugestões

Passa-se agora à análise das 1167 sugestões submetidas à ERS em 2016. O **Gráfico 34** distribui as sugestões pelas regiões de saúde onde se localizam os estabelecimentos visados.

As unidades do setor público receberam 67,4% das sugestões (cf. **Gráfico 35**), constatando-se ainda que este tipo de manifestação é, para todos os setores, mais frequente em estabelecimentos com internamento (cf. **Gráfico 36**).

No que respeita aos assuntos visados nas sugestões, em termos globais, a maioria é dirigida às instalações das instituições, com 27,3% das ocorrências em 27,2% dos processos, seguindo-se o funcionamento dos serviços clínicos, com 23,6% de ocorrências em 23,5% das sugestões (cf. **Tabela 21**).

A análise dos assuntos conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 22**) atesta que as instalações são as mais visadas nas sugestões dirigidas às PPP e aos prestadores do setor público, com e sem internamento. No setor privado, as sugestões vão maioritariamente para a direção/gestão, no caso dos prestadores com internamento, e para funcionamento dos serviços clínicos, no caso dos prestadores sem internamento.

A distribuição dos assuntos visados por região de saúde (cf. **Tabela 11**) permite confirmar que as instalações são objeto da maioria das sugestões nas regiões Norte e Centro, enquanto o funcionamento dos serviços clínicos aparece na maioria das sugestões relativas a prestadores das regiões de Lisboa e Vale do Tejo e Algarve. Na Região de Saúde do Alentejo estas temáticas aparecem juntas em primeiro lugar, com o mesmo número de sugestões.

Sugestões por região de saúde

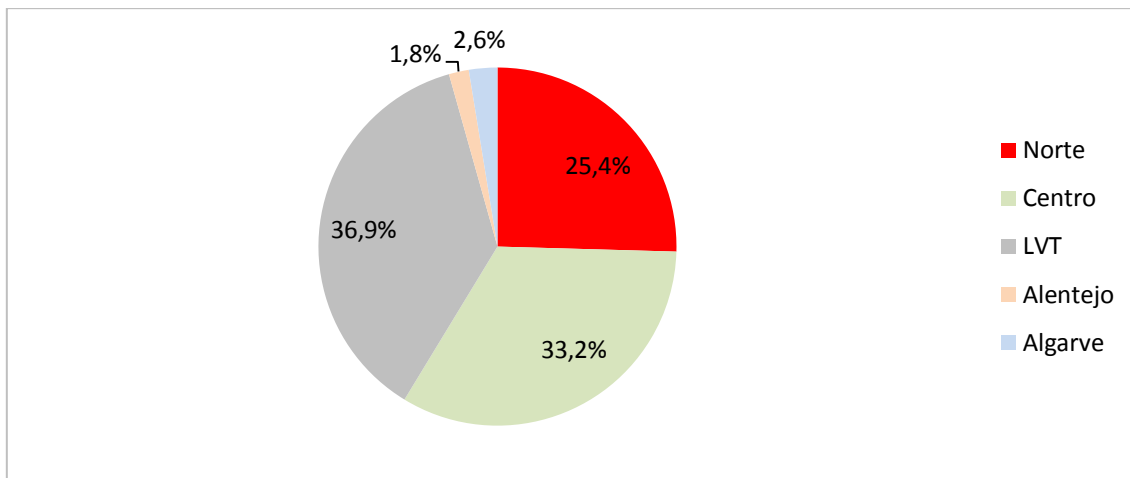


Gráfico 34 – Sugestões submetidas à ERS em 2016, por região de saúde

Sugestões por natureza jurídica dos prestadores

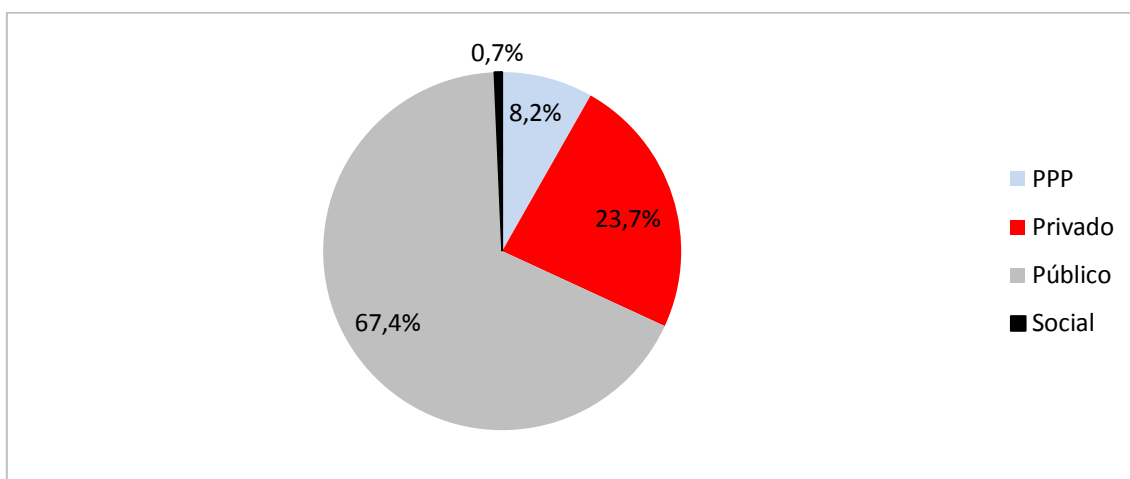


Gráfico 35 – Sugestões submetidas à ERS em 2016, por natureza jurídica da entidade

Sugestões por tipologia dos prestadores

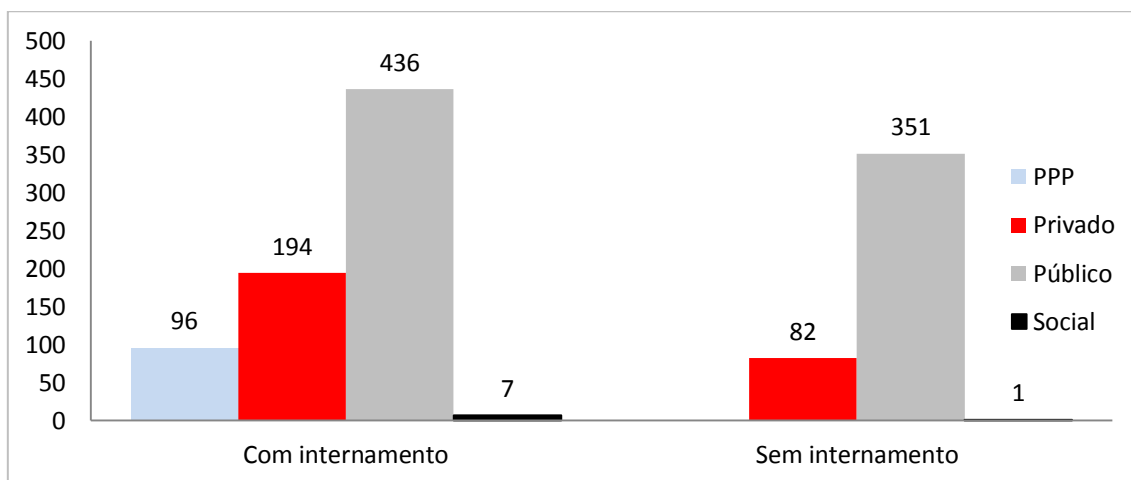


Gráfico 36 – Sugestões submetidas à ERS em 2016, por tipo de prestador

Sugestões por assuntos visados

Elementos visados	N.º ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de sugestões
Instalações	353	27,3%	27,2%
Funcionamento dos serviços clínicos	305	23,6%	23,5%
Funcionamento dos serviços de apoio	213	16,5%	16,4%
Funcionamento dos serviços administrativos	202	15,6%	15,6%
Direção/gestão	147	11,4%	11,3%
Pessoal clínico	41	3,2%	3,2%
Pessoal não clínico	33	2,6%	2,5%
Total Geral	1294	100,0%	

Tabela 21 – Assuntos visados nas sugestões submetidas à ERS em 2016

Assuntos 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	30	33	11	140	138	1	-
Funcionamento dos serviços clínicos	23	40	26	125	87	3	1
Funcionamento dos serviços de apoio	15	40	21	77	59	1	-
Funcionamento dos serviços administrativos	26	41	16	56	63	-	-
Direção/gestão	3	47	3	50	42	2	-
Pessoal clínico	-	6	10	15	10	-	-
Pessoal não clínico	-	4	2	9	18	-	-
Total Geral	97	211	89	472	417	7	1

Tabela 22 – Assuntos visados nas sugestões submetidas à ERS em 2016, por tipo de prestador

Assuntos visados nas sugestões, por região de saúde

Elementos visados	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve
Instalações	78	157	107	6	5
Funcionamento dos serviços clínicos	68	102	117	6	12
Funcionamento dos serviços de apoio	53	69	83	4	4
Funcionamento dos serviços administrativos	69	42	85	3	3
Direção/gestão	30	55	57	2	3
Pessoal clínico	12	11	16	1	1
Pessoal não clínico	9	16	4	-	4
Total Geral	319	452	469	22	32

Tabela 23 – Assuntos visados nas sugestões submetidas à ERS em 2016, por região de saúde

7. REC decididas pela ERS em 2016

Em 2016, a ERS emitiu a decisão final e procedeu ao arquivamento de 52642 processos REC (cf. **Tabela 24**), o que representa um aumento de 156,6% em relação ao ano de 2015, constatando-se que o volume mensal de arquivamento tem vindo a aumentar sistematicamente (cf. **Gráfico 37**).

Dos processos terminados em 2016, 33072 (62,8%) eram transitados de anos anteriores (cf. **Tabela 25**). Em 71% 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 23,7% dos processos foram liminarmente arquivados, em 78,7% das situações, por se tratar de elogios dirigidos aos prestadores (cf. **Gráfico 38**).

Procedeu-se ao encaminhamento de 478 (0,9%) dos processos REC decididos para entidades externas – particularmente para a Ordem dos Médicos, destinatária de 83,5% dos processos encaminhados externamente (cf. **Gráfico 39**).

Foram objeto de transferência interna para intervenção regulatória diferenciada 1,6% das REC decididas pela ERS. Destas, 78,7% foram apensadas a processos de avaliação (AV), monitorização (PMT) ou inquérito (ERS) já em curso na ERS, 15,2% deram origem a novos processos de avaliação, 6% foram objeto de proposta de fiscalização e um processo (0,1%) foi arquivado para dar lugar a um processo de mediação (cf. **Gráfico 40**).

Processos REC decididos pela ERS

Ano	1.º semestre	2.º semestre	Total	Crescimento
2015	7320	13196	20516	-
2016	19029	33613	52642	156,6%

Tabela 24 – Volume de processos REC decididos pela ERS: comparação 2015-2016

Evolução mensal dos processos decididos

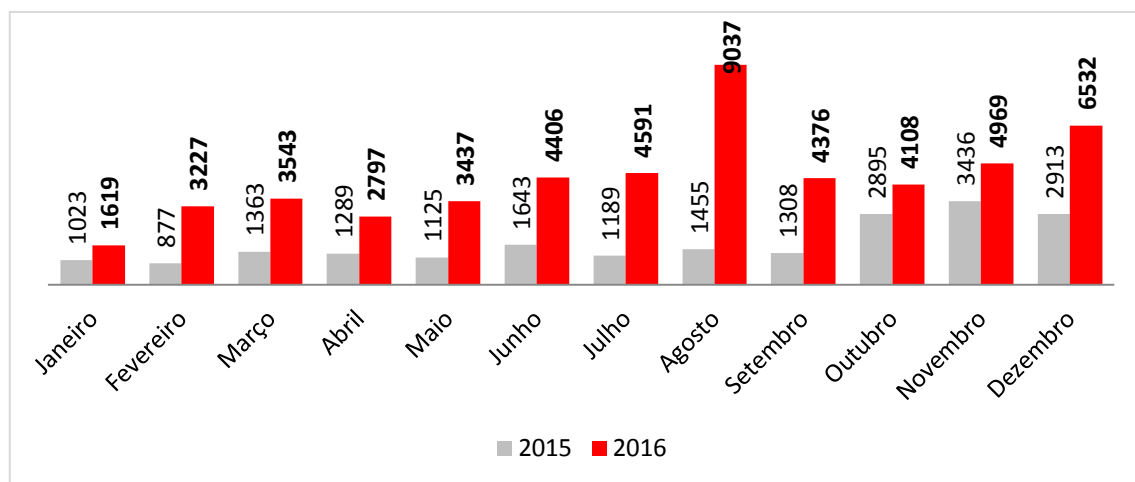


Gráfico 37 – Volume mensal de processos decididos pela ERS: comparação 2015-2016

Tipologia dos arquivamentos

Resultado do Arquivamento	Ano de entrada na ERS			Total	%
	2014	2015	2016		
Arquivamento liminar	1	4239	8213	12453	23,7%
Arquivamento por não colaboração do exponente	1	166	25	192	0,4%
Arquivamento com transferência interna	0	292	552	844	1,6%
Arquivamento com transferência para entidade externa	2	332	144	478	0,9%
Arquivamento por não se justificar a intervenção da ERS	122	27083	10157	37362	71,0%
Arquivamento com resolução da situação	6	535	375	916	1,7%
Arquivamento por garantia de medidas corretivas	4	288	104	396	0,8%
Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador	0	1	0	1	0,002%
Total Geral	136	32936	19570	52642	100%

Tabela 25 - Processos REC terminados em 2016

Arquivamento liminar

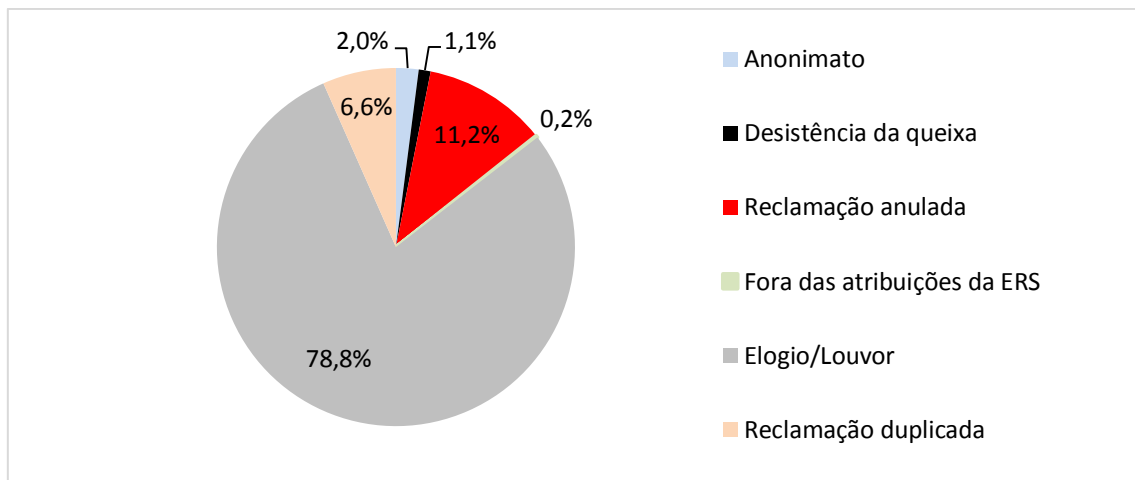


Gráfico 38 – Fundamentação dos arquivamentos liminares nas REC terminadas em 2016

Destinatários das transferências

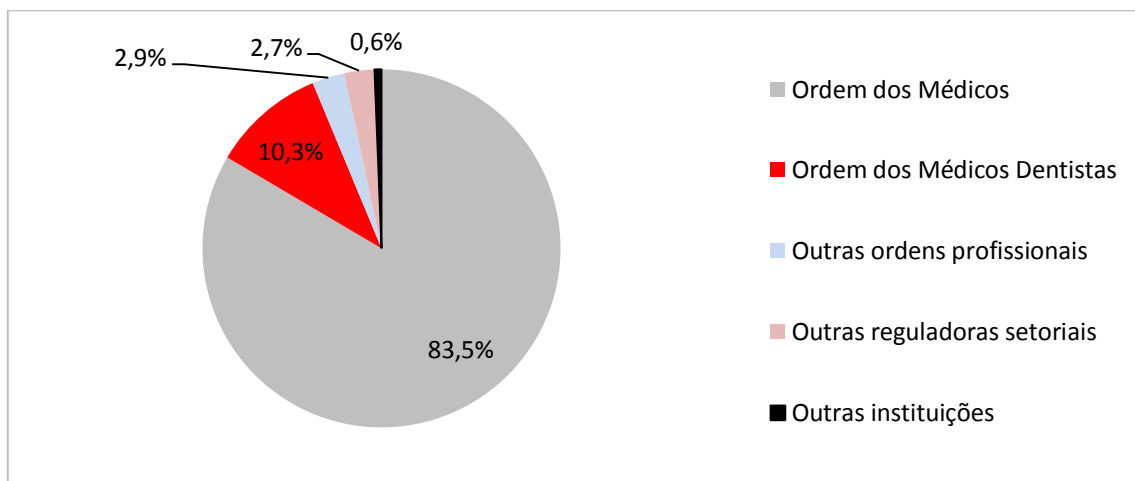


Gráfico 39 – Destinatários das transferências externas de REC terminadas em 2016

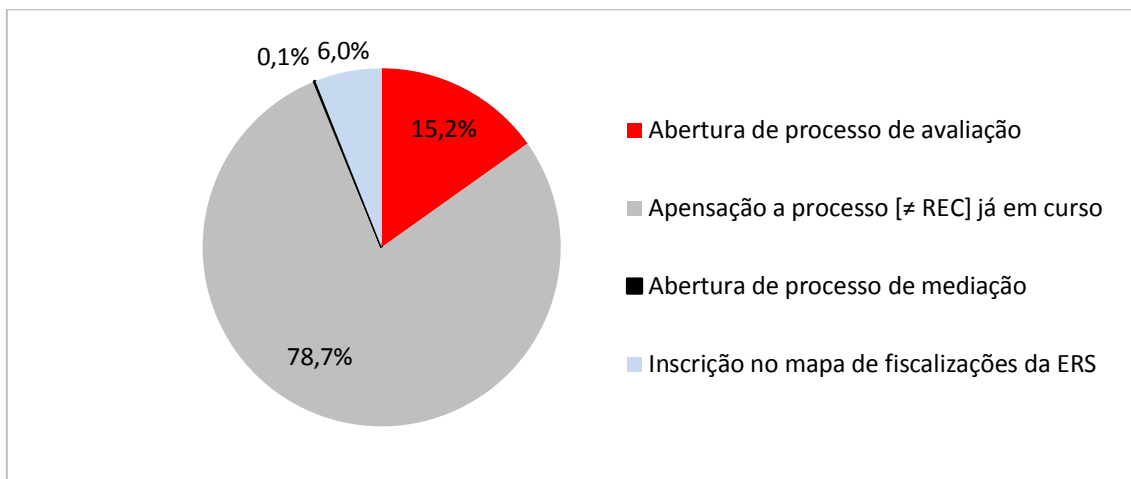


Gráfico 40 – Destino das transferências internas nas REC terminadas em 2016

8. Estabelecimentos mais visados nos processos REC

Ainda no âmbito do cumprimento ao disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 27.º dos Estatutos da ERS, de acordo com o qual incumbe a esta Entidade Reguladora *divulgar, semestralmente, um quadro estatístico sobre as reclamações dos utentes dos serviços de saúde, os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde que tenham sido objeto de mais reclamações e os resultados decorrentes da sua atuação*, apresenta-se em seguida informação sobre os estabelecimentos com maior número de reclamações, elogios e sugestões trazidos ao conhecimento da ERS em 2016.

Uma vez que *estão sujeitos à regulação da ERS, no âmbito das suas atribuições [...] todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, do setor público, privado, [...] 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*²³, 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 regulação²⁴, a ERS regula a atividade de estabelecimentos com dimensões, níveis de complexidade e valências muito díspares. **Note-se, no entanto, que os resultados apresentados se referem ao volume de reclamações, elogios e sugestões trazidos ao conhecimento da ERS em 2016 para cada um dos estabelecimentos mencionados, sem qualquer ponderação que compense essa diversidade.**

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 – e, dentro destes grupos, dividindo-se entre estabelecimentos com ou sem internamento, apresentando-se em separado os resultados relativos aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde hospitalares que funcionam em regime de parceria público-privada (PPP).

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

²³ Cf. n.º 2 do artigo 4.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.

²⁴ 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 do setor público com internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º RECLAMAÇÕES	% TOTAL RECLAMAÇÕES
HOSPITAL DO PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA	HOSPITAL PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA, E.P.E.	1898	3,23%
HOSPITAL DE SÃO JOÃO, EPE	CENTRO HOSPITALAR DE S. JOÃO, EPE	1836	3,13%
HOSPITAL GARCIA DE ORTA EPE	HOSPITAL GARCIA DE ORTA, E.P.E.	1807	3,08%
HOSPITAL SANTA MARIA	CENTRO HOSPITALAR LISBOA NORTE	1489	2,53%
HOSPITAL DE SÃO BERNARDO SETÚBAL	CENTRO HOSPITALAR DE SETÚBAL, EPE	1066	1,81%
HOSPITAL N.º SR.ª DO ROSÁRIO, EPE	CENTRO HOSPITALAR BARREIRO MONTIJO, EPE	1040	1,77%
UNIDADE HOSPITALAR DE FARO	CENTRO HOSPITALAR DO ALGARVE, E.P.E.	823	1,40%
HOSPITAL DE SÃO JOSÉ	CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA CENTRAL, EPE	805	1,37%
HOSPITAL EDUARDO SANTOS SILVA	CENTRO HOSPITALAR DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, EPE	735	1,25%
HOSPITAIS DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA	CENTRO HOSPITALAR E UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA, EPE	654	1,11%

Tabela 26 – Estabelecimentos do setor público com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2016

Estabelecimentos do setor público com internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º ELOGIOS	% TOTAL ELOGIOS
UNIDADE HOSPITAL SANTO ANTONIO	CENTRO HOSPITALAR DO PORTO, E.P.E.	313	3,31%
HOSPITAL DE SANTO ANDRÉ	CENTRO HOSPITALAR DE LEIRIA, E.P.E	178	1,88%
HOSPITAL DE SÃO JOSÉ	CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA CENTRAL, EPE	168	1,78%
HOSPITAL SANTA MARIA	CENTRO HOSPITALAR LISBOA NORTE	157	1,66%
HOSPITAL DO PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA	HOSPITAL PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA, E.P.E.	147	1,55%
HOSPITAL GARCIA DE ORTA EPE	HOSPITAL GARCIA DE ORTA, E.P.E.	137	1,45%
HOSPITAL AMATO LUSITANO	UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE CASTELO BRANCO, E.P.E.	123	1,30%
UNIDADE HOSPITALAR DE FARO	CENTRO HOSPITALAR DO ALGARVE, E.P.E.	118	1,25%
CENTRO MATERNO INFANTIL	CENTRO HOSPITALAR DO PORTO, E.P.E.	116	1,23%
HOSPITAL DE SÃO JOÃO, EPE	CENTRO HOSPITALAR DE S. JOÃO, EPE	113	1,19%

Tabela 27 – Estabelecimentos do setor público com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS em 2016

Estabelecimentos do setor público com internamento com maior número de sugestões trazidas ao conhecimento da ERS

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º SUGESTÕES	% TOTAL SUGESTÕES
HOSPITAL DE S. TEOTÓNIO, EPE	CENTRO HOSPITALAR TONDELA-VISEU, E.P.E.	61	4,70%
INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DE COIMBRA FRANCISCO GENTIL, E.P.E.	INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DE COIMBRA FRANCISCO GENTIL, EPE	40	3,08%
HOSPITAL AMATO LUSITANO	UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE CASTELO BRANCO, E.P.E.	34	2,62%
HOSPITAL DE SANTO ANDRÉ	CENTRO HOSPITALAR DE LEIRIA, E.P.E	29	2,23%
HOSPITAL SANTA MARIA	CENTRO HOSPITALAR LISBOA NORTE	17	1,31%
HOSPITAL GARCIA DE ORTA EPE	HOSPITAL GARCIA DE ORTA, E.P.E.	16	1,23%
INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DE LISBOA FRANCISCO GENTIL, E.P.E.	INSTITUTO PORTUGUÊS ONCOLOGIA LISBOA FRANCISCO GENTIL, E.P.E.	16	1,23%
CENTRO HOSPITALAR PSIQUIÁTRICO DE LISBOA - JÚLIO DE MATOS	CENTRO HOSPITALAR PSIQUIÁTRICO DE LISBOA	14	1,08%
HOSPITAL N.º SR.ª DO ROSÁRIO, EPE	CENTRO HOSPITALAR BARREIRO MONTIJO, EPE	14	1,08%
HOSPITAL DE SANTA LUZIA DE VIANA DO CASTELO	UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ALTO MINHO, EPE	11	0,85%

Tabela 28 – Estabelecimentos do setor público com internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS em 2016

Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º RECLAMAÇÕES	% TOTAL RECLAMAÇÕES
ACES - SINTRA - UCSP TAPADA DAS MERCÊS / RIO DE MOURO	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	240	0,41%
ACES - ALMADA-SEIXAL - UCSP RDL / USF C. PIEDADE / UCC OUTRA MARGEM / USP	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	222	0,38%
ACES-ARRÁBIDA-UCSP/CDP/URAP	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	197	0,34%
AGRUPAMENTO DOS CENTROS DE SAÚDE II - BARLAVENTO - UNIDADE DE SAÚDE DE PORTIMÃO	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP	195	0,33%
ACES LX OCIDENTAL - USF DELTA / UCSP / USP PAÇO D'ARCOS	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	193	0,33%
ACES LX NORTE - UCSP / USP DE SETE RIOS	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	175	0,30%
ACES - ESTUÁRIO DO TEJO - UCSP PÓVOA DE SANTA IRIA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	173	0,29%
ACES - SINTRA - UCSP DE ALGUEIRÃO/UCC CRUZEIRO	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	170	0,29%
ACES - ESTUÁRIO DO TEJO - UCSP ALVERCA / UCC V.FRANCA DE XIRA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	156	0,27%
ACES LX OCIDENTAL - UCSP CARNAXIDE	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	149	0,25%

Tabela 29 – Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2016

Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º ELOGIOS	% TOTAL ELOGIOS
AGRUPAMENTO DOS CENTROS DE SAÚDE II - BARLAVENTO - UNIDADE DE SAÚDE DE SILVES	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP	64	0,68%
BALNEÁRIO D. AFONSO HENRIQUES	TERMALISTUR - TERMAS DE S. PEDRO DO SUL, E.M., S.A.	59	0,62%
ACES LX OCIDENTAL - OEIRAS - SALVADOR ALLENDE	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	50	0,53%
ACES LX OCIDENTAL - UCSP ALGÉS	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	36	0,38%
ACES - SINTRA - UCSP TERRUGEM / S. JOÃO DAS LAMPAS	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	26	0,27%
UCSP ALDOAR	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE	26	0,27%
ACES - LEZÍRIA - USF / UCC / URAP SANTARÉM - SÃO DOMINGOS	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	24	0,25%
ACES - ALMADA-SEIXAL - USF / UCSP / URAP AMORA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	22	0,23%
ACES - LEZÍRIA - USF PLANALTO / USF A. GARRETT / USP / URAP SANTARÉM	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	21	0,22%
ACES LX OCIDENTAL - UCSP BARCARENA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	21	0,22%

Tabela 30 – Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS em 2016

Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior número de sugestões trazidas ao conhecimento da ERS

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º SUGESTÕES	% TOTAL SUGESTÕES
BALNEÁRIO D. AFONSO HENRIQUES	TERMALISTUR - TERMAS DE S. PEDRO DO SUL, E.M., S.A.	61	4,70%
USF CRUZ DE CELAS	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO	16	1,23%
BALNEÁRIO RAINHA D. AMÉLIA - TRATAMENTOS	TERMALISTUR - TERMAS DE S. PEDRO DO SUL, E.M., S.A.	14	1,08%
CENTRO DE SAÚDE DE SENHORA DA HORA	UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE MATOSINHOS, E.P.E.	12	0,92%
USF S. MARTINHO DE POMBAL	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO	10	0,77%
USF FERNANDO NAMORA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO	9	0,69%
CENTRO DE SAÚDE NORTON DE MATOS	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO	8	0,62%
USF CELASAÚDE	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO	7	0,54%
ACES - SINTRA - USF SÃO MARCOS	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	6	0,46%
UCSP CELAS	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO	6	0,46%
USF 7 FONTES	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE	6	0,46%

Tabela 31 – Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS em 2016

8.2 Setor privado

Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º RECLAMAÇÕES	% TOTAL RECLAMAÇÕES
HOSPITAL DA LUZ	HOSPITAL DA LUZ, SA	1112	1,89%
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	1019	1,73%
HOSPITAL LUSÍADAS LISBOA	LUSÍADAS, S.A.	865	1,47%
HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	582	0,99%
CLINICA CUF CASCAIS	CLÍNICA CUF CASCAIS	385	0,66%
HOSPITAL DA ARRÁBIDA-GAIA, SA	HOSPITAL DA ARRÁBIDA-GAIA, SA	345	0,59%
HOSPITAL DA CUF PORTO, SA	HOSPITAL CUF PORTO, SA	327	0,56%
HOSPITAL DE SANTIAGO	HOSPOR - HOSPITAIS PORTUGUESES, SA	273	0,46%
HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA	H.P.B. - HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA, S.A.	211	0,36%
HOSPITAL LUSÍADAS PORTO	LUSÍADAS, S.A.	205	0,35%

Tabela 32 – Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2016

Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º ELOGIOS	% TOTAL ELOGIOS
HOSPITAL DA LUZ	HOSPITAL DA LUZ, SA	649	6,86%
HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	309	3,27%
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	280	2,96%
CLINICA CUF CASCAIS	CLÍNICA CUF CASCAIS	244	2,58%
HOSPITAL DA CUF PORTO, SA	HOSPITAL CUF PORTO, SA	226	2,39%
CLINICA CUF TORRES VEDRAS	CLÍNICA CUF TORRES VEDRAS	88	0,93%
HOSPITAL DA ARRÁBIDA-GAIA, SA	HOSPITAL DA ARRÁBIDA-GAIA, SA	84	0,89%
HOSPITAL DE SANTIAGO	HOSPOR - HOSPITAIS PORTUGUESES, SA	40	0,42%
BRITISH HOSPITAL LISBON XXI, S.A.	BRITISH HOSPITAL LISBON XXI, S.A.	25	0,26%
HOSPITAL CUF SANTARÉM	HOSPITAL CUF SANTARÉM, S.A.	20	0,21%

Tabela 33 – Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS em 2016

Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior número de sugestões trazidas ao conhecimento da ERS

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º SUGESTÕES	% TOTAL SUGESTÕES
HOSPITAL DA LUZ	HOSPITAL DA LUZ, SA	98	7,55%
HOSPITAL DA ARRÁBIDA-GAIA, SA	HOSPITAL DA ARRÁBIDA-GAIA, SA	26	2,00%
HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	14	1,08%
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	12	0,92%
CLINICA CUF TORRES VEDRAS	CLÍNICA CUF TORRES VEDRAS	8	0,62%
HOSPITAL CUF SANTARÉM	HOSPITAL CUF SANTARÉM, S.A.	5	0,39%
HOSPITAL DA CUF PORTO, SA	HOSPITAL CUF PORTO, SA	5	0,39%
HOSPITAL DA MISERICÓRDIA DE PAREDES, S.A.	HOSPITAL MISERICÓRDIA DE PAREDES, S.A	3	0,23%
HOSPITAL DE SANTIAGO	HOSPOR - HOSPITAIS PORTUGUESES, SA	3	0,23%
HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA	H.P.B. - HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA, S.A.	3	0,23%

Tabela 34 – Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS em 2016

Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º RECLAMAÇÕES	% TOTAL RECLAMAÇÕES
CENTRO CLÍNICO AMBULATÓRIO	SINDICATO DOS BANCÁRIOS DO SUL E ILHAS	550	0,94%
CLÍNICA PARQUE DOS POETAS	CLÍNICA PARQUE DOS POETAS	285	0,49%
EDIFÍCIO II HOSPITAL LUSÍADAS LISBOA	LUSÍADAS, S.A.	197	0,34%
HOSPITAL DA LUZ - CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	HOSPITAL DA LUZ -CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	191	0,33%
CLINICA CUF ALVALADE	CLINICA CUF ALVALADE, SA	179	0,30%
CLISA - CLÍNICA DE SANTO ANTÓNIO, S.A. (SEDE)	CLISA-CLÍNICA DE SANTO ANTÓNIO, S.A.	80	0,14%
CLÍNICA CUF BELÉM SA	CLÍNICA CUF BELÉM, SA	77	0,13%
INSTITUTO CUF DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO	INSTITUTO CUF DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO, SA	75	0,13%
HDM - HOSPITAL DE DIA DA MAIA	H.P.T - HOSPITAL PRIVADO DA TROFA, S.A	62	0,11%
MEDIMORISA - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MÉDICOS, LDA	MEDIMORISA - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MÉDICOS, LDA	54	0,09%

Tabela 35 – Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2016

Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º ELOGIOS	% TOTAL ELOGIOS
CLÍNICA PARQUE DOS POETAS	CLÍNICA PARQUE DOS POETAS	60	0,63%
INSTITUTO CUF DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO	INSTITUTO CUF DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO, SA	56	0,59%
CLÍNICA CUF BELÉM SA	CLÍNICA CUF BELÉM, SA	52	0,55%
CLINICA CUF ALVALADE	CLINICA CUF ALVALADE, SA	41	0,43%
CLINICA CUF MAFRA	CLÍNICA CUF TORRES VEDRAS	40	0,42%
CLÍNICA DE SERVIÇOS DENTÁRIOS DR. CAUTELA - GALERIA	CLÍNICA DE SERVIÇOS DENTÁRIOS DR. CAUTELA, LDA.	29	0,31%
HOSPITAL DA LUZ - CENTO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	HOSPITAL DA LUZ -CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	18	0,19%
CLINICA CUF MIRAFLORES	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	16	0,17%
CLÍNICA CUF SÃO DOMINGOS DE RANA	CLÍNICA CUF CASCAIS	14	0,15%
EXTENSÃO DE SAÚDE DE TELHEIRAS	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA	12	0,13%

Tabela 36 – Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS em 2016

Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior número de sugestões trazidas ao conhecimento da ERS

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º SUGESTÕES	% TOTAL SUGESTÕES
CLÍNICA PARQUE DOS POETAS	CLÍNICA PARQUE DOS POETAS	22	1,69%
HOSPITAL DA LUZ - CENTO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	HOSPITAL DA LUZ -CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	11	0,85%
CLINICA CUF ALVALADE	CLINICA CUF ALVALADE, SA	9	0,69%
NEWONE CLINIC	NECP - NEW ESTHETIC CONCEPT LDA	4	0,31%
CLÍNICA CUF BELÉM SA	CLÍNICA CUF BELÉM, SA	3	0,23%
CLINICA CUF MAFRA	CLÍNICA CUF TORRES VEDRAS	3	0,23%
SERVIÇOS SOCIAIS DA CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA	SERVIÇOS SOCIAIS DA CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA	2	0,15%

Tabela 37 – Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS em 2016

8.3 Setor social

Estabelecimentos do setor social com internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º RECLAMAÇÕES	% TOTAL RECLAMAÇÕES
HOSPITAL DA CRUZ VERMELHA PORTUGUESA	HOSPITAL DA CRUZ VERMELHA PORTUGUESA	92	0,16%
HOSPITAL AGOSTINHO RIBEIRO	SANTA CASA DA MISERICORDIA DE FELGUEIRAS - HOSPITAL AGOSTINHO RIBEIRO	36	0,06%
HOSPITAL DA MISERICÓRDIA DE ÉVORA	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ÉVORA	35	0,06%
CSC- ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MÚTUOS DE EMPREGADOS NO COMÉRCIO DE LISBOA	CSC-ASSOCIAÇÃO SOCORROS MÚTUOS EMPREGADOS COMÉRCIO LISBOA, IPSS	29	0,05%
HOSPITAL NARCISO FERREIRA	IRMANDADE SANTA CASA MISERICORDIA RIBA DE AVE	29	0,05%
HOSPITAL DA PRELADA-DR DOMINGOS BRAGA DA CRUZ	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO PORTO	25	0,04%
HOSPITAL DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA VERDE	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA VERDE	24	0,04%
HOSPITAL S.JOSÉ-FAFE	SANTA CASA MISERICÓRDIA DE FAFE	21	0,04%
HOSPITAL DE S. JOÃO BAPTISTA	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO ENTRONCAMENTO	20	0,03%
HOSPITAL DE S. PAULO	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SERPA	18	0,03%

Tabela 38 – Estabelecimentos do setor social com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2016

Estabelecimentos do setor social com internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º ELOGIOS	% TOTAL ELOGIOS
ASFE SAÚDE - UNIDADE DE INTERNAMENTO	ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DA ENCARNÇÃO	37	0,39%
CENTRO DE REABILITAÇÃO DO NORTE	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO PORTO	26	0,27%
HOSPITAL DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA VERDE	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA VERDE	2	0,02%
HOSPITAL DE S. PAULO	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SERPA	2	0,02%

Tabela 39 – Estabelecimentos do setor social com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS em 2016

Estabelecimentos do setor social com internamento com maior número de sugestões trazidas ao conhecimento da ERS

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º SUGESTÕES	% TOTAL SUGESTÕES
HOSPITAL DE S. JOÃO BAPTISTA	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO ENTRONCAMENTO	2	0,15%
HOSPITAL AGOSTINHO RIBEIRO	SANTA CASA DA MISERICORDIA DE FELGUEIRAS - HOSPITAL AGOSTINHO RIBEIRO	1	0,08%
HOSPITAL DA MISERICÓRDIA DE ARRUDA DOS VINHOS	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ARRUDA DOS VINHOS	1	0,08%
HOSPITAL DA ORDEM TERCEIRA	VENERAVEL ORDEM TERCEIRA DE S. FRANCISCO DA CIDADE	1	0,08%
HOSPITAL DA PRELADA-DR DOMINGOS BRAGA DA CRUZ	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO PORTO	1	0,08%
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LOUSADA	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LOUSADA	1	0,08%

Tabela 40 – Sugestões em estabelecimentos do setor social com internamento entradas na ERS em 2016

Estabelecimentos do setor social sem internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º RECLAMAÇÕES	% TOTAL RECLAMAÇÕES
ASSOCIAÇÃO PROTECTORA DOS DIABÉTICOS DE PORTUGAL	ASSOCIAÇÃO PROTECTORA DOS DIABÉTICOS DE PORTUGAL	23	0,04%
CENTRO CLÍNICO DE LISBOA	PORTUGAL TELECOM - ASSOCIAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	21	0,04%
O VIGILANTE - AMADORA	ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MÉDICOS O VIGILANTE	16	0,03%
CENTRO CLÍNICO DE LISBOA - NEL, NÚCLEO DE ESTOMATOLOGIA	PORTUGAL TELECOM - ASSOCIAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	10	0,02%
CLINICA DA LIGA (V.N GAIA)	LIGA DAS ASSOCIAÇÕES DE SOCORRO MUTUO DE VILA NOVA DE GAIA	10	0,02%

Tabela 41 – Estabelecimentos do setor social sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2016

Estabelecimentos do setor social sem internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º ELOGIOS	% TOTAL ELOGIOS
HOSPITAL MISERICÓRDIA DA MEALHADA	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA MEALHADA	1	0,01%
UNIAO MUTUALISTA NOSSA SENHORA CONCEICAO - CENTRO CLINICO	UNIAO MUTUALISTA NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO	1	0,01%

Tabela 42 – Estabelecimentos do setor social sem internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS em 2016

Estabelecimentos do setor social sem internamento com maior número de sugestões trazidas ao conhecimento da ERS

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º SUGESTÕES	% TOTAL SUGESTÕES
CENTRO CLÍNICO DE LISBOA	PORTUGAL TELECOM - ASSOCIAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1	0,08%

Tabela 43 – Estabelecimentos do setor social sem internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS em 2016

8.4 Parcerias público-privadas (PPP) hospitalares

Reclamações nas PPP

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º RECLAMAÇÕES	% TOTAL RECLAMAÇÕES
ESCALA BRAGA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO, SA	ESCALA BRAGA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO SA	1251	2,13%
HOSPITAL BEATRIZ ÂNGELO	SGHL - SOCIEDADE GESTORA DO HOSPITAL DE LOURES, SA	1128	1,92%
HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA	ESCALA VILA FRANCA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO S.A.	1127	1,92%
HOSPITAL DE CASCAIS - DR. JOSÉ DE ALMEIDA	HPP SAÚDE - PARCERIAS CASCAIS, S.A.	1055	1,80%

Tabela 44 – Reclamações sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em regime de PPP entradas na ERS em 2016

Elogios nas PPP

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º ELOGIOS	% TOTAL ELOGIOS
ESCALA BRAGA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO, SA	ESCALA BRAGA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO SA	781	8,25%
HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA	ESCALA VILA FRANCA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO S.A.	598	6,32%
HOSPITAL BEATRIZ ÂNGELO	SGHL - SOCIEDADE GESTORA DO HOSPITAL DE LOURES, SA	264	2,79%
HOSPITAL DE CASCAIS - DR. JOSÉ DE ALMEIDA	HPP SAÚDE - PARCERIAS CASCAIS, S.A.	108	1,14%

Tabela 45 – Elogios sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em regime de PPP entrados na ERS em 2016

Sugestões nas PPP

ESTABELECIMENTO	ENTIDADE	N.º SUGESTÕES	% TOTAL SUGESTÕES
ESCALA BRAGA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO, SA	ESCALA BRAGA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO SA	67	5,16%
HOSPITAL BEATRIZ ÂNGELO	SGHL - SOCIEDADE GESTORA DO HOSPITAL DE LOURES, SA	16	1,23%
HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA	ESCALA VILA FRANCA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO S.A.	12	0,92%
HOSPITAL DE CASCAIS - DR. JOSÉ DE ALMEIDA	HPP SAÚDE - PARCERIAS CASCAIS, S.A.	1	0,08%

Tabela 46 – Sugestões sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em regime de PPP entradas na ERS em 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