

ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE

SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

SÍNTESE DESCRITIVA 1.º SEMESTRE DE 2017

SETEMBRO 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.

Após cerca de um ano e meio de utilização da plataforma pelos prestadores de cuidados de saúde, é possível sistematizar alguns dos constrangimentos mais frequentes na utilização da plataforma, relacionados com as mais variadas questões.

O conteúdo do presente relatório baseia-se maioritariamente 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.

Eventuais diferenças de valores (absolutos ou percentuais) em relação a documentos anteriores prendem-se com a necessidade de atualização da informação constante nos processos, quando o momento da sua apreciação pelos serviços da ERS é posterior ao da extração de dados para elaboração dos relatórios.

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.

Volume global de processos (REC):

- No primeiro semestre de 2017, foram submetidos no SGREC 37145 processos REC³, o que representa um crescimento de 3,8% em relação ao mesmo período de 2016.
- A distribuição dos processos por tipologia revela que 87,7% foram classificados como reclamações, 11,2% como elogios e 1,5% como sugestões.
- 93,8% dos processos REC foram submetidos diretamente à ERS pelos prestadores através do SGREC. O suporte maioritariamente utilizado pelos reclamantes foi o livro de reclamações (72,1%).
- À data da extração de dados para o presente relatório tinham ainda sido inseridos no SGREC 26493 formulários de RSP (reclamação submetida por prestador) que, por se encontrarem em fase de audição interna pelos prestadores, estavam ainda por submeter à ERS.

Reclamações:

- No 1.º semestre de 2017 foram submetidos no SGREC 32562 processos classificados como reclamações, dos quais 70,5% dirigidos a prestadores do setor público.
- O tema mais assinalado no 1.º semestre de 2017 foi o dos “procedimentos administrativos” (com 20,3% das ocorrências, em 25,4% dos processos de reclamação), particularmente a *qualidade da informação institucional disponibilizada*. Seguiram-se os “tempos de espera”, em especial o *tempo de espera para atendimento clínico não programado superior a uma hora* e, em terceiro lugar, a “focalização no utente”, salientando-se as questões relacionadas com *delicadeza/urbanidade do pessoal clínico*.

Elogios:

- Dos 4165 elogios submetidos à ERS no primeiro semestre de 2017, 54,7% referem-se a unidades do setor público.

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 reclamações como também as sugestões e os elogios.

- A maioria dos elogios foi dirigida ao funcionamento dos serviços clínicos das instituições, com 29,3% de ocorrências em 45,4% dos louvores, seguindo-se os louvores ao pessoal clínico.

Sugestões:

- Dos 555 processos REC submetidos à ERS no primeiro semestre de 2017, que foram classificados como sugestões, 64% referem-se a estabelecimentos do setor público.
- A maioria das sugestões foi dirigida à qualidade das instalações, com 28,2% de ocorrências em 31,5% dos processos.

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

- No primeiro semestre de 2017, a ERS emitiu a decisão final e procedeu ao arquivamento de 35001 processos REC, o que representa um crescimento de 45,6% em relação a igual período de 2016.
- Em 76,3% das situações não houve necessidade de atuação acrescida por parte do regulador.
- 3,3% dos processos REC terminados foram objeto de intervenção regulatória diferenciada, salientando-se, dentro deste grupo, 3,5% que originaram processos de avaliação para aprofundamento da averiguação da atuação do prestador e 1,1% que foram objeto de proposta de fiscalização.

Índice Geral

Índice de Gráficos.....	viii
Índice de Tabelas.....	x
1. Introdução.....	13
1.1 Enquadramento legal.....	13
1.2 Definições e conceitos.....	14
1.3 Classificação e tipificação.....	15
1.4 Atuação da ERS.....	17
Monitorização e apreciação.....	17
Decisão final	18
Fluxograma de tramitação de processos REC na ERS.....	21
2. Constrangimentos.....	22
2.1 Adesão e tramitação no SGREC.....	22
2.2 Qualidade do tratamento da reclamação pelos prestadores	23
3. Volume global de processos	26
3.1 Processos REC (reclamações, elogios e sugestões) submetidos à ERS.....	26
Processos REC submetidos à ERS.....	27
Evolução mensal.....	27
Classificação dos processos REC	28
Registo de processos no SGREC.....	28
Proveniência	29
Suporte.....	30
Tempos médios de tramitação	30
3.2 Processos REC por submeter e classificar.....	31
Por região de saúde.....	31
Por natureza jurídica e tipologia dos prestadores	31
Por ano de início da inserção	32
4. Reclamações	33
Reclamações submetidas à ERS	34
Evolução mensal das reclamações submetidas à ERS.....	35
Reclamações por tipologia de prestador.....	35
Reclamações por região de saúde	36
Reclamações por tema	36
Temas mais visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017	38
5. Reclamações por região de saúde	40
5.1 Reclamações na Região de Saúde do Norte.....	41
5.2 Reclamações na Região de saúde do Centro	44
5.3 Reclamações na Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo.....	47
5.4 Reclamações na Região de Saúde do Alentejo.....	50
5.5 Reclamações na Região de Saúde do Algarve	53

6. Elogios.....	56
Elogios por região de saúde.....	57
Elogios por natureza jurídica dos prestadores	57
Elogios por tipologia dos prestadores.....	58
Elogios por assuntos visados	58
Assuntos visados nos elogios, por tipologia de prestador	59
Assuntos visados nos elogios, por região de saúde.....	59
7. Sugestões.....	60
Sugestões por região de saúde	61
Sugestões por natureza jurídica dos prestadores	61
Sugestões por tipologia dos prestadores	62
Sugestões por assuntos visados	62
Assuntos visados nas sugestões, por tipologia de prestador	63
Assuntos visados nas sugestões, por região de saúde	63
8. REC decididas e arquivadas pela ERS no 1.º semestre de 2017	64
Processos REC decididos pela ERS	65
Evolução mensal dos processos decididos.....	65
Tipologia dos arquivamentos.....	65
Arquivamento liminar	66
Destinatários das transferências	66
9. Estabelecimentos mais visados nos processos REC	67
9.1 Setor público	68
Estabelecimentos do setor público com internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS.....	68
Estabelecimentos do setor público com internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS	69
Estabelecimentos do setor público com internamento com maior número de sugestões trazidas ao conhecimento da ERS.....	70
Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS.....	71
Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS	72
Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior número de sugestões trazidas ao conhecimento da ERS.....	73
9.2 Setor privado	74
Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS.....	74
Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS	75
Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior número de sugestões trazidas ao conhecimento da ERS.....	75
Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS.....	76

Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS	77
Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior número de sugestões trazidas ao conhecimento da ERS.....	77
9.3 Setor social	78
Estabelecimentos do setor social com internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS.....	78
Estabelecimentos do setor social com internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS	79
Estabelecimentos do setor social sem internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS.....	79
Estabelecimentos do setor social sem internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS	80
9.4 Parcerias público-privadas (PPP) hospitalares.....	81
Reclamações nas PPP.....	81
Elogios nas PPP	81
Sugestões nas PPP	82

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Distribuição mensal do volume de processos REC inseridos no SGREC – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017	27
Gráfico 2 – Registo no SGREC dos processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2017	28
Gráfico 3 – Registo no SGREC dos processos REC submetidos à ERS – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017	29
Gráfico 4 – Proveniência dos processos REC submetidos no SGREC no 1.º semestre de 2017	29
Gráfico 5 – Suporte original dos processos REC submetidos no SGREC no 1.º semestre de 2017	30
Gráfico 6 – RSP inseridas no SGREC por submeter e classificar no final do 1.º semestre de 2017, por região de saúde	31
Gráfico 7 – RSP inseridas no SGREC por submeter e classificar no final do 1.º semestre de 2017, por tipo de prestador	31
Gráfico 8 – RSP inseridas no SGREC por submeter e classificar no final do 1.º semestre de 2017, por ano de início do registo	32
Gráfico 9 – Distribuição mensal do volume de reclamações inseridas no SGREC – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017	35
Gráfico 10 – Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por natureza jurídica da entidade	35
Gráfico 11 – Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipologia de prestador	35
Gráfico 12 – Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por região de saúde	36
Gráfico 13 – % do total de ocorrência de temas nas reclamações – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017	37
Gráfico 14 – Assuntos visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 no tema “ <i>Procedimentos administrativos</i> ”	38
Gráfico 15 – Assuntos visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 no tema “ <i>Tempos de espera</i> ”	38
Gráfico 16 – Assuntos visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 no tema “ <i>Focalização no utente</i> ”	39
Gráfico 17 – RS Norte: reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 por natureza jurídica do prestador	42
Gráfico 18 – RS Norte: reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 por tipo de estabelecimento	42
Gráfico 19 – RS Norte: % de ocorrência de temas visados nas reclamações – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017	43
Gráfico 20 – RS Centro: reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 por natureza jurídica do prestador	45
Gráfico 21 – RS Centro: reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 por tipo de estabelecimento	45
Gráfico 22 – RS Centro: % de ocorrência de temas visados nas reclamações – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017	46
Gráfico 23 – RS LVT: reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 por natureza jurídica do prestador	48

Gráfico 24 – RS LVT: reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 por tipo de estabelecimento.....	48
Gráfico 25 – RS LVT: % de ocorrência de temas visados nas reclamações – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017.....	49
Gráfico 26 – RS Alentejo: reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 por natureza jurídica do prestador.....	51
Gráfico 27 – RS Alentejo: reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 por tipo de estabelecimento.....	51
Gráfico 28 – RS Alentejo: % de ocorrência de temas visados nas reclamações – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017.....	52
Gráfico 29 – RS Algarve: reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 por natureza jurídica do prestador.....	54
Gráfico 30 – RS Algarve: reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 por tipo de estabelecimento.....	54
Gráfico 31 – RS Algarve: % de ocorrência de temas visados nas reclamações – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017.....	55
Gráfico 32 – Elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2017, por região de saúde.....	57
Gráfico 33 – Elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2017, por natureza jurídica da entidade.....	57
Gráfico 34 – Elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipo de prestador.....	58
Gráfico 35 – Sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por região de saúde	61
Gráfico 36 – Sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por natureza jurídica da entidade.....	61
Gráfico 37 – Sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipo de prestador	62
Gráfico 38 – Volume mensal de processos decididos pela ERS – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017	65
Gráfico 39 – Fundamentação dos arquivamentos liminares nas REC terminadas no 1.º semestre de 2017	66
Gráfico 40 – Destinatários das transferências externas de REC terminadas no 1.º semestre de 2017.....	66
Gráfico 41 – Destino das transferências internas nas REC terminadas no 1.º semestre de 2017 ..	66

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Evolução do volume de processos REC entrados na ERS no 1.º semestre: 2015-2017	27
Tabela 2 – Classificação dos processos REC entrados na ERS no 1.º semestre de 2017.....	28
Tabela 3 – Distribuição por classificação dos processos entrados na ERS no 1.º semestre de 2017	28
Tabela 4 – Tempos médios de tramitação de processos REC decididos no 1.º semestre de 2017	30
Tabela 5 – Volume de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre: comparação 2015-2017 ..	34
Tabela 6 – Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por tema.....	36
Tabela 7 – Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipo de prestador.....	37
Tabela 8 – RS Norte: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017.....	42
Tabela 9 – RS Norte: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipo de estabelecimento	43
Tabela 10 – RS Centro: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017	45
Tabela 11 – RS Centro: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipo de estabelecimento	46
Tabela 12 – RS LVT: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017	48
Tabela 13 – RS LVT: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipo de estabelecimento	49
Tabela 14 – RS Alentejo: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017	51
Tabela 15 – RS Alentejo: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipo de estabelecimento	52
Tabela 16 – RS Algarve: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017	54
Tabela 17 – RS Algarve: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipo de estabelecimento	55
Tabela 18 – Assuntos visados nos elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2017	58
Tabela 19 – Assuntos visados nos elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipo de prestador	59
Tabela 20 – Assuntos visados nos elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2017, por região de saúde.....	59
Tabela 21 – Assuntos visados nas sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017	62
Tabela 22 – Assuntos visados nas sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipo de prestador.....	63
Tabela 23 – Assuntos visados nas sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por região de saúde	63
Tabela 24 – Volume de processos REC decididos pela ERS – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017	65
Tabela 25 - Processos REC terminados no 1.º semestre de 2017.....	65

Tabela 26 – Estabelecimentos do setor público com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2017	68
Tabela 27 – Estabelecimentos do setor público com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2017	69
Tabela 28 – Estabelecimentos do setor público com internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS no 1.º semestre de 2017	70
Tabela 29 – Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2017	71
Tabela 30 – Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2017	72
Tabela 31 – Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS no 1.º semestre de 2017	73
Tabela 32 – Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2017	74
Tabela 33 – Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2017	75
Tabela 34 – Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS no 1.º semestre de 2017	75
Tabela 35 – Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2017	76
Tabela 36 – Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2017	77
Tabela 37 – Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS no 1.º semestre de 2017	77
Tabela 38 – Estabelecimentos do setor social com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2017	78
Tabela 39 – Estabelecimentos do setor social com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2017	79
Tabela 40 – Estabelecimentos do setor social sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2017	79
Tabela 41 – Estabelecimentos do setor social sem internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2017	80
Tabela 42 – Reclamações sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em regime de PPP entradas na ERS no 1.º semestre de 2017	81
Tabela 43 – Elogios sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em regime de PPP entrados na ERS no 1.º semestre de 2017	81
Tabela 44 – Sugestões sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em regime de PPP entradas na ERS no 1.º semestre de 2017	82

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 primeiro semestre de 2017, e 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 SRER, conhecer a sua localização geográfica (região de saúde, distrito e concelho) e a sua caracterização em termos da tipologia de prestador (regime jurídico da entidade detentora, tipologia de estabelecimento, valências disponíveis, etc.).

As datas de ocorrência, de inserção no SGREC e de submissão à ERS ficam também registadas, permitindo a monitorização dos prazos e tempos de 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”

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.

ou “elogio/louvor”), a sua temática e o tipo de diligências efetuadas¹⁵. Estas classificações são feitas mediante escolha a partir de listagens fechadas, garantido a sua normalização e transversalidade, podendo optar-se por mais do que uma categorização para cada processo.

Os temas disponíveis são os seguintes:

- **Acesso a cuidados de saúde:** questões relacionadas com dificuldade 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).

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

- **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 levantem dificuldades de classificação objetiva.

A remessa através do SGREC dos documentos digitalizados dispensa os estabelecimentos do seu envio por correio postal, sendo certo que *a entidade responsável pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde deve manter um arquivo devidamente organizado das folhas de reclamação e documentos associados a cada processo*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. Nas situações em que as reclamações são submetidas à ERS pelos prestadores sem virem acompanhadas das respetivas alegações, ou quando são remetidas pelos utentes ou por outras entidades/instituições, a intervenção da ERS

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

inicia-se com a inserção do processo no SGREC, o envio (quando aplicável) de cópia da reclamação ao estabelecimento visado e a solicitação de informação relativa ao acompanhamento dispensado à situação, bem como 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.

Quando se considera haver 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.

Nas situações em que 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 carregada 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,

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

arquivamento do processo de reclamação acompanhado de abertura de processo de inquérito ou de processo de avaliação, orientação para recomendação ou instrução da ERS, indicação de procedimento ao prestador, pedido interno de fiscalização ou ainda encaminhamento para as entidades 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 transformação do processo REC em processo de avaliação (AV), ou na apensação da documentação que o compõe a outros processos (AV, ERS ou PMT) já em análise pela ERS, ou em propostas de realização de ação de fiscalização ou de auditoria ao sistema de qualidade.
- **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

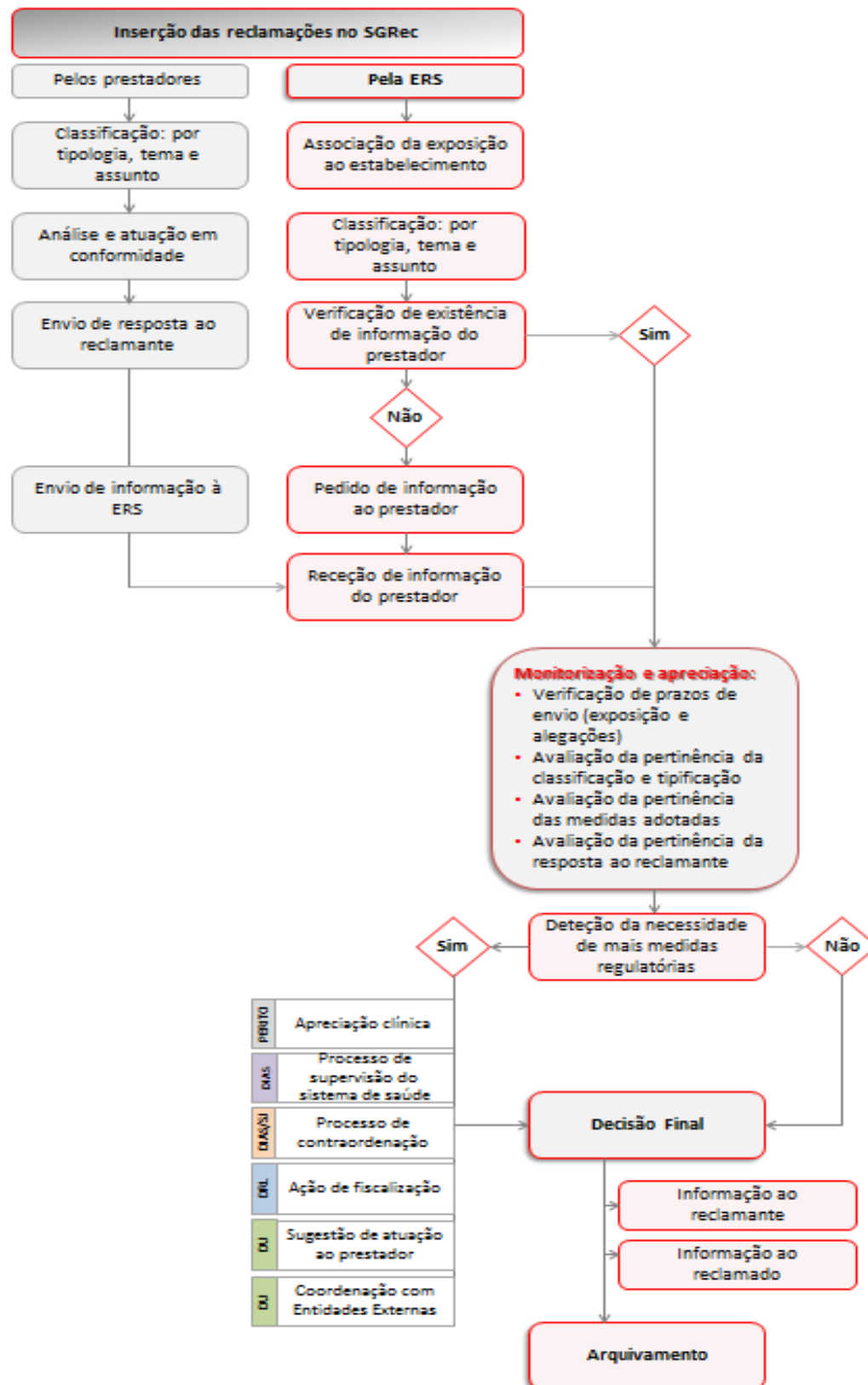


Figura 1 – Percurso do processo REC na ERS

2. Constrangimentos

Após cerca de um ano e meio de utilização da plataforma pelos prestadores de cuidados de saúde, é possível sistematizar alguns constrangimentos observados nesse processo. Recorde-se que, com a aprovação do regulamento n.º 65/2015, a ERS pretendeu garantir *“uma tramitação similar dos processos originados pelas queixas, reclamações, sugestões ou elogios dos utilizadores destes serviços, redigidos ou não no livro de reclamações, e que permitam agilizar e assegurar adequados padrões de eficiência na tramitação de tais processos, designadamente mediante a disponibilização, a todos os prestadores de cuidados de saúde, de um sistema eletrónico através do qual devam proceder à inserção das queixas e reclamações de que sejam alvo, dentro dos prazos fixados para o efeito.”*

2.1 Adesão e tramitação no SGREC

Conforme foi também já mencionado, 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]*²¹.

No entanto, apesar da obrigatoriedade legal de submissão das reclamações através do SGREC, ainda ocorre o envio de folhas do livro de reclamações à ERS em formato físico, sem recurso à plataforma, por correio postal. Tem-se procedido ao esclarecimento, de forma personalizada, destes prestadores no que toca às suas obrigações legais relativamente às reclamações, bem como à monitorização da sua atuação posterior.

Em momento prévio ao início do funcionamento dos acessos externos à plataforma, a ERS organizou e distribuiu um “Guia de apoio ao utilizador do SGREC” e, pouco tempo depois desse início, foi disponibilizado no *website* da ERS um conjunto de perguntas frequentes sobre submissão de reclamações²².

Verificam-se ainda dificuldades no acesso ao SGREC por parte de algumas entidades prestadoras de cuidados de saúde, nomeadamente por terem o seu registo no SRER incorreto ou incompleto.

²¹ Cf. n.º 1 do artigo 7.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

²² Disponível em <https://www.ers.pt/pages/451>

A existência de incorreções e a não atualização da informação no registo no SRER por parte dos prestadores de cuidados de saúde tem também impacto na apreciação das reclamações dos utentes, limitando, designadamente, a eficácia de alguns automatismos do sistema.

Recorde-se que a aplicação informática pretende, não só *a) Registar, classificar e acompanhar todos os processos em curso e ou resolvidos; b) Gerir, controlar e coordenar a informação; c) Agregar, anexar, arquivar e disponibilizar toda a informação necessária ao processo*”, mas igualmente, *d) Verificar e conhecer a origem, localização e percurso de cada processo; e) Produzir indicadores estatísticos e de gestão; f) Proporcionar aos prestadores de cuidados de saúde informação que permita investir na melhoria contínua dos cuidados prestados; g) Facultar às instituições e ao utente informação sistematizada, atempada e pertinente sobre reclamações*²³.

Salienta-se, por exemplo, a existência de estabelecimentos específicos não registados (impedindo a associação de reclamações ao prestador efetivamente visado), a incorreta designação dos estabelecimentos, da natureza jurídica (pública, privada, cooperativa, IPSS, Outros), da tipologia (existência, ou não, de internamento) e/ou dos serviços prestados (desde a denominação do serviço até às especialidades e valências a que se dedicam).

Identificadas as dificuldades mais frequentes, a ERS procurará desenvolver novas formas de apoiar os seus regulados neste processo.

2.2 Qualidade do tratamento da reclamação pelos prestadores

Como foi já referido anteriormente, cumpre ao estabelecimento prestador de cuidados de saúde visado em cada processo REC a análise, o tratamento e a resposta às reclamações, aos elogios e às sugestões de que é objeto.

A reclamação deve ser sempre encarada como uma oportunidade de melhoria, pelo que cada exposição deverá ser analisada pelo visado de forma a, por um lado, aferir da sua pertinência e, por outro, detetar eventual necessidade de adoção de diligências (medidas

²³ Cf. n.º artigo 6.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

corretivas) ou de alteração de procedimentos que permitam prevenir a recorrência da situação (medidas preventivas).

Adicionalmente, deve ser dado conhecimento ao reclamante, de forma cuidada e rigorosa, da posição do visado na reclamação e de eventuais diligências por ele adotadas.

Também aqui é possível identificar alguns problemas recorrentes, nomeadamente:

- Envio pelo prestador de alegações apenas endereçadas à ERS, sem conhecimento ao utente - inexistência de qualquer informação remetida ao reclamante.
- Envio de resposta escrita à ERS a referir que já existiu um contacto verbal com o reclamante, sem dar origem a resposta escrita.
- Informação prestada ao reclamante muito vaga, sem resposta direcionada ao conteúdo específico da reclamação formulada, baseada num modelo tipificado que não é adaptado às circunstâncias.
- Alegações apresentadas à ERS imprecisas (em particular nas situações com potencial gravidade), implicando a necessidade de solicitação de informação adicional.
- Envio à ERS de “resposta intermédia” (desvirtuando o solicitado na plataforma do SGREC), remetendo a resposta final para um tempo futuro, sem que seja remetida posteriormente qualquer outra informação. A título de exemplo, refira-se a recorrente menção a alegada “abertura de processos de inquérito sobre a matéria da reclamação”, de cujo resultado final só é dado conhecimento à ERS após insistência, com a agravante da ausência de comprovativo de envio das conclusões também ao reclamante.
- Aparente inexistência de qualquer tipo de ações de melhoria com base na análise de reclamações, de forma a evitar a sua recorrência, apesar da existência de respostas com intenções, que nunca se chegam a concretizar.
- Falta de integração dos responsáveis pela resposta às reclamações com gabinetes de qualidade/risco – sem produção, *a posteriori*, de qualquer informação relevante para a melhoria do seu sistema e/ou da sua organização.

À luz da informação acabada de prestar, reitera-se que o presente relatório é maioritariamente suportado por 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 atualizada.

As eventuais diferenças em termos de valores (absolutos ou percentuais) em relação a relatórios anteriores prendem-se com a necessidade de alteração da informação constante nos processos, caso o momento da sua apreciação pelos serviços da ERS seja posterior ao da extração de dados para elaboração dos mesmos.

3. Volume global de processos

3.1 Processos REC (reclamações, elogios e sugestões) submetidos à ERS

No 1.º semestre de 2017, foram registados no SGREC 37145 processos REC, o que representa um crescimento de 3,8% 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, no 1.º semestre de 2017, do número de processos submetidos à ERS (cf. **Gráfico 1**), sem picos significativos, fruto da crescente sistematização da utilização da plataforma do SGREC pelos prestadores. A comparação com igual período de 2016 permite constatar que, apesar de o volume global de processos ser equiparável, o n.º mensal de reclamações submetidas em 2017 é sistematicamente superior.

Cada processo pode ser classificado como “reclamação”, “elogio” ou “sugestão”, ou com mais do que uma destas opções em simultâneo (cf. **Tabela 2**). A classificação atribuída aos processos submetidos à ERS no 1.º semestre de 2017, em conformidade com as tipologias disponíveis, resulta num total de 32562 reclamações, 4165 elogios e 555 sugestões visando prestadores de cuidados de saúde (cf. **Tabela 3**). Estes valores serão os considerados nos capítulos dedicados especificamente a cada uma destas tipologias: Reclamações, Elogios e Sugestões.

Em termos de registo dos processos REC na ERS, verificou-se que 93,8% foram inseridos na plataforma pelos prestadores, enquanto os serviços da ERS procederam à introdução no SGREC de 3,3%. Os restantes 2,9% foram registados pelo reclamante, sob a forma de reclamações *online* (cf. **Gráfico 2**). A comparação com os valores percentuais de 2016 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**).

Quanto à sua proveniência, 95% dos processos REC foram remetidos à ERS pelos prestadores, em cumprimento do imperativo legal, seguindo-se 4,1% 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 (72,1%), 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 do primeiro semestre de 2017, era de 70,1 dias corridos, enquanto o tempo médio de apreciação e monitorização de reclamações pela ERS, no mesmo momento, era de 275,4 dias corridos (cf. **Tabela 4**).

Processos REC submetidos à ERS

Entrada na ERS	N.º RECs	Crescimento
1.º Semestre de 2015	19820	-
1.º Semestre de 2016	35748	44,6%
1.º Semestre de 2017	37145	3,8%

Tabela 1 – Evolução do volume de processos REC entrados na ERS no 1.º semestre: 2015-2017

Evolução mensal

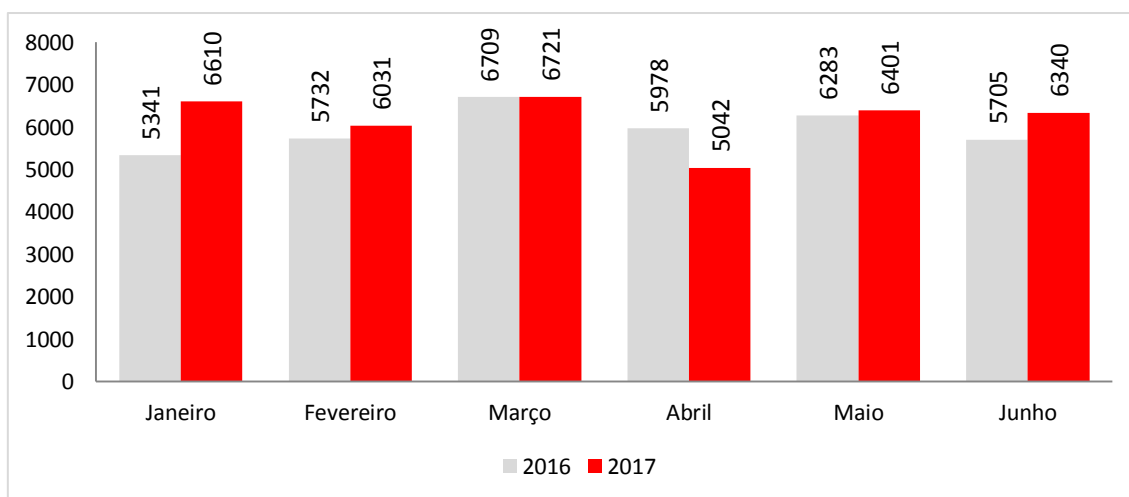


Gráfico 1 – Distribuição mensal do volume de processos REC inseridos no SGREC – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017

Classificação dos processos REC

Classificação	N.º Processos REC
Reclamação	32447
Elogio	4071
Sugestão	492
Reclamação + Elogio	72
Reclamação + Sugestão	41
Elogio + Sugestão	20
Reclamação + Elogio + Sugestão	2
Total Geral	37145

Tabela 2 – Classificação dos processos REC entrados na ERS no 1.º semestre de 2017

Classificação	Total por classificação	% por classificação
Reclamação	32562	87,7%
Elogio	4165	11,2%
Sugestão	555	1,5%

Tabela 3 – Distribuição por classificação dos processos entrados na ERS no 1.º semestre de 2017

Registo de processos no SGREC

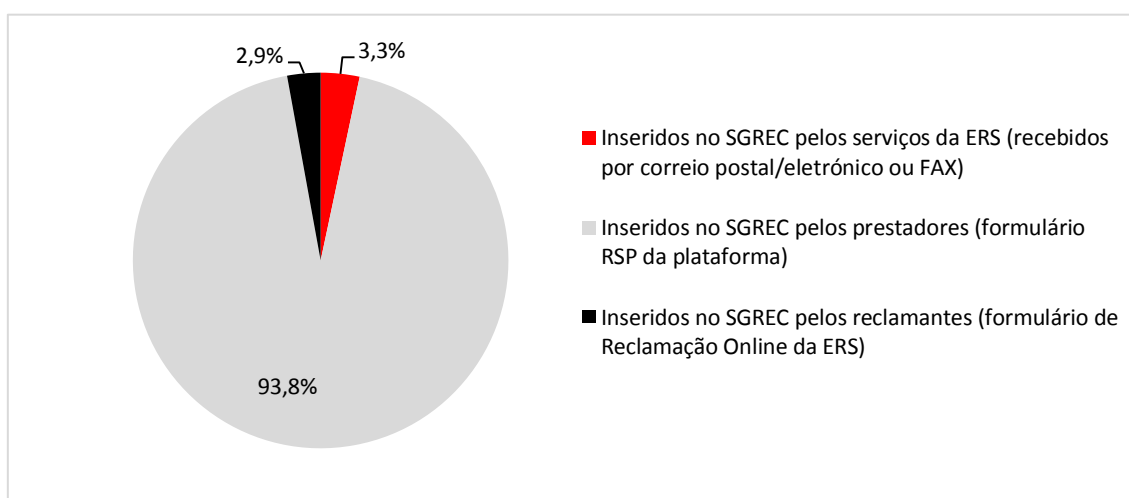


Gráfico 2 – Registo no SGREC dos processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2017

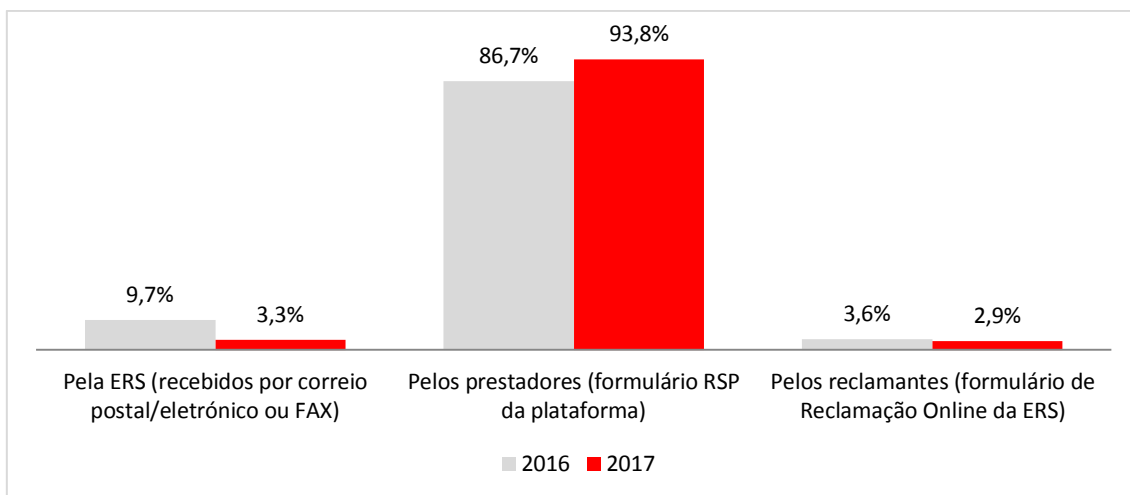


Gráfico 3 – Registo no SGREC dos processos REC submetidos à ERS – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017

Proveniência

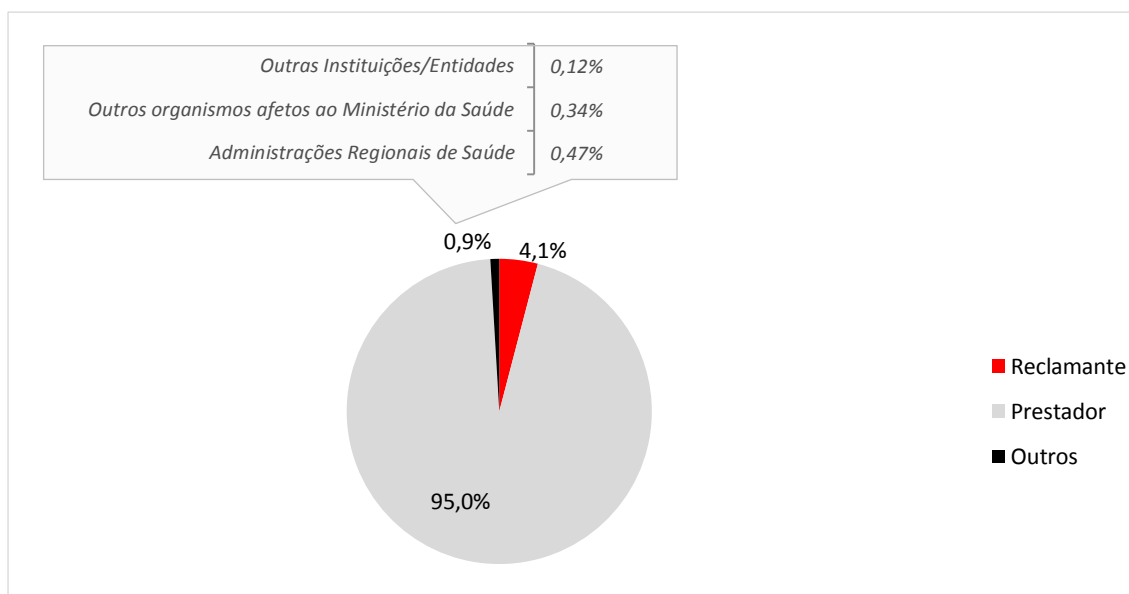


Gráfico 4 – Proveniência dos processos REC submetidos no SGREC no 1.º semestre de 2017

Suporte

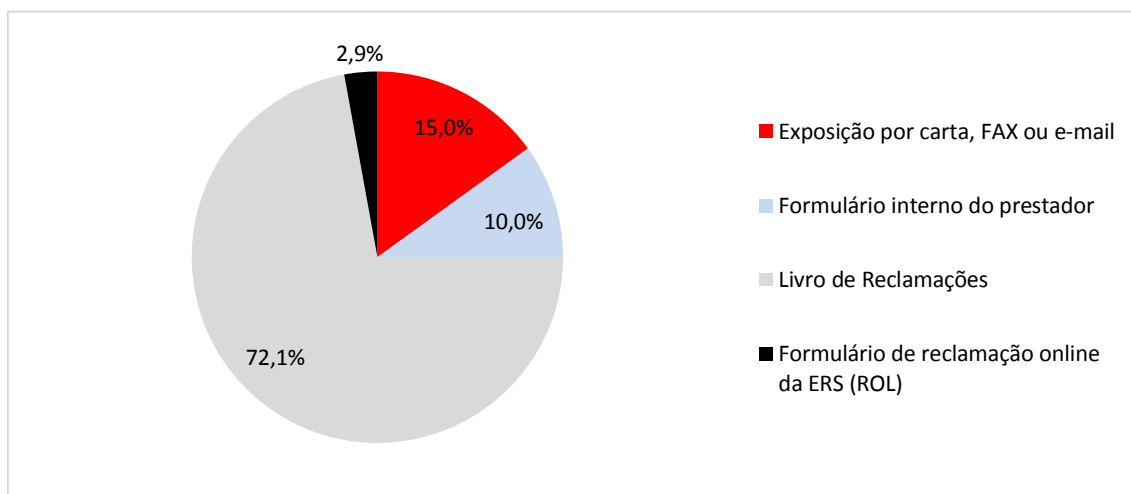


Gráfico 5 – Suporte original dos processos REC submetidos no SGREC no 1.º semestre de 2017

Tempos médios de tramitação

	Tempo de tratamento (prestadores)	Tempo de apreciação (ERS)
Tempo médio (dias corridos)	70,1	275,4
Desvio padrão (dias corridos)	111,7	149,3

Tabela 4 – Tempos médios de tramitação de processos REC decididos no 1.º semestre de 2017

3.2 Processos REC por submeter e classificar

No final do 1.º semestre de 2017 estavam registados no SGREC **26493** formulários de RSP (reclamação submetida por prestador) ainda por submeter à ERS, por, à data da extração de dados para o presente relatório, se encontrarem em fase de audição interna pelos prestadores. 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**), a natureza jurídica das entidades que os tutelam (cf. **Gráfico 7**) e o ano de início de registo na plataforma (cf. **Gráfico 8**). 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

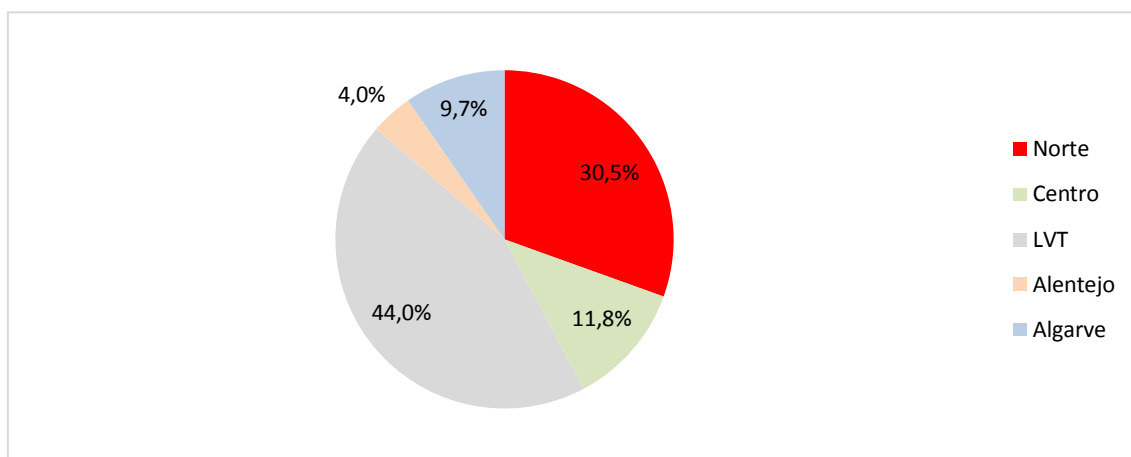


Gráfico 6 – RSP inseridas no SGREC por submeter e classificar no final do 1.º semestre de 2017, por região de saúde

Por natureza jurídica e tipologia dos prestadores

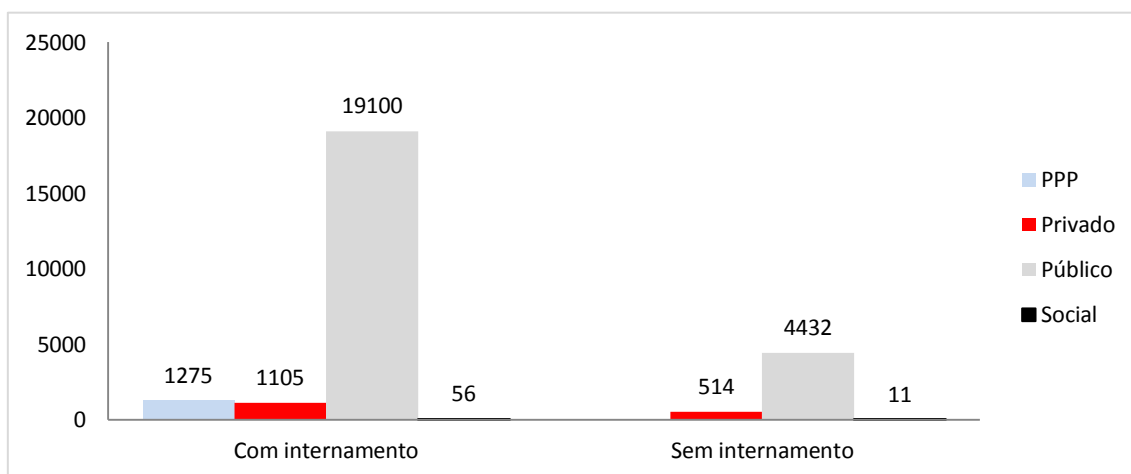


Gráfico 7 – RSP inseridas no SGREC por submeter e classificar no final do 1.º semestre de 2017, por tipo de prestador

Por ano de início da inserção

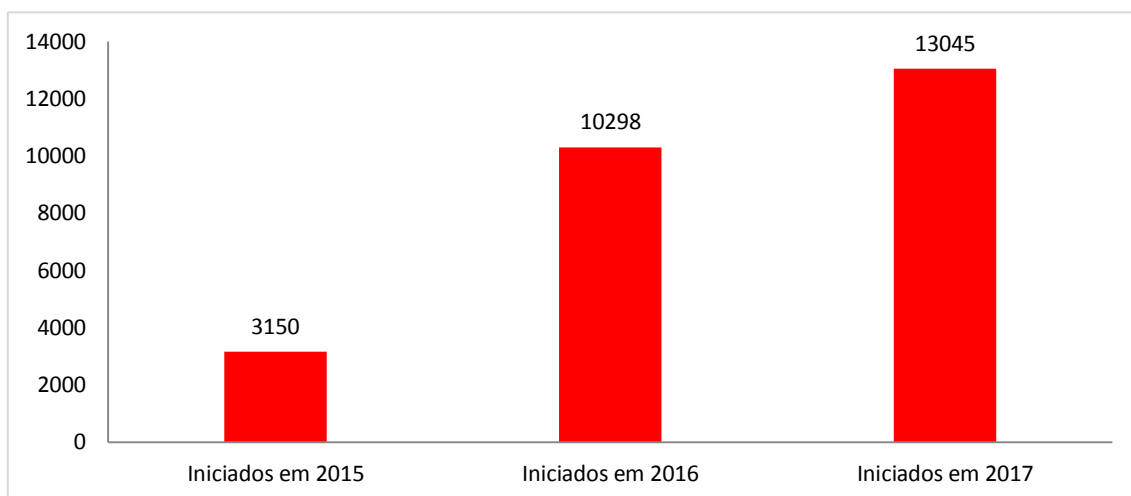


Gráfico 8 – RSP inseridas no SGREC por submeter e classificar no final do 1.º semestre de 2017, por ano de início do registo

4. Reclamações

Conforme já referido anteriormente²⁴, a classificação atribuída aos processos submetidos à ERS no 1.º semestre de 2017, em conformidade com as tipologias disponíveis, resulta num total de 32562 reclamações, o que representa um aumento de 10,9% em relação a igual período do ano anterior (cf. **Tabela 5**).

A análise da comparação da evolução mensal do volume de reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre nos anos de 2016 e 2017 confirma a tendência verificada no global dos processos REC. Apesar de o volume global de processos ser equiparável, os valores de reclamações de 2017 são sempre acima dos de 2016, exceto no mês de abril (cf. **Gráfico 9**).

Dos 32562 processos REC classificados como reclamações submetidas no SGREC no 1.º semestre de 2017, 70,5% foram dirigidos a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 10**) e, em todos os setores, foram mais reclamados os prestadores com internamento (cf. **Gráfico 11**). O **Gráfico 12** 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 “procedimentos administrativos” (com 20,3% das ocorrências, em 25,4% das reclamações), seguindo-se os “tempos de espera” (19,8% das ocorrências, em 24,8% dos processos de reclamação) e a “focalização no utente” (17,3% de ocorrências em 21,7% dos processos).

A comparação entre o primeiro semestre dos anos de 2016 e de 2017, no que toca ao peso relativo dos vários temas no total de ocorrências, permite constatar que os temas proporcionalmente mais visados nas reclamações continuam a ser os “procedimentos

²⁴ Cf. Tabela 3 – Distribuição por classificação dos processos entrados na ERS no 1.º semestre de 2017.

administrativos”, e os “tempos de espera”, tendo a “focalização no utente” substituído o “acesso a cuidados de saúde” na 3.ª posição (cf. **Gráfico 13**). Em termos de variações percentuais em relação ao primeiro semestre de 2016, a mais acentuada verifica-se no aumento do valor percentual de ocorrências do tema “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) 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. Nos estabelecimentos sem internamento do setor social encontramos, em igualdade, os três temas mais visados no geral das reclamações: “procedimentos administrativos”, “tempos de espera” e “focalização no utente” (cf. **Tabela 7**).

No desdobramento dos três temas transversalmente mais visados pelos diversos assuntos, constatou-se que nos “procedimentos administrativos” o assunto mais reclamado foi a *qualidade da informação institucional disponibilizada*, com 21,7% do total de assuntos inseridos neste tema (cf. **Gráfico 14**). No que respeita aos “tempos de espera”, destaca-se o *tempo de espera para atendimento clínico não programado superior a uma hora* (serviços de urgência e serviços de atendimento permanente) com 63,7% das ocorrências dentro deste tema (cf. **Gráfico 15**). De entre as queixas relativas a “focalização no utente” salientou-se a *delicadeza/urbanidade do pessoal clínico*, com 17,3% das ocorrências (cf. **Gráfico 16**).

Reclamações submetidas à ERS

Entrada na ERS	N.º RECs	Crescimento
1.º semestre de 2015	17585	-
1.º semestre de 2016	30244	41,9%
1.º semestre de 2017	32562	7,1%

Tabela 5 – Volume de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre: comparação 2015-2017

Evolução mensal das reclamações submetidas à ERS

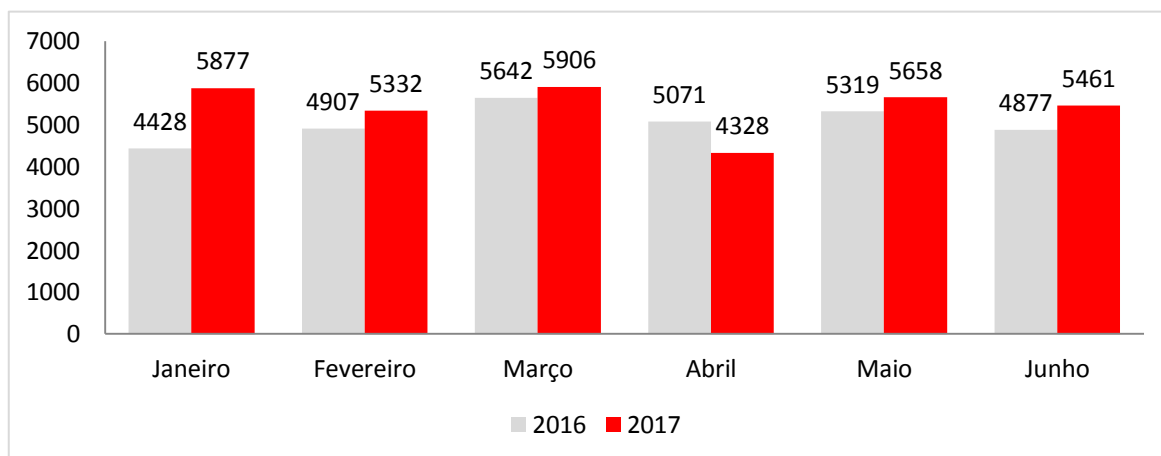


Gráfico 9 – Distribuição mensal do volume de reclamações inseridas no SGREC – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017

Reclamações por tipologia de prestador

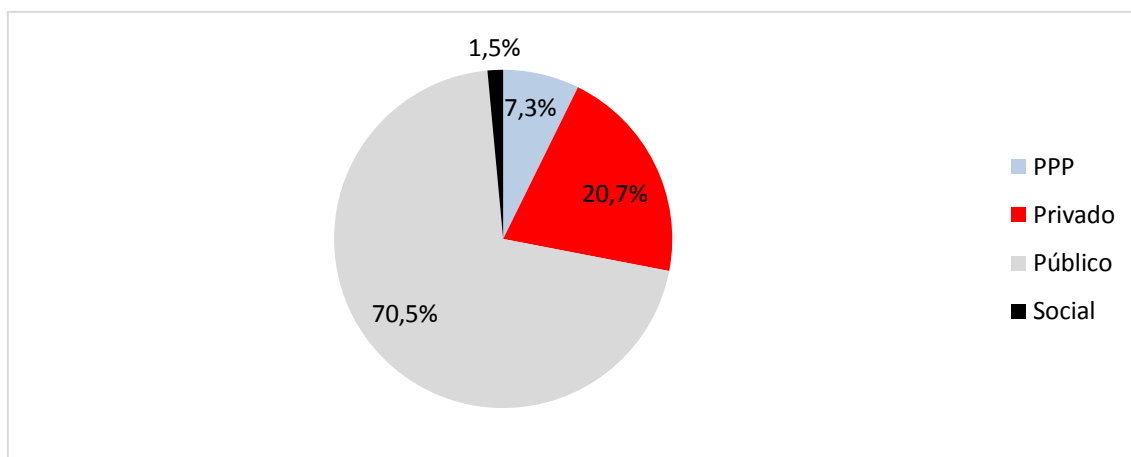


Gráfico 10 – Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por natureza jurídica da entidade

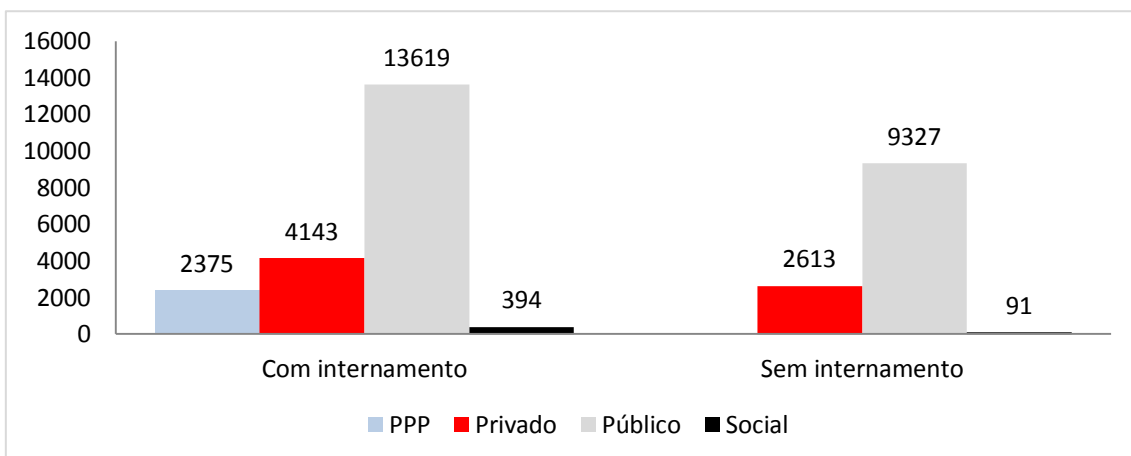


Gráfico 11 – Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipologia de prestador

Reclamações por região de saúde

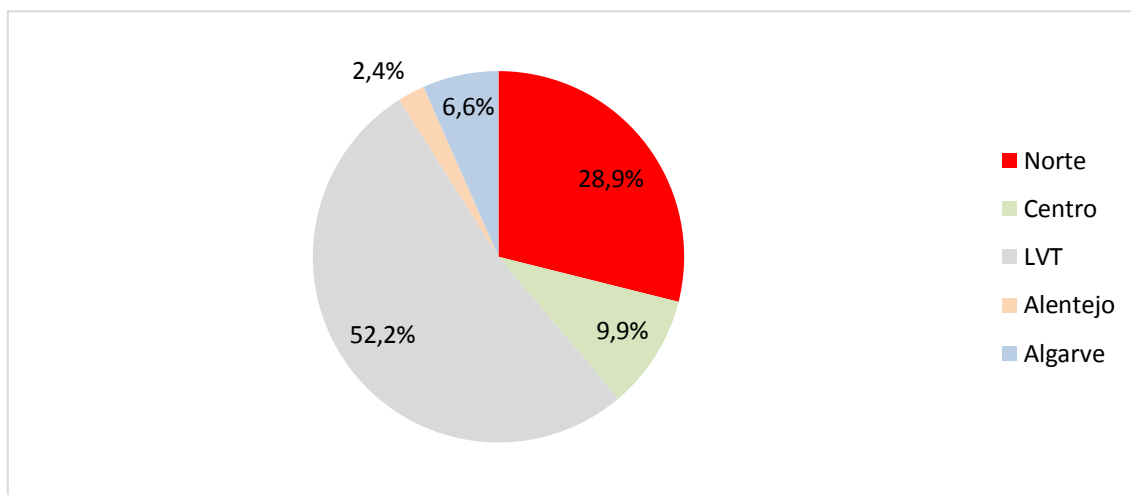


Gráfico 12 – Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por região de saúde

Reclamações por tema

Temas	N.º de ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de reclamações
Procedimentos administrativos	8281	20,3%	25,4%
Tempos de espera	8075	19,8%	24,8%
Focalização no utente	7069	17,3%	21,7%
Acesso a cuidados de saúde	6180	15,1%	19,0%
Cuidados de saúde e segurança do doente	5747	14,1%	17,6%
Questões financeiras	2159	5,3%	6,6%
Instalações e serviços complementares	1920	4,7%	5,9%
Outros Temas	1443	3,5%	4,4%
Total Geral	40874	100%	-

Tabela 6 – Reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por tema

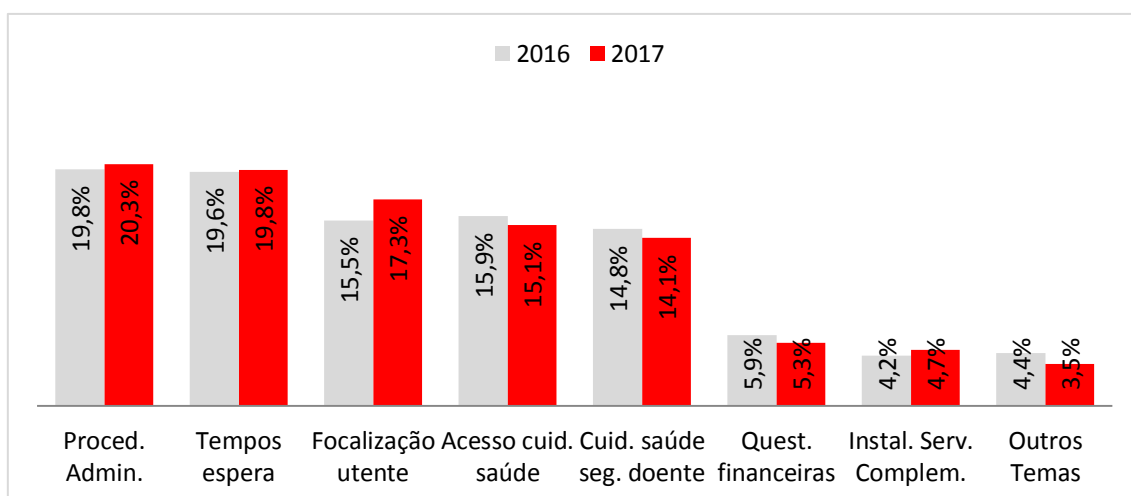


Gráfico 13 – % do total de ocorrência de temas nas reclamações – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017

Temas	PPP c/ Intern.	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Procedimentos administrativos	500	1160	800	2353	3370	76	22
Tempos de espera	783	928	570	4754	938	80	22
Focalização no utente	561	741	427	3549	1657	112	22
Acesso a cuidados de saúde	250	102	95	1901	3787	38	7
Cuidados de saúde e segurança do doente	493	645	476	2749	1249	125	10
Questões financeiras	88	751	319	682	283	26	10
Instalações e serviços complementares	110	209	106	935	514	28	18
Outros Temas	42	357	330	370	309	28	7
Total Geral	2827	4893	3123	17293	12107	513	118

Tabela 7 – Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipo de prestador

Temas mais visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017

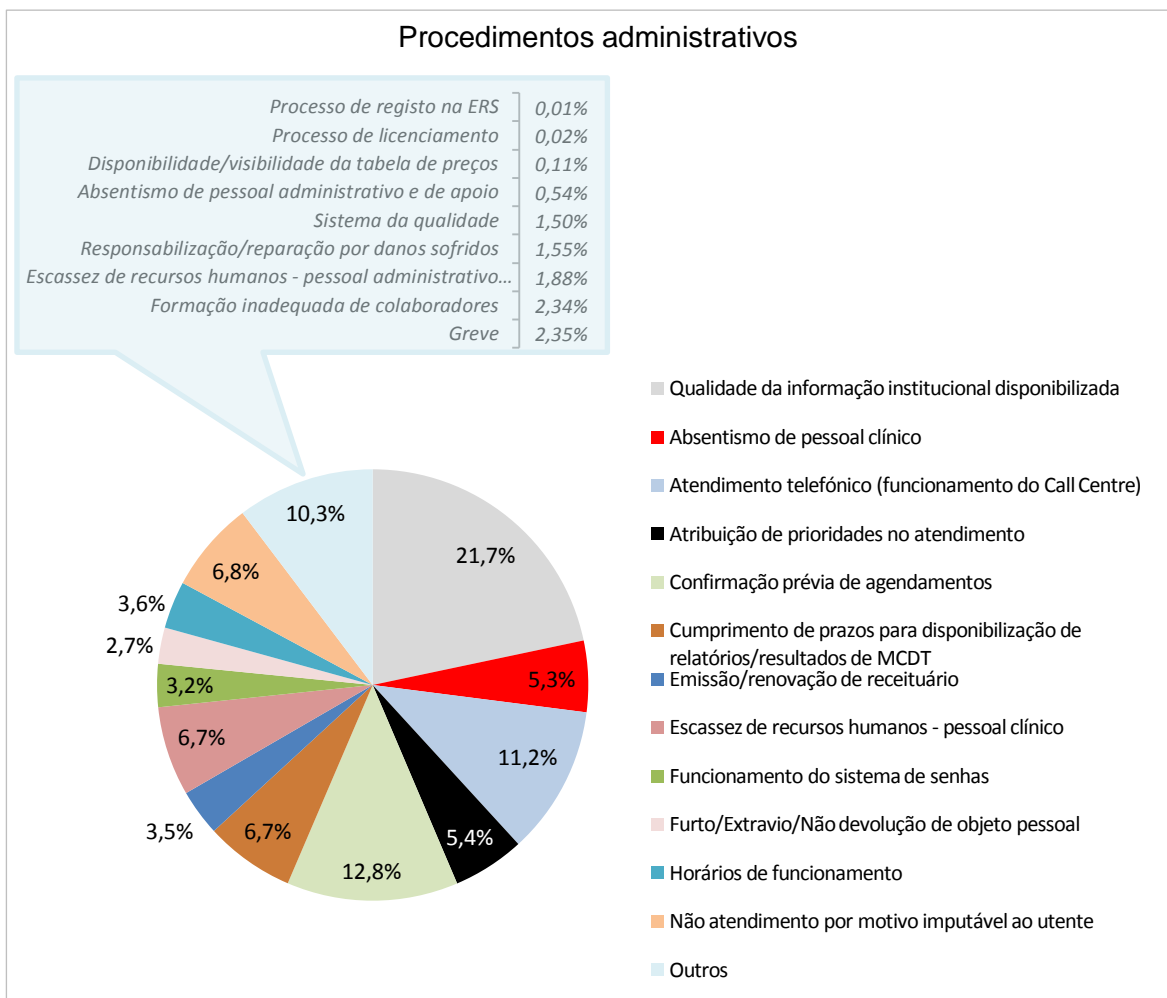


Gráfico 14 – Assuntos visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 no tema “Procedimentos administrativos”

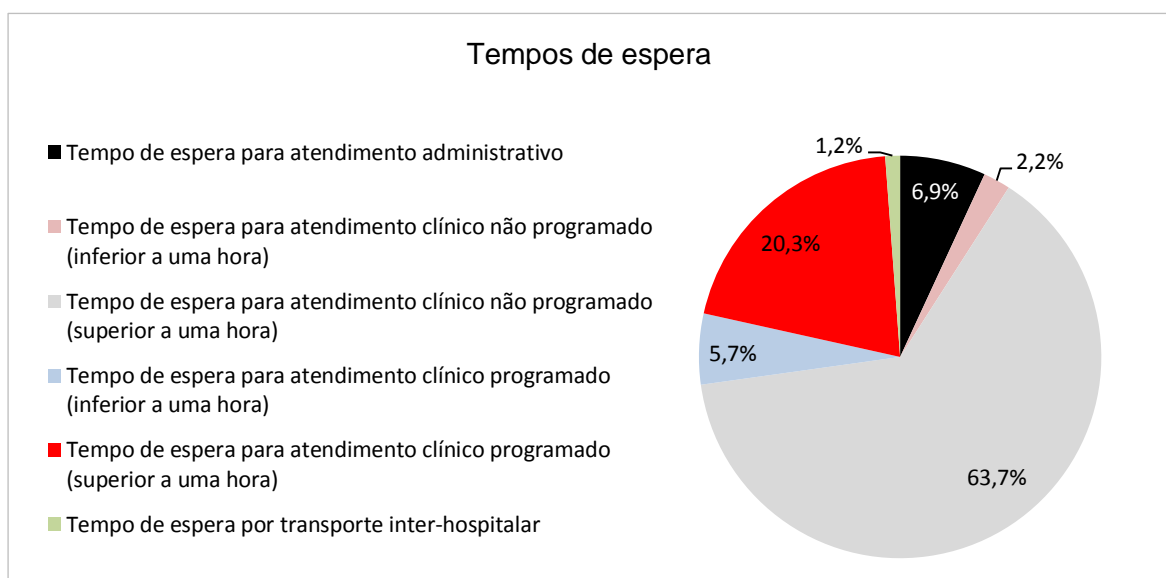


Gráfico 15 – Assuntos visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 no tema “Tempos de espera”

Focalização no utente

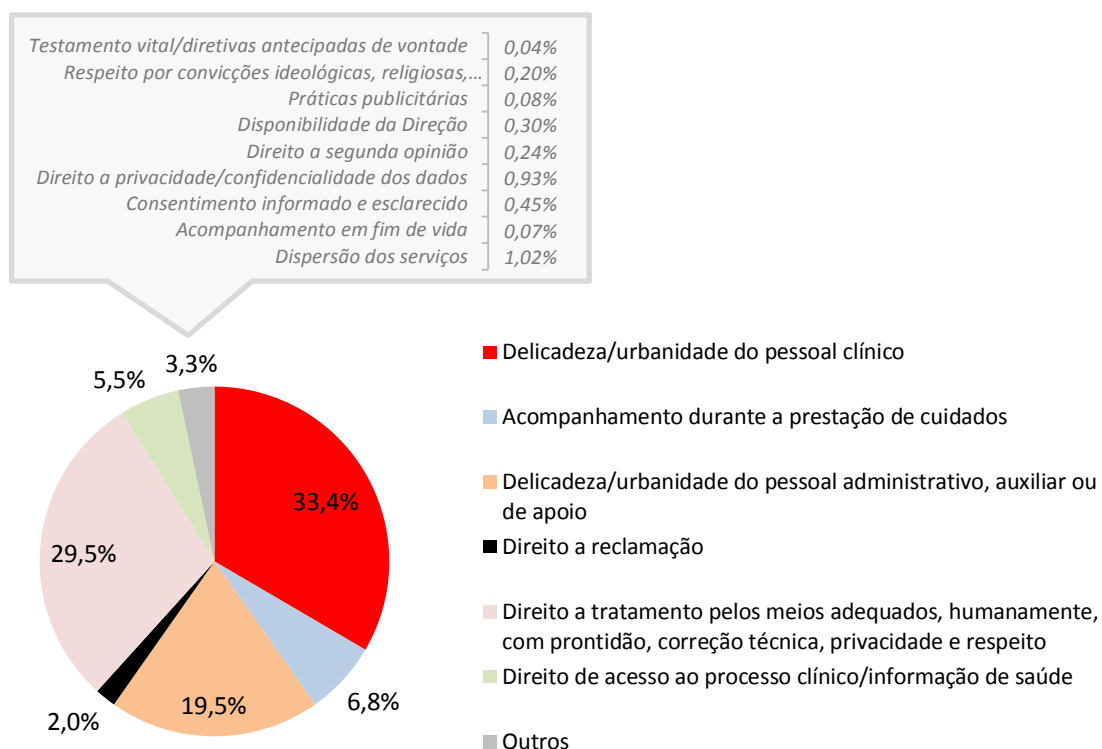


Gráfico 16 – Assuntos visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 no tema “Focalização no utente”

5. 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**).

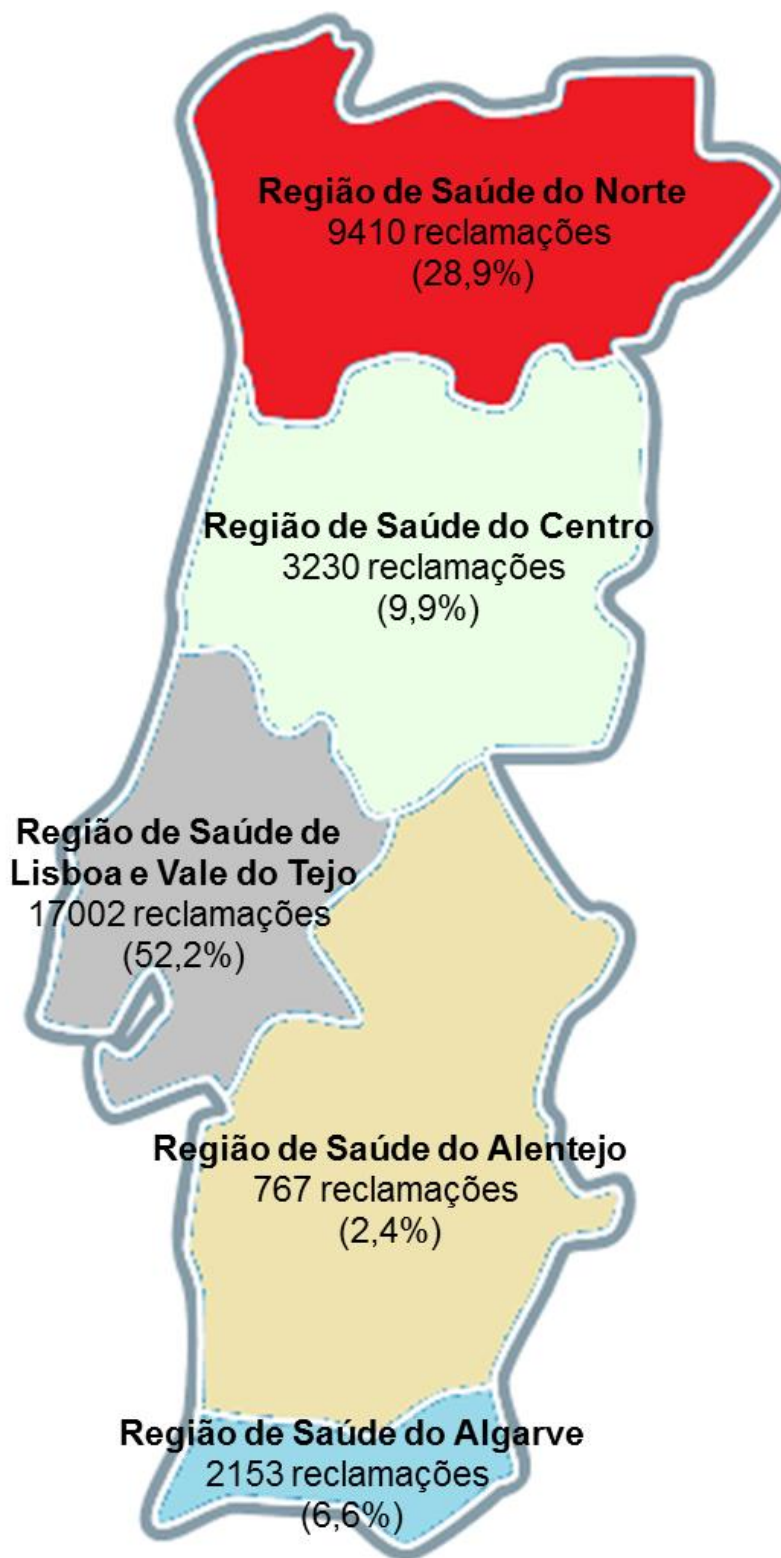


Figura 2 – Distribuição de reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por região de saúde

5.1 Reclamações na Região de Saúde do Norte

No 1.º semestre de 2017, foram submetidas à ERS 9410 reclamações relativas a estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde situados na Região de Saúde do Norte, o que corresponde a 28,9% do total de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS neste ano (cf. **Figura 2** – *pág. 42*).

Constatou-se que 73,2% das reclamações foram dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 17**) e, em todos os setores, foram mais reclamados os prestadores com internamento (cf. **Gráfico 18**).

No que respeita às temáticas mais visadas, verifica-se que os “procedimentos administrativos” surgem em primeiro lugar nas reclamações desta região, com 18,8% de ocorrências em 24,1% dos processos de reclamação (cf. **Tabela 8**).

A comparação entre o primeiro semestre dos anos de 2016 e 2017, no que se refere aos pesos relativos dos vários temas no total de ocorrências, permite constatar que os “procedimentos administrativos” se mantiveram como o tema mais visado (cf. **Gráfico 19**). Em termos de variações percentuais em relação a 2016, as mais acentuadas verificaram-se na diminuição percentual do tema “procedimentos administrativos” e no aumento de ocorrências em “focalização no utente” e “tempos de espera”.

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

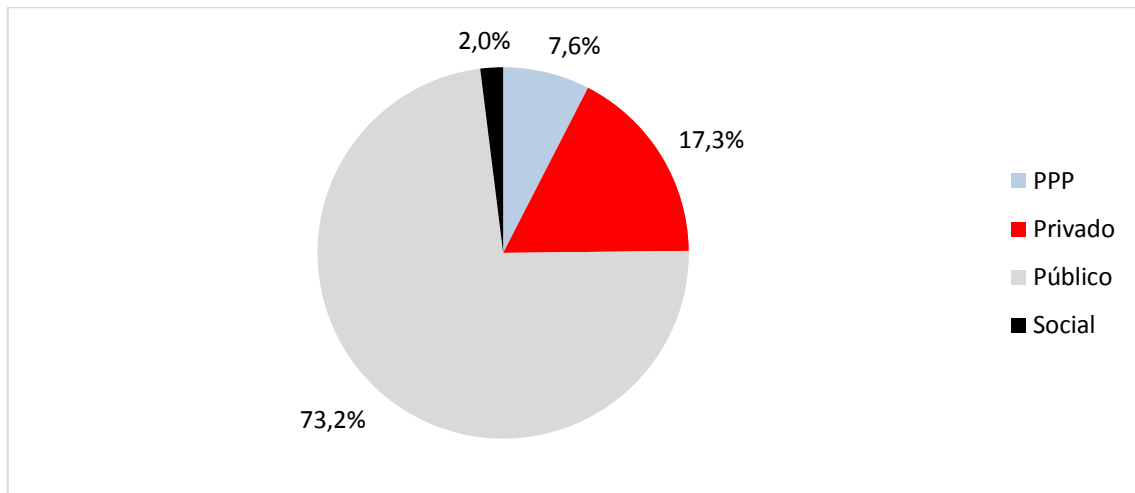


Gráfico 17 – RS Norte: reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 por natureza jurídica do prestador

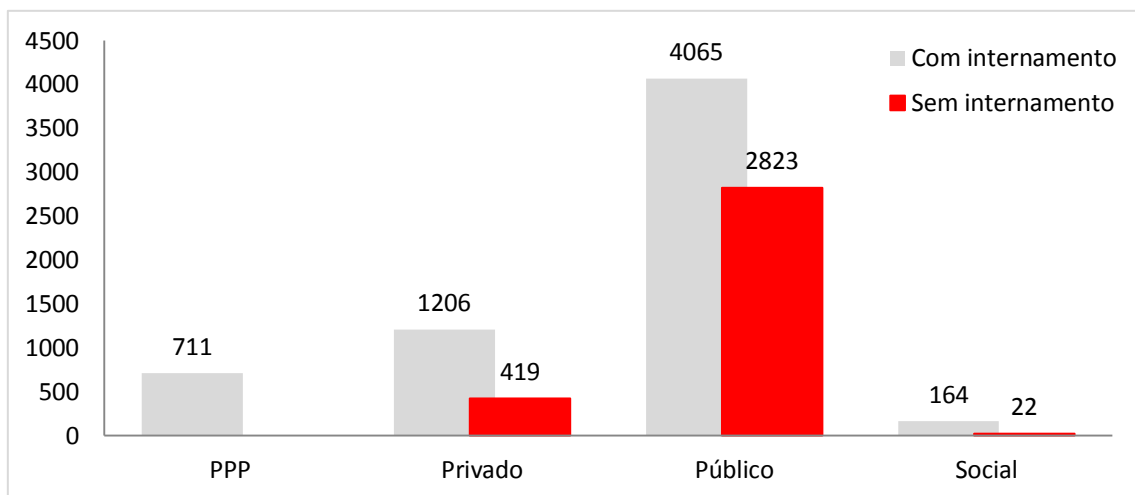


Gráfico 18 – RS Norte: reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 por tipo de estabelecimento

Temas	N.º de ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de reclamações
Procedimentos administrativos	2269	18,8%	24,1%
Focalização no utente	2228	18,5%	23,7%
Tempos de espera	2185	18,1%	23,2%
Cuidados de saúde e segurança do doente	1905	15,8%	20,2%
Acesso a cuidados de saúde	1852	15,4%	19,7%
Questões financeiras	707	5,9%	7,5%
Instalações e serviços complementares	474	3,9%	5,0%
Outros Temas	422	3,5%	4,5%
Total Geral	12042	100%	-

Tabela 8 – RS Norte: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017

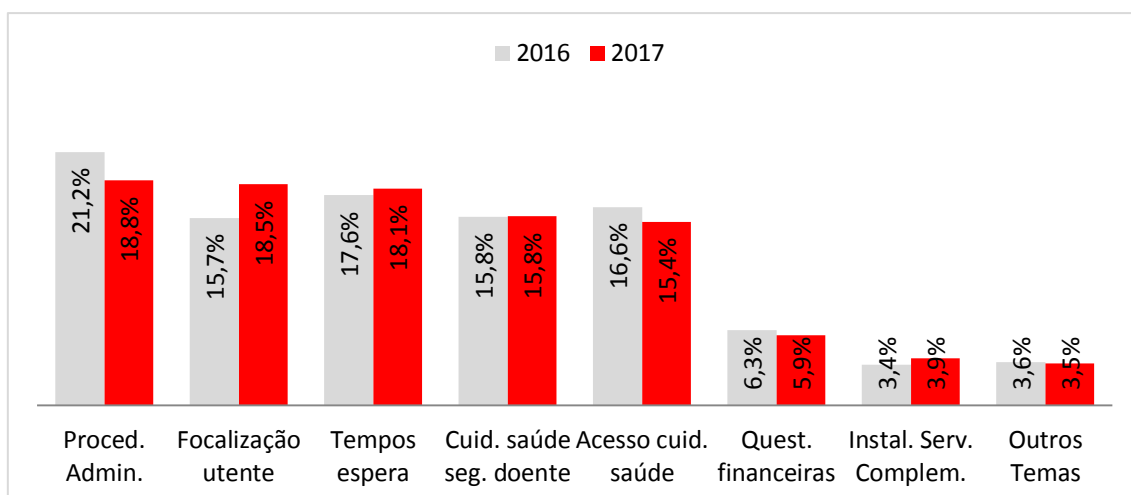


Gráfico 19 – RS Norte: % de ocorrência de temas visados nas reclamações – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017

Temas	PPP c/ Intern.	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Procedimentos administrativos	125	291	108	705	993	38	9
Focalização no utente	58	217	84	1280	546	38	5
Tempos de espera	195	275	78	1328	270	33	6
Cuidados de saúde e segurança do doente	169	176	106	922	480	50	2
Acesso a cuidados de saúde	163	17	15	597	1033	26	1
Questões financeiras	23	263	69	242	91	15	4
Instalações e serviços complementares	27	58	20	264	88	13	4
Outros Temas	10	99	48	122	134	6	3
Total Geral	770	1396	528	5460	3635	219	34

Tabela 9 – RS Norte: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipo de estabelecimento

5.2 Reclamações na Região de saúde do Centro

No 1.º semestre de 2017, foram submetidas à ERS 3230 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. 42*).

Constatou-se que 87,6% das reclamações foram dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 20**) e, em todos os setores, foram mais reclamados os prestadores com internamento (cf. **Gráfico 21**).

No que respeita às temáticas mais visadas, verifica-se que o “acesso a cuidados de saúde” surge em primeiro lugar nas reclamações desta região, com 18,9% de ocorrências em 23,1% dos processos de reclamação (cf. **Tabela 10**).

A comparação entre o primeiro semestre dos anos de 2016 e 2017, no que se refere aos pesos relativos dos vários temas no total de ocorrências, permite constatar que o “acesso a cuidados de saúde” substituiu os “tempos de espera” no primeiro lugar (cf. **Gráfico 22**). Em termos de variações percentuais em relação a 2016, as mais acentuadas verificaram-se na diminuição percentual dos temas “cuidados de saúde e segurança do doente”, “tempos de espera” e “questões financeiras”, e no aumento de ocorrências em “acesso a cuidados de saúde” 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 “tempos de espera” estão em maior número no setor público com internamento, os “procedimentos administrativos” são os mais mencionados nas reclamações relativas a estabelecimentos do setor privado com internamento, e os “cuidados de saúde e segurança do doente” são o tema mais frequente nos setores privado sem internamento e setor social sem internamento.

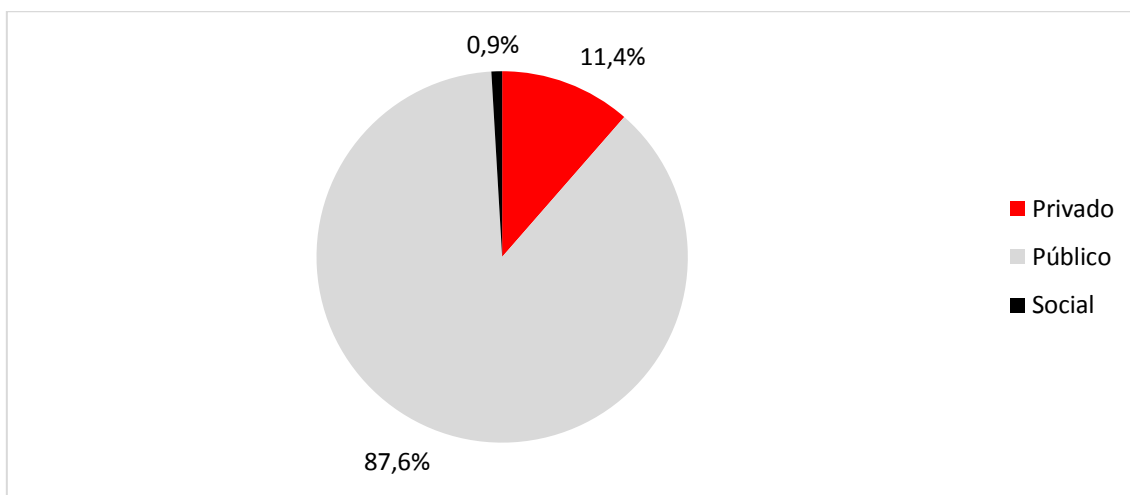


Gráfico 20 – RS Centro: reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 por natureza jurídica do prestador

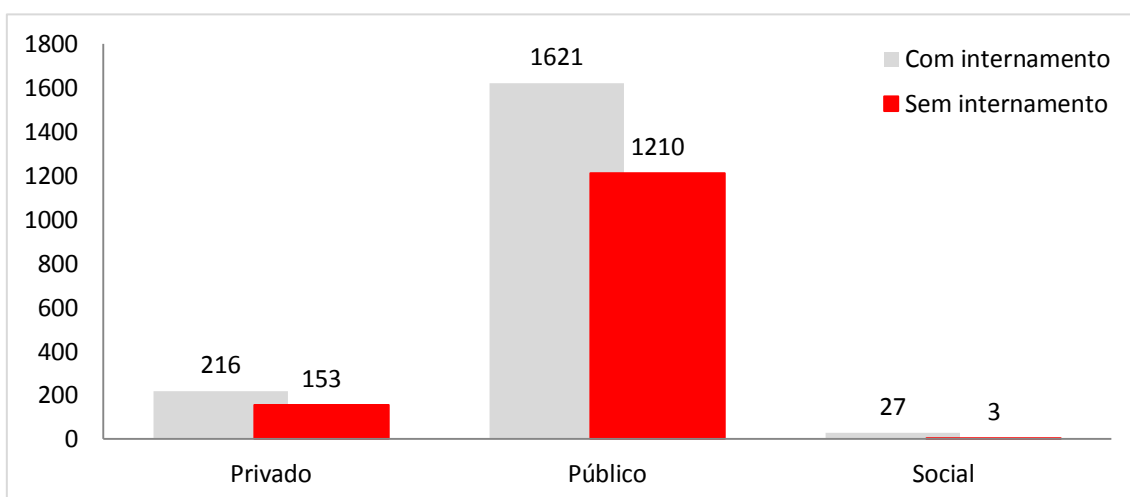


Gráfico 21 – RS Centro: reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 por tipo de estabelecimento

Temas	N.º de ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de reclamações
Acesso a cuidados de saúde	747	18,9%	23,1%
Tempos de espera	741	18,7%	22,9%
Focalização no utente	722	18,3%	22,4%
Procedimentos administrativos	647	16,4%	20,0%
Cuidados de saúde e segurança do doente	583	14,7%	18,0%
Instalações e serviços complementares	229	5,8%	7,1%
Questões financeiras	149	3,8%	4,6%
Outros Temas	137	3,5%	4,2%
Total Geral	3955	100%	-

Tabela 10 – RS Centro: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017

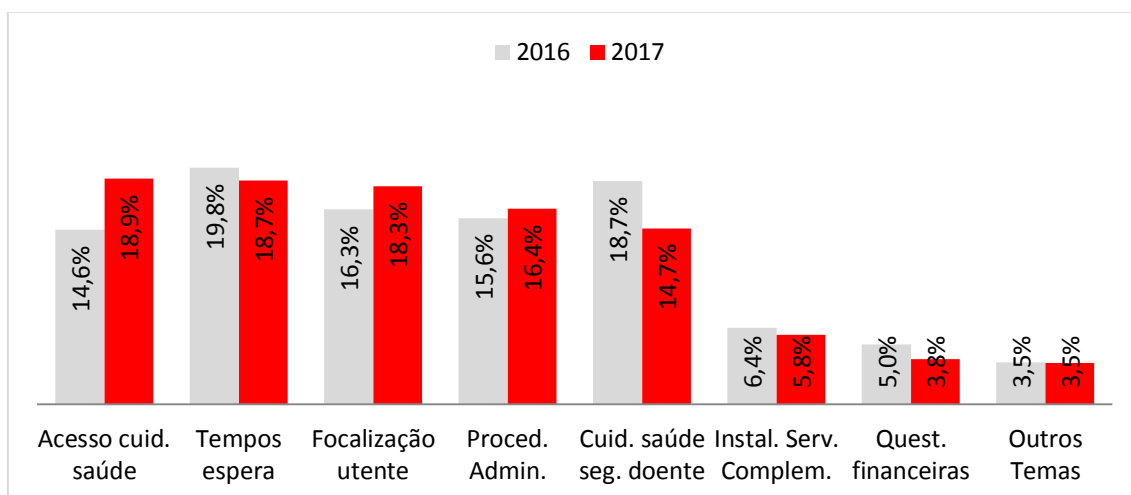


Gráfico 22 – RS Centro: % de ocorrência de temas visados nas reclamações – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017

Temas	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Acesso a cuidados de saúde	7	6	191	541	1	1
Tempos de espera	51	33	525	125	7	-
Focalização no utente	33	30	454	197	8	-
Procedimentos administrativos	70	35	257	280	5	-
Cuidados de saúde e segurança do doente	35	45	369	121	13	-
Instalações e serviços complementares	10	7	117	93	1	1
Questões financeiras	38	12	62	37	-	-
Outros Temas	21	23	49	38	5	1
Total Geral	265	191	2024	1432	40	3

Tabela 11 – RS Centro: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipo de estabelecimento

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

No 1.º semestre de 2017, foram submetidas à ERS 17002 reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, o que corresponde a 52,2% do total de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS neste ano (cf. **Figura 2** – *pág. 42*).

Constatou-se que 62,4% das reclamações foram dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 23**) e, em todos os setores, foram mais reclamados os prestadores com internamento (cf. **Gráfico 24**).

No que respeita às temáticas mais visadas, verifica-se que os “procedimentos administrativos” surgem em primeiro lugar nas reclamações desta região, com 23,1% de ocorrências em 27,6% dos processos de reclamação (cf. **Tabela 12**).

A comparação entre o primeiro semestre dos anos de 2016 e 2017, no que se refere aos 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 – “procedimentos administrativos” e “tempos de espera” (cf. **Gráfico 25**). Em termos de variações percentuais em relação a 2016, as mais acentuadas verificaram-se na diminuição dos temas “tempos de espera” e “acesso a cuidados de saúde” e no aumento dos temas “procedimentos administrativos” e “focalização no utente”.

A análise da distribuição de temáticas conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 13**) revela que os “procedimentos administrativos” são os mais relevantes no setor privado com e 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. A “focalização no utente” é o tema mais mencionado no setor social sem internamento, o “acesso a cuidados de saúde detém a primazia no setor público sem internamento e os “cuidados de saúde e segurança do doente” são o tema mais representativo nas reclamações referentes a prestadores do setor social com internamento.

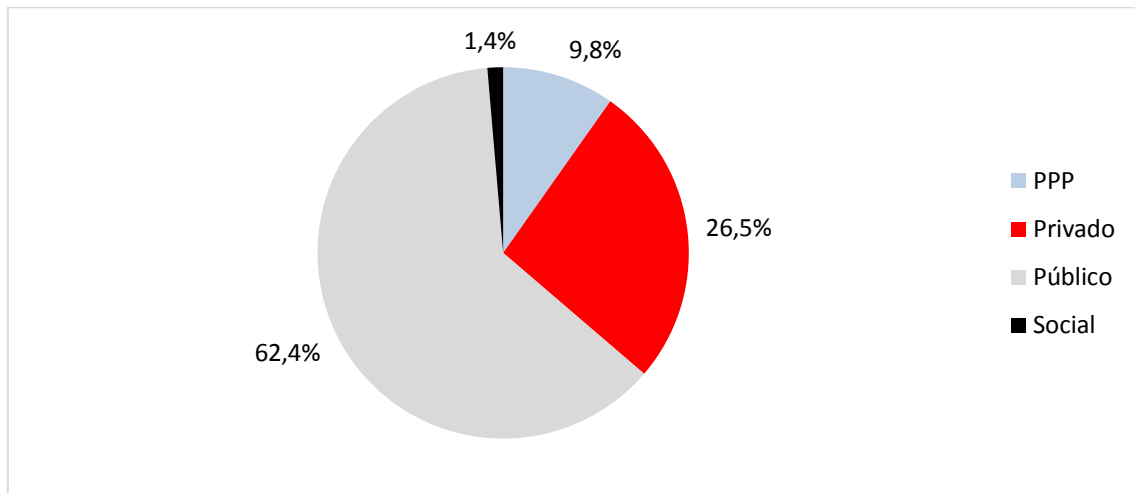


Gráfico 23 – RS LVT: reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 por natureza jurídica do prestador

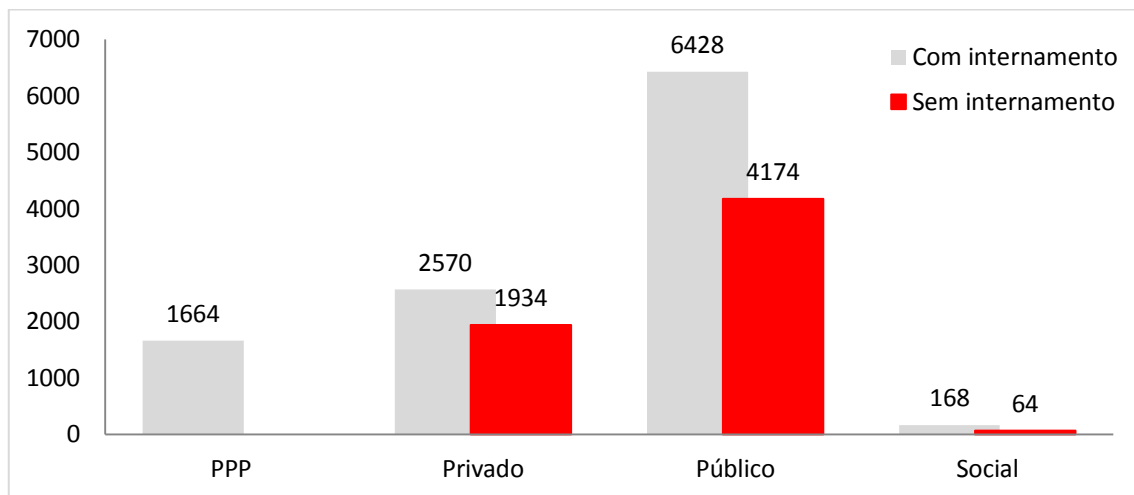


Gráfico 24 – RS LVT: reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 por tipo de estabelecimento

Temas	N.º de ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de reclamações
Procedimentos administrativos	4700	23,1%	27,6%
Tempos de espera	4130	20,3%	24,3%
Focalização no utente	3583	17,6%	21,1%
Acesso a cuidados de saúde	2953	14,5%	17,4%
Cuidados de saúde e segurança do doente	2777	13,6%	16,3%
Questões financeiras	1182	5,8%	7,0%
Instalações e serviços complementares	1042	5,1%	6,1%
Outros Temas	801	3,9%	4,7%
Total Geral	20367	100%	-

Tabela 12 – RS LVT: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017

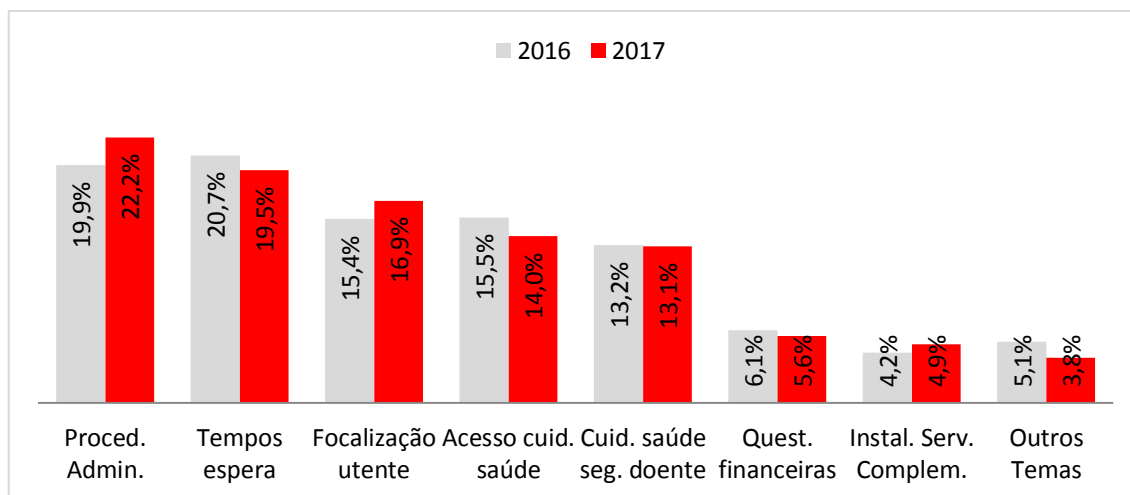


Gráfico 25 – RS LVT: % de ocorrência de temas visados nas reclamações – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017

Temas	PPP c/ Intern.	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Procedimentos administrativos	375	749	627	1235	1672	29	13
Tempos de espera	588	565	442	2098	392	30	15
Focalização no utente	503	459	287	1537	731	49	17
Acesso a cuidados de saúde	87	74	65	981	1731	10	5
Cuidados de saúde e segurança do doente	324	408	296	1124	560	57	8
Questões financeiras	65	433	223	307	139	10	5
Instalações e serviços complementares	83	131	72	488	242	13	13
Outros Temas	32	220	249	175	107	15	3
Total Geral	2057	3039	2261	7945	5574	213	79

Tabela 13 – RS LVT: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipo de estabelecimento

5.4 Reclamações na Região de Saúde do Alentejo

No 1.º semestre de 2017, foram submetidas à ERS 767 reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da Região de Saúde do Alentejo, o que corresponde a 2,4% do total de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS neste ano (cf. **Figura 2 – pág. 42**).

Constatou-se que 91,8% das reclamações foram dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 26**) 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 27**).

No que respeita às temáticas mais visadas, verifica-se que a “focalização no utente” surge em primeiro lugar nas reclamações desta região, com 25,7% de ocorrências em 31,1% dos processos de reclamação (cf. **Tabela 14**).

A comparação entre o primeiro semestre dos anos de 2016 e 2017, no que se refere aos pesos relativos dos vários temas no total de ocorrências, permite constatar que, apesar da inversão da sua posição relativa, não houve alteração dos temas mais visados – “focalização no utente” e “tempos de espera” (cf. **Gráfico 28**). Em termos de variações percentuais em relação a 2015, as mais acentuadas verificaram-se no aumento dos temas “focalização no utente”, “procedimentos administrativos” e “acesso a cuidados de saúde” e na diminuição dos “tempos de espera” e dos “cuidados de saúde e segurança do doente”.

A análise da distribuição de temáticas conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 15**) revela que a “focalização no utente” é o tema mais representativo nas reclamações referentes a prestadores do setor público com internamento e do setor social com internamento e que os “procedimentos administrativos” são os mais relevantes nos setores público sem internamento, privado sem internamento e privado com internamento, neste último em igualdade percentual com os “tempos de espera”.

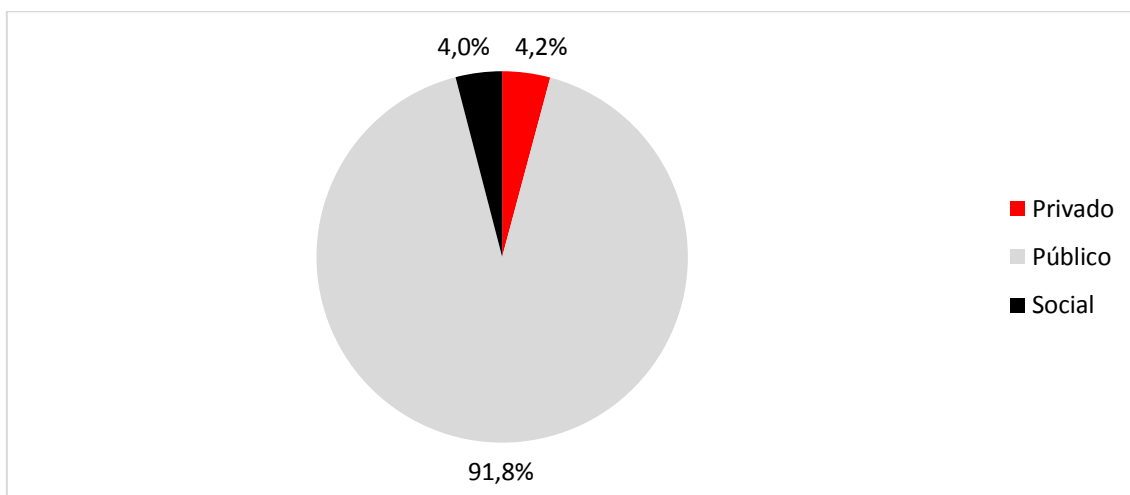


Gráfico 26 – RS Alentejo: reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 por natureza jurídica do prestador

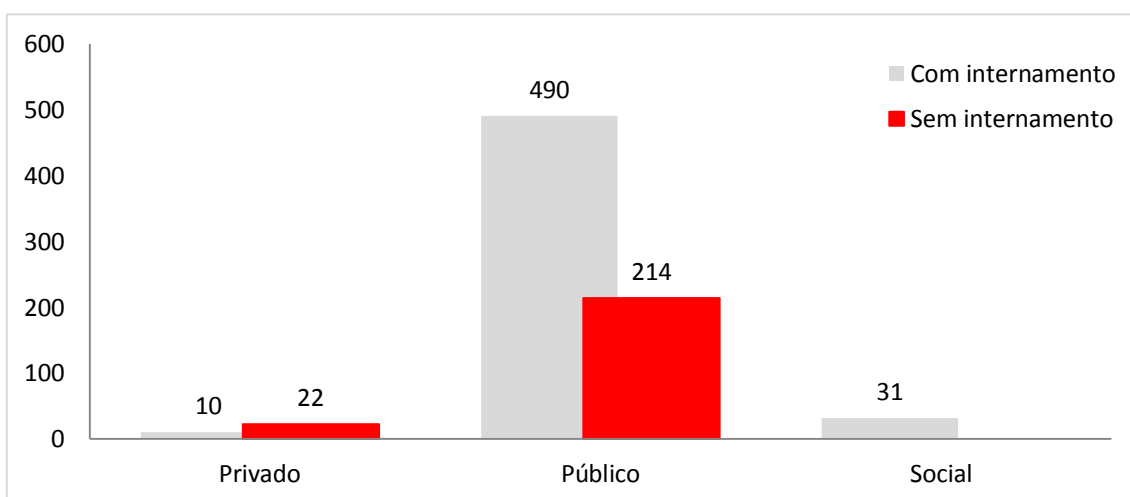


Gráfico 27 – RS Alentejo: reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 por tipo de estabelecimento

Temas	N.º de ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de reclamações
Focalização no utente	246	25,7%	32,1%
Tempos de espera	222	23,2%	28,9%
Procedimentos administrativos	153	16,0%	19,9%
Acesso a cuidados de saúde	144	15,0%	18,8%
Cuidados de saúde e segurança do doente	116	12,1%	15,1%
Instalações e serviços complementares	32	3,3%	4,2%
Questões financeiras	21	2,2%	2,7%
Outros Temas	23	2,4%	3,0%
Total Geral	957	100%	-

Tabela 14 – RS Alentejo: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017

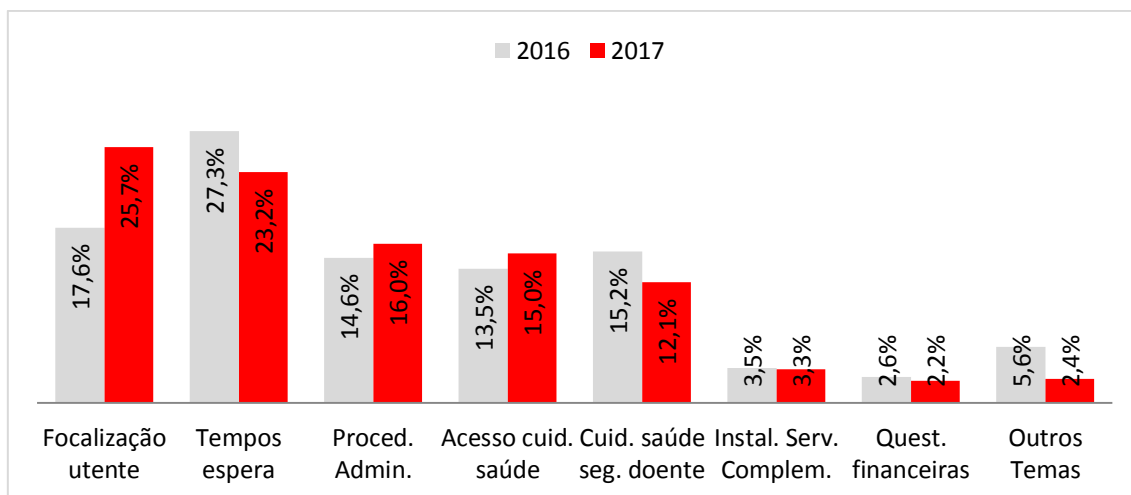


Gráfico 28 – RS Alentejo: % de ocorrência de temas visados nas reclamações – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017

Temas	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Focalização no utente	1	5	174	51	15	-
Tempos de espera	5	3	171	33	10	-
Procedimentos administrativos	5	8	63	74	3	-
Acesso a cuidados de saúde	-	4	78	61	1	-
Cuidados de saúde e segurança do doente	-	7	70	34	5	-
Instalações e serviços complementares	-	1	24	6	1	-
Questões financeiras	-	6	7	7	1	-
Outros Temas	-	-	8	14	1	-
Total Geral	11	34	595	280	37	0

Tabela 15 – RS Alentejo: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipo de estabelecimento

5.5 Reclamações na Região de Saúde do Algarve

No 1.º semestre de 2017 foram submetidas à ERS 2153 reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da Região de Saúde do Algarve, o que corresponde a 6,6% do total de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS neste ano (cf. **Figura 2** – *pág. 42*).

Constatou-se que 89,2% das reclamações foram dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 29**) e que em todos os setores foram mais reclamados os prestadores com internamento (cf. **Gráfico 30**).

No que respeita às temáticas mais visadas, verifica-se que os “tempos de espera” surgem em primeiro lugar nas reclamações desta região, com 29,0% de ocorrências em 37,0% dos processos de reclamação (cf. **Tabela 16**).

A comparação entre o primeiro semestre dos anos de 2016 e 2017, no que se refere aos pesos relativos dos vários temas no total de ocorrências, permite constatar que houve alterações nos temas mais visados, com os “tempos de espera” a assumirem a primazia no 1.º semestre de 2017, em substituição do “acesso a cuidados de saúde”, tema mais reclamado no 1.º semestre de 2016 (cf. **Gráfico 31**). Quanto a variações percentuais entre os dois anos, as mais acentuadas verificaram-se no aumento significativo, no 1.º semestre de 2017, dos temas “tempos de espera” e “instalações e serviços complementares”, e na diminuição relativa dos temas “procedimentos administrativos”, “acesso a cuidados de saúde”, “cuidados de saúde e segurança do doente” e “focalização no utente”.

A análise da distribuição de temáticas conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 17**) revela que os “tempos de espera” são o tema mais frequente no setor público com internamento, enquanto os “procedimentos administrativos” assumem a primazia no setor privado, com e sem internamento. 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 aparecem mais reclamações relativas a “focalização no utente”.

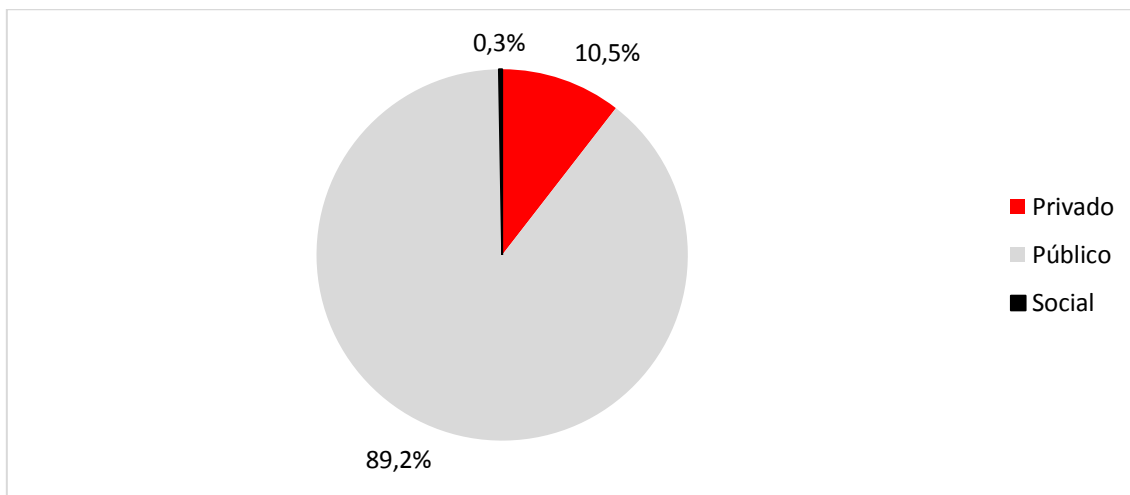


Gráfico 29 – RS Algarve: reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 por natureza jurídica do prestador

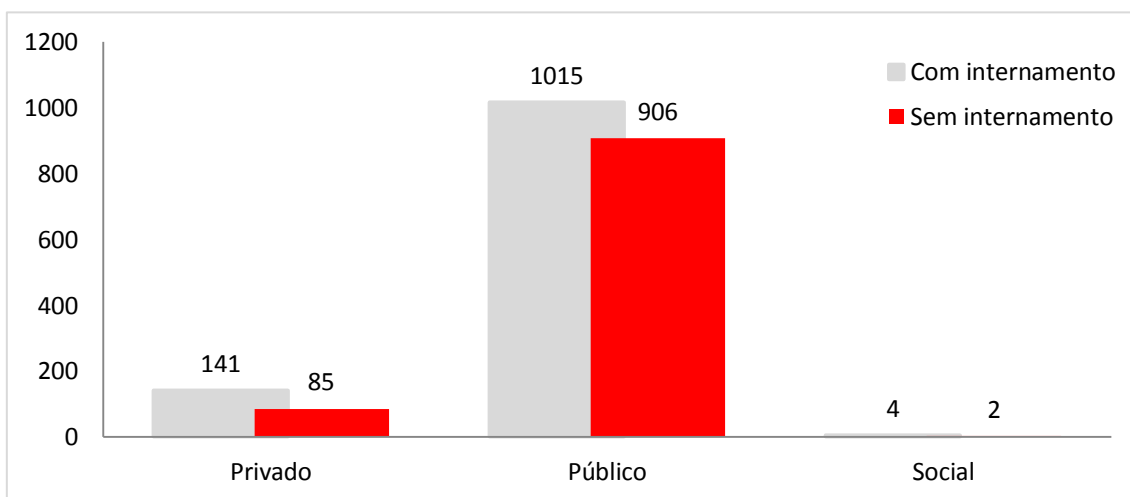


Gráfico 30 – RS Algarve: reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017 por tipo de estabelecimento

Temas	N.º de ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de reclamações
Tempos de espera	797	29,0%	37,0%
Procedimentos administrativos	512	18,6%	23,8%
Acesso a cuidados de saúde	484	17,6%	22,5%
Cuidados de saúde e segurança do doente	366	13,3%	17,0%
Focalização no utente	290	10,5%	13,5%
Instalações e serviços complementares	143	5,2%	6,6%
Questões financeiras	100	3,6%	4,6%
Outros Temas	60	2,2%	2,8%
Total Geral	2752	100%	-

Tabela 16 – RS Algarve: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017

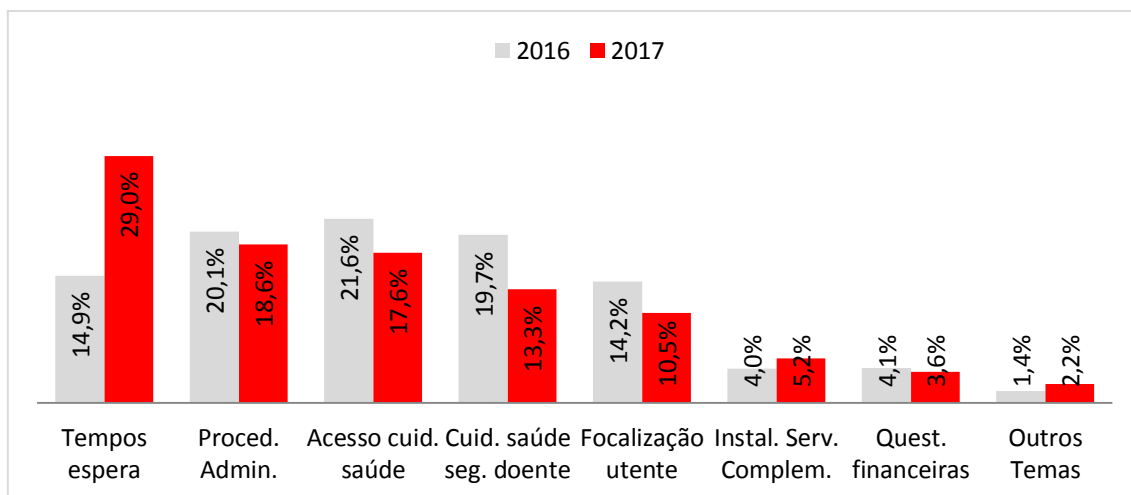


Gráfico 31 – RS Algarve: % de ocorrência de temas visados nas reclamações – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017

Temas	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Tempos de espera	32	14	632	118	-	1
Procedimentos administrativos	45	22	93	351	1	-
Acesso a cuidados de saúde	4	5	54	421	-	-
Cuidados de saúde e segurança do doente	26	22	264	54	-	-
Focalização no utente	31	21	104	132	2	-
Instalações e serviços complementares	10	6	42	85	-	-
Questões financeiras	17	9	64	9	-	1
Outros Temas	17	10	16	16	1	-
Total Geral	182	109	1269	1186	4	2

Tabela 17 – RS Algarve: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipo de estabelecimento

6. Elogios

Apresenta-se em seguida a análise dos 4165 processos classificados como elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2017. O **Gráfico 32** apresenta a distribuição dos elogios conforme a região de saúde onde se situam os estabelecimentos visados.

As unidades do setor público receberam 54,7% dos elogios (cf. **Gráfico 33**), constatando-se ainda que este tipo de manifestação foi, para todos os setores, mais frequente em estabelecimentos com internamento (cf. **Gráfico 34**).

No que respeita aos visados, a maioria dos elogios é dirigida ao pessoal clínico, com 29,3% de ocorrências em 45,4% dos processos, seguindo-se o funcionamento dos serviços clínicos, com 24,7% de ocorrências em 38,3% 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 nos prestadores dos setores privado com internamento e público com e sem internamento. Nas PPP é mais valorizado o funcionamento dos serviços clínicos, enquanto nos setores privado sem internamento e social com internamento os elogios são dirigidos ao 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 nas regiões Centro, LVT e Algarve, enquanto a região Norte se refere maioritariamente ao funcionamento dos serviços clínicos e a região do Alentejo ao funcionamento dos serviços de apoio.

Elogios por região de saúde

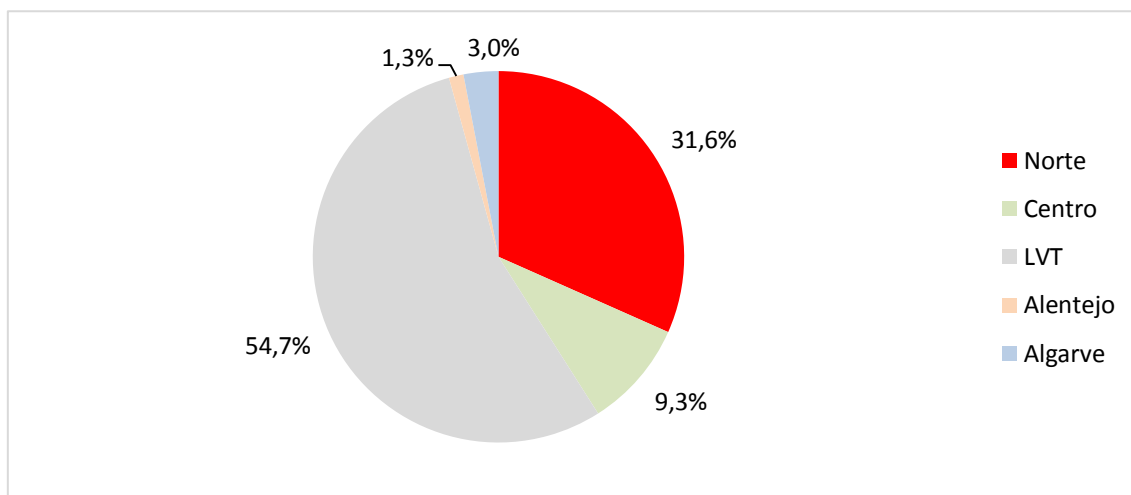


Gráfico 32 – Elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2017, por região de saúde

Elogios por natureza jurídica dos prestadores

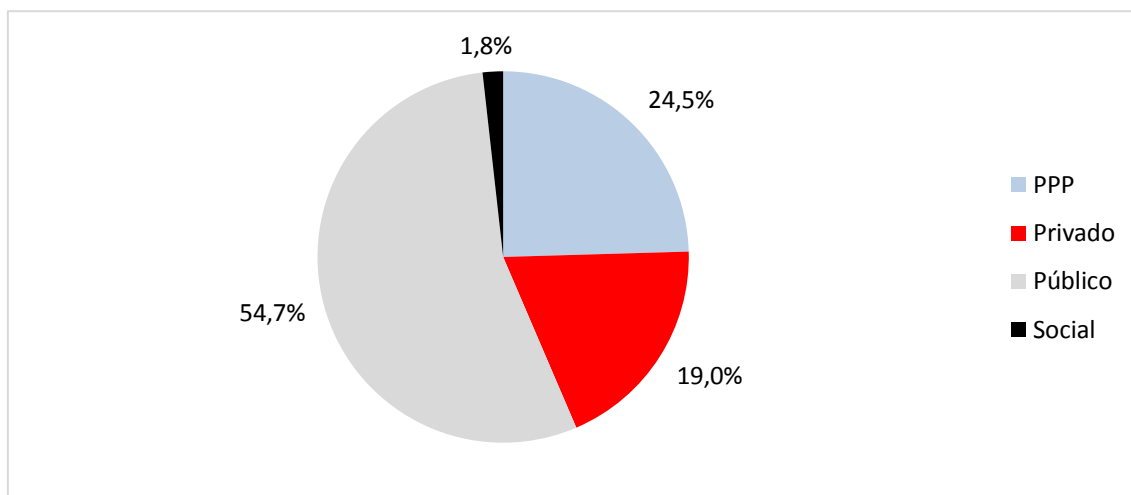


Gráfico 33 – Elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2017, por natureza jurídica da entidade

Elogios por tipologia dos prestadores

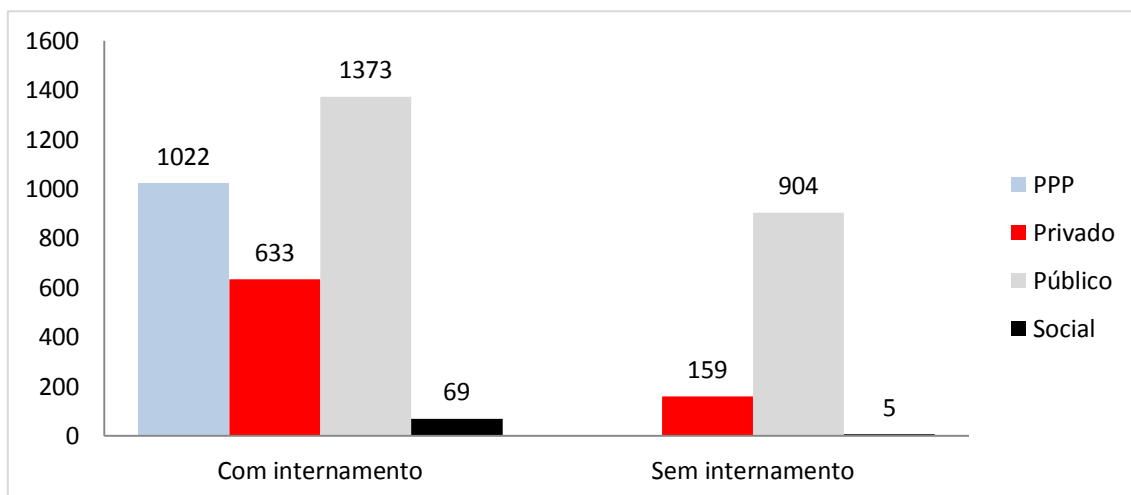


Gráfico 34 – Elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipo de prestador

Elogios por assuntos visados

Tema	N.º de ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de elogios
Pessoal clínico	1892	29,3%	45,4%
Funcionamento dos serviços clínicos	1594	24,7%	38,3%
Pessoal não clínico	1344	20,8%	32,3%
Funcionamento dos serviços de apoio	1059	16,4%	25,4%
Funcionamento dos serviços administrativos	442	6,8%	10,6%
Direção/gestão	82	1,3%	2,0%
Instalações	50	0,8%	1,2%
Total Geral	6463	100%	-

Tabela 18 – Assuntos visados nos elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2017

Assuntos visados nos elogios, por tipologia de prestador

Tema	PPP c/ Intern.	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Pessoal clínico	166	336	59	803	481	44	3
Funcionamento dos serviços clínicos	821	57	20	416	231	46	3
Pessoal não clínico	88	318	38	585	273	41	1
Funcionamento dos serviços de apoio	62	236	93	348	272	47	1
Funcionamento dos serviços administrativos	23	42	21	78	270	5	3
Direção/gestão	7	6	1	37	28	3	-
Instalações	1	9	3	9	24	4	-
Total Geral	1168	1004	235	2276	1579	190	11

Tabela 19 – Assuntos visados nos elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipo de prestador

Assuntos visados nos elogios, por região de saúde

Tema	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve
Pessoal clínico	478	265	1045	14	90
Funcionamento dos serviços clínicos	668	73	821	11	21
Pessoal não clínico	296	222	760	11	55
Funcionamento dos serviços de apoio	275	82	638	30	34
Funcionamento dos serviços administrativos	139	37	252	1	13
Direção/gestão	38	25	17	1	1
Instalações	13	13	23	-	1
Total Geral	1907	717	3556	68	215

Tabela 20 – Assuntos visados nos elogios submetidos à ERS no 1.º semestre de 2017, por região de saúde

7. Sugestões

Passa-se agora à análise das 555 sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017. O **Gráfico 35** distribui as sugestões pelas regiões de saúde onde se localizam os estabelecimentos visados.

As unidades do setor público receberam 64,0% das sugestões (cf. **Gráfico 36**), constatando-se ainda que este tipo de manifestação apenas não é mais frequente em estabelecimentos com internamento no setor público. (cf. **Gráfico 36**).

No que respeita aos visados nas sugestões, em termos globais, a maioria é dirigida às instalações das instituições, com 28,2% das ocorrências em 31,5% dos processos, seguindo-se o funcionamento dos serviços clínicos, com 21,6% de ocorrências em 24,1% 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 23**) permite confirmar que as instalações aparecem mais frequentemente nas sugestões relativas às regiões Centro, LVT e Algarve, enquanto na região Norte a direção/gestão é objeto da maioria das sugestões.

Sugestões por região de saúde

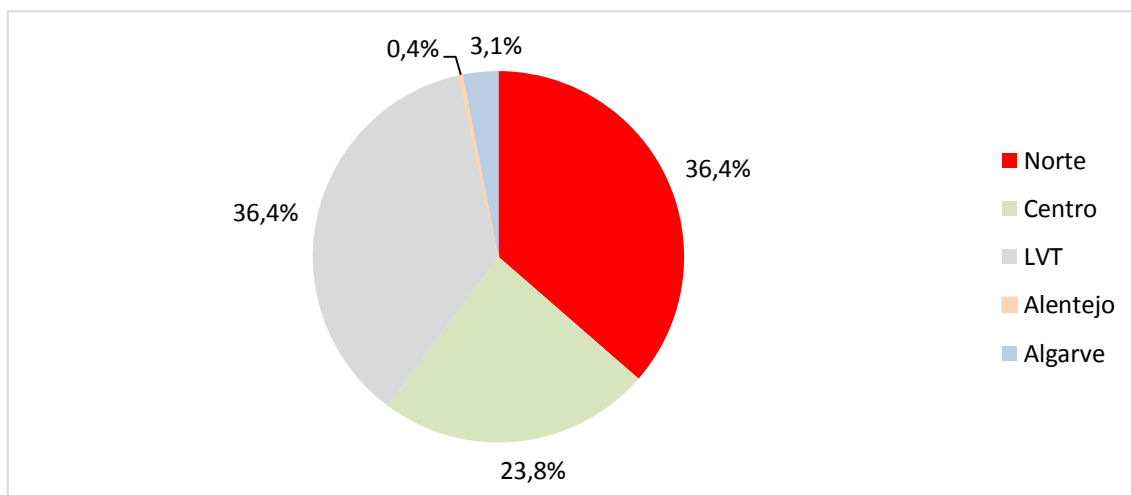


Gráfico 35 – Sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por região de saúde

Sugestões por natureza jurídica dos prestadores

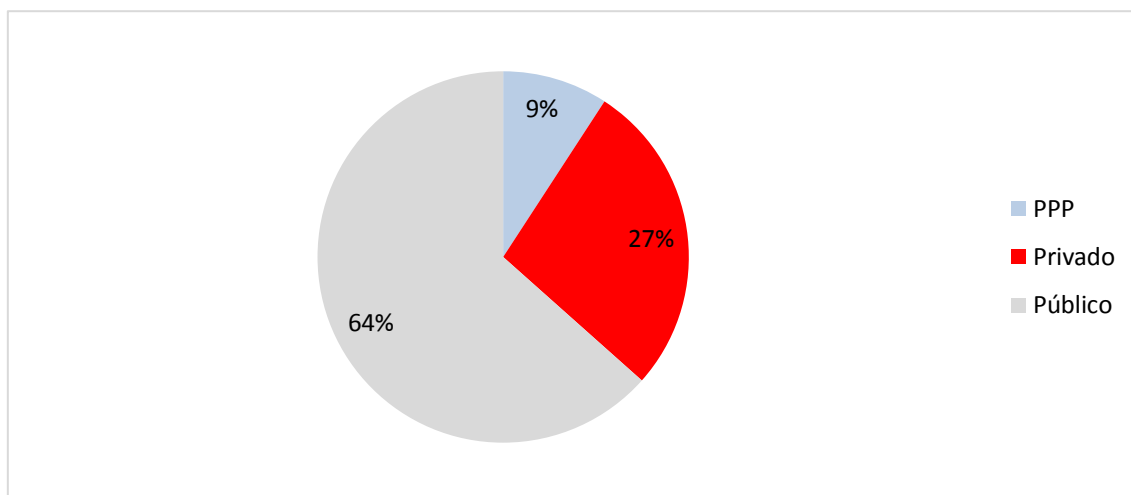


Gráfico 36 – Sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por natureza jurídica da entidade

Sugestões por tipologia dos prestadores

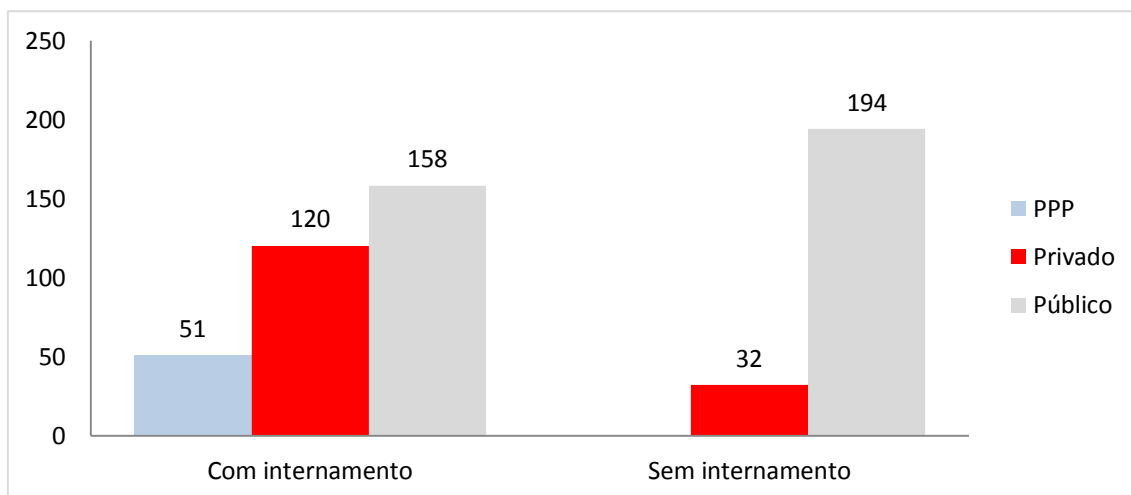


Gráfico 37 – Sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipo de prestador

Sugestões por assuntos visados

Tema	N.º de ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de sugestões
Instalações	175	28,2%	31,5%
Funcionamento dos serviços clínicos	134	21,6%	24,1%
Direção/gestão	116	18,7%	20,9%
Funcionamento dos serviços administrativos	86	13,9%	15,5%
Funcionamento dos serviços de apoio	84	13,5%	15,1%
Pessoal não clínico	13	2,1%	2,3%
Pessoal clínico	12	1,9%	2,2%
Total Geral	620	100%	-

Tabela 21 – Assuntos visados nas sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017

Assuntos visados nas sugestões, por tipologia de prestador

Tema	PPP c/ Intern.	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.
Instalações	16	22	5	48	84
Funcionamento dos serviços clínicos	8	23	14	46	43
Direção/gestão	2	59	1	27	27
Funcionamento dos serviços administrativos	14	13	6	24	29
Funcionamento dos serviços de apoio	14	10	4	27	29
Pessoal não clínico	-	2	1	5	5
Pessoal clínico	-	2	2	5	3
Total Geral	54	131	33	182	220

Tabela 22 – Assuntos visados nas sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por tipo de prestador

Assuntos visados nas sugestões, por região de saúde

Tema	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve
Instalações	40	45	83	1	6
Funcionamento dos serviços clínicos	46	32	52	-	4
Direção/gestão	58	21	34	-	3
Funcionamento dos serviços administrativos	30	15	36	1	4
Funcionamento dos serviços de apoio	32	25	25	-	2
Pessoal não clínico	4	4	4	-	1
Pessoal clínico	5	2	3	-	2
Total Geral	215	144	237	2	22

Tabela 23 – Assuntos visados nas sugestões submetidas à ERS no 1.º semestre de 2017, por região de saúde

8. REC decididas e arquivadas pela ERS no 1.º semestre de 2017

No 1.º semestre de 2017, a ERS emitiu a decisão final e procedeu ao arquivamento de 35001 processos REC (cf. **Tabela 24**), o que representa um aumento de 45,6% em relação a igual período do ano transato, constatando-se que o volume mensal de arquivamento aumentou significativamente em relação a 2016, atingindo uma certa estabilização (cf. **Gráfico 38**).

Dos processos terminados no 1.º semestre de 2017, 5904 (16,9%) eram transitados de 2015 e 20225 (57,8%) de 2016 (cf. **Tabela 25**). Em 76,3% das situações não houve necessidade de atuação acrescida por parte desta Entidade Reguladora (*arquivamento por não se justificar a intervenção da ERS*), o que reflete o acompanhamento dispensado pelos prestadores às exposições de que são objeto, enquanto 16,3% dos processos foram liminarmente arquivados (em 75,5% das situações, por se tratar de elogios) (cf. **Gráfico 39**).

Procedeu-se ao encaminhamento de 288 (0,8%) dos processos REC decididos para entidades externas – particularmente para a Ordem dos Médicos, destinatária de 79,9% dos processos encaminhados externamente (cf. **Gráfico 40**).

Foram objeto de transferência interna para intervenção regulatória diferenciada 3,3% das REC decididas no 1.º semestre de 2017. Destas, 95,2% foram apensadas a processos de avaliação (AV), monitorização (PMT) ou inquérito (ERS) já em curso na ERS, 3,5% deram origem a novos processos de avaliação, 1,1% foram objeto de proposta de fiscalização e um 0,3%) foi arquivado para dar lugar a um processo de contraordenação (cf. **Gráfico 41**).

Processos REC decididos pela ERS

Arquivamento	N.º RECs	Crescimento
1.º semestre de 2015	7313	-
1.º semestre de 2016	19029	61,6%
1.º semestre de 2017	35001	45,6%

Tabela 24 – Volume de processos REC decididos pela ERS – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017

Evolução mensal dos processos decididos

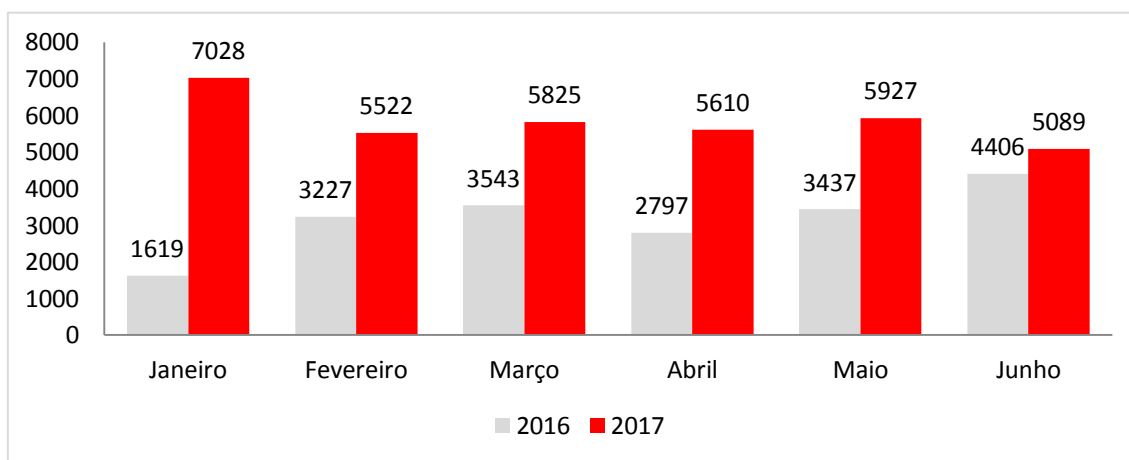


Gráfico 38 – Volume mensal de processos decididos pela ERS – comparação entre o 1.º semestre 2016-2017

Tipologia dos arquivamentos

Resultado do Arquivamento	Ano de entrada na ERS			Total	%
	2015	2016	2017		
Arquivamento liminar	89	3544	2062	5695	16,3%
Arquivamento por não colaboração do exponente	10	52	3	65	0,2%
Arquivamento com transferência interna	79	530	530	1139	3,3%
Arquivamento com transferência para entidade externa	69	166	53	288	0,8%
Arquivamento por não se justificar a intervenção da ERS	5251	15338	6109	26698	76,3%
Arquivamento com resolução da situação	143	238	69	450	1,3%
Arquivamento por garantia de medidas corretivas	258	355	35	648	1,9%
Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador	5	2	11	18	0,1%
Total Geral	5904 (16,9%)	20225 (57,8%)	8872 (25,3%)	35001	100%

Tabela 25 - Processos REC terminados no 1.º semestre de 2017

Arquivamento liminar

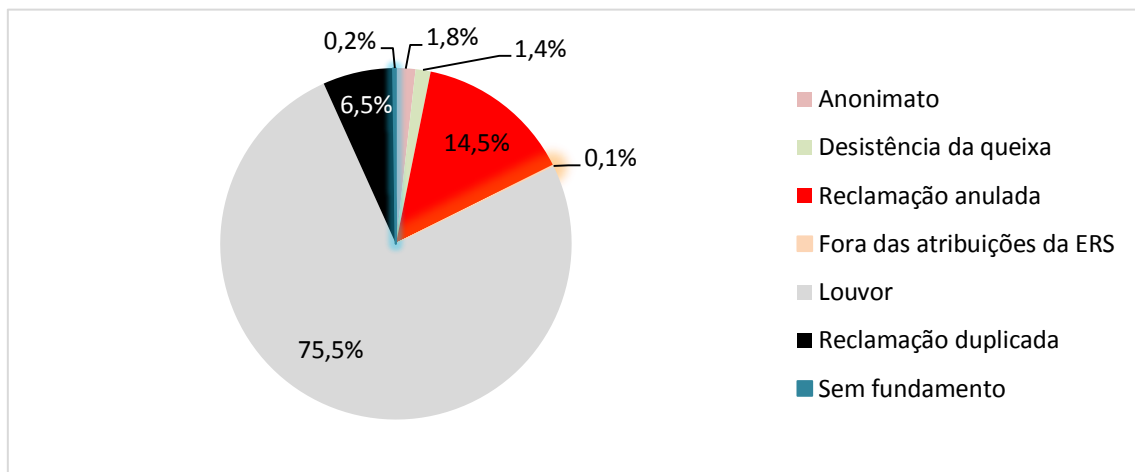


Gráfico 39 – Fundamentação dos arquivamentos liminares nas REC terminadas no 1.º semestre de 2017

Destinatários das transferências

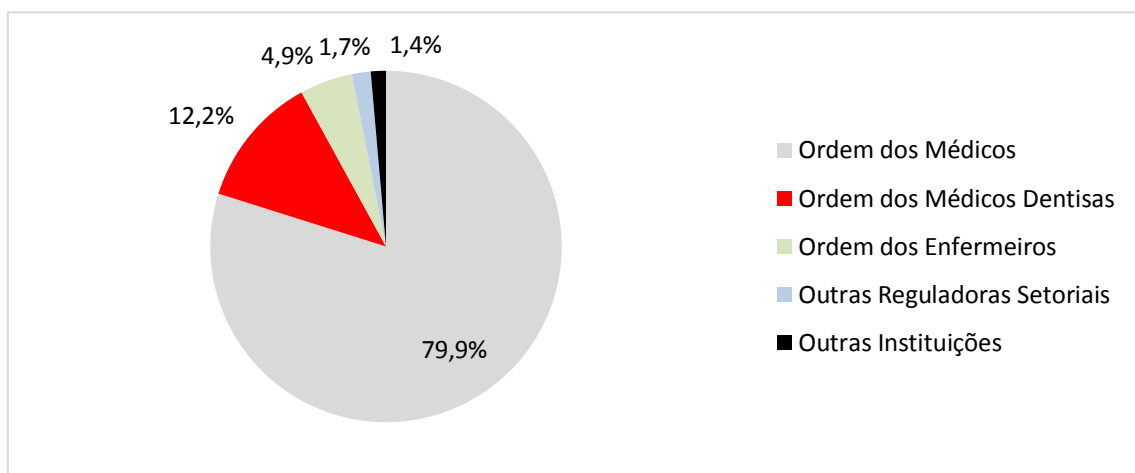


Gráfico 40 – Destinatários das transferências externas de REC terminadas no 1.º semestre de 2017

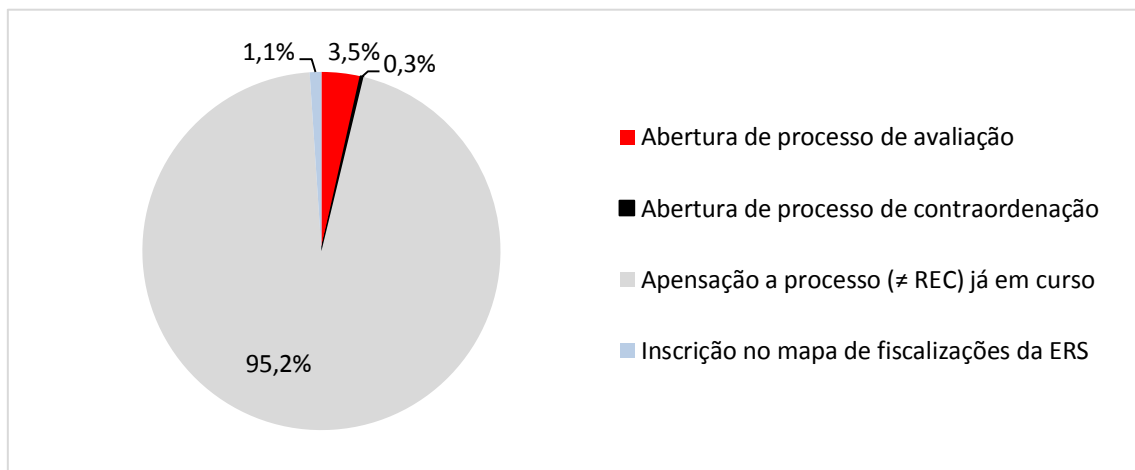


Gráfico 41 – Destino das transferências internas nas REC terminadas no 1.º semestre de 2017

9. 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 no 1.º semestre de 2017.

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 termas²⁵, 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 regulação²⁶, 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 no 1.º semestre de 2017 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.

²⁵ Cf. n.º 2 do artigo 4.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.

²⁶ Cf. n.º 3 do artigo 4.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.

9.1 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.	1123	3,45%
HOSPITAL GARCIA DE ORTA EPE	HOSPITAL GARCIA DE ORTA, E.P.E.	905	2,78%
HOSPITAL SANTA MARIA	CENTRO HOSPITALAR LISBOA NORTE	858	2,63%
UNIDADE PADRE AMÉRICO (PENAFIEL)	CENTRO HOSPITALAR TÂMEGA E SOUSA, EPE	652	2,00%
HOSPITAL DE SÃO JOÃO, EPE	CENTRO HOSPITALAR DE S. JOÃO, EPE	604	1,85%
UNIDADE HOSPITALAR DE PORTIMÃO	CENTRO HOSPITALAR DO ALGARVE, E.P.E.	556	1,71%
HOSPITAL DE SÃO JOSÉ	CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA CENTRAL, EPE	518	1,59%
CENTRO HOSPITALAR DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, EPE - UNID. I	CENTRO HOSPITALAR DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, EPE	490	1,50%
HOSPITAL DE SÃO BERNARDO SETÚBAL	CENTRO HOSPITALAR DE SETÚBAL, EPE	471	1,45%
HOSPITAL DE SÃO FRANCISCO XAVIER	CENTRO HOSPITALAR LISBOA OCIDENTAL, EPE	465	1,43%
Total Geral		6642	20,40%

Tabela 26 – Estabelecimentos do setor público com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2017

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

Estabelecimento	Entidade	N.º Elogios	% Total Elogios
UNIDADE HOSPITALAR DE SANTA MARIA DA FEIRA - HOSPITAL DE SÃO SEBASTIÃO	CENTRO HOSPITALAR DE ENTRE O DOURO E VOUGA, EPE	83	1,99%
HOSPITAL DE SÃO JOSÉ	CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA CENTRAL, EPE	67	1,61%
HOSPITAL DE SANTO ANDRÉ	CENTRO HOSPITALAR DE LEIRIA, E.P.E	65	1,56%
HOSPITAL PEDRO HISPANO	UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE MATOSINHOS, E.P.E.	65	1,56%
HOSPITAL GARCIA DE ORTA EPE	HOSPITAL GARCIA DE ORTA, E.P.E.	60	1,44%
UNIDADE HOSPITALAR DE FARO	CENTRO HOSPITALAR DO ALGARVE, E.P.E.	56	1,34%
HOSPITAL AMATO LUSITANO	UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE CASTELO BRANCO, E.P.E.	50	1,20%
HOSPITAL DE SÃO FRANCISCO XAVIER	CENTRO HOSPITALAR LISBOA OCIDENTAL, EPE	48	1,15%
HOSPITAL DE SÃO BERNARDO SETÚBAL	CENTRO HOSPITALAR DE SETÚBAL, EPE	45	1,08%
HOSPITAL DO PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA	HOSPITAL PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA, E.P.E.	44	1,06%
HOSPITAL DE SÃO JOÃO, EPE	CENTRO HOSPITALAR DE S. JOÃO, EPE	43	1,03%
Total Geral		626	15,03%

Tabela 27 – Estabelecimentos do setor público com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2017

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

Estabelecimento	Entidade	N.º Sugestões	% Total Sugestões
UNIDADE PADRE AMÉRICO (PENAFIEL)	CENTRO HOSPITALAR TÂMEGA E SOUSA, EPE	17	3,06%
HOSPITAL AMATO LUSITANO	UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE CASTELO BRANCO, E.P.E.	13	2,34%
INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DE COIMBRA FRANCISCO GENTIL, E.P.E.	INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DE COIMBRA FRANCISCO GENTIL, EPE	11	1,98%
MATERNIDADE BISSAYA BARRETO	CENTRO HOSPITALAR E UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA, EPE	9	1,62%
HOSPITAL SANTA MARIA MAIOR, E.P.E.	HOSPITAL SANTA MARIA MAIOR, EPE	7	1,26%
HOSPITAL DE SÃO JOSÉ	CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA CENTRAL, EPE	6	1,08%
HOSPITAL DOUTOR MANOEL CONSTÂNCIO-ABRANTES	CENTRO HOSPITALAR DO MÉDIO TEJO E.P.E.	6	1,08%
HOSPITAL DE SANTO ANDRÉ	CENTRO HOSPITALAR DE LEIRIA, E.P.E	5	0,90%
HOSPITAL GARCIA DE ORTA EPE	HOSPITAL GARCIA DE ORTA, E.P.E.	5	0,90%
Total Geral		79	14,23%

Tabela 28 – Estabelecimentos do setor público com internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS no 1.º semestre de 2017

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

Estabelecimento	Entidade	N.º Reclamações	% Total Reclamações
AGRUPAMENTO DOS CENTROS DE SAÚDE II - BARLAVENTO - UNIDADE DE SAÚDE DE PORTIMÃO	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP	237	0,73%
ACES-ARRABIDA-UCSP S. SEBASTIÃO /CDP/URAP	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	141	0,43%
ACES LX OCIDENTAL - USF DELTA / UCSP / USP PAÇO D'ARCOS	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	136	0,42%
AGRUPAMENTO DOS CENTROS DE SAÚDE I - CENTRAL - UNIDADE DE SAÚDE DE FARO	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP	128	0,39%
UCSP CASTRO DAIRE - EXT. PARADA ESTER	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO	117	0,36%
ACES - ALMADA-SEIXAL - UCSP RDL / USF C. PIEDADE / UCC OUTRA MARGEM / USP	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	112	0,34%
AGRUPAMENTO DOS CENTROS DE SAÚDE I - CENTRAL - UNIDADE DE SAÚDE DE OLHÃO	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP	105	0,32%
ACES - SINTRA - UCSP DE ALGUEIRÃO/UCC CRUZEIRO	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	103	0,32%
ACES - AMADORA - USF ARCO ÍRIS / USCP AMADORA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	96	0,29%
AGRUPAMENTO DOS CENTROS DE SAÚDE II - BARLAVENTO - UNIDADE DE SAÚDE DE LAGOA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP	92	0,28%
ACES - OESTE SUL - UCSP/ USF / UCC / URAP / USP TORRES VEDRAS	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	90	0,28%
Total Geral		1357	4,17%

Tabela 29 – Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2017

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

Estabelecimento	Entidade	N.º Elogios	% Total Elogios
ACES LX OCIDENTAL - OEIRAS - SALVADOR ALLENDE	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	40	0,96%
BALNEÁRIO D. AFONSO HENRIQUES	TERMALISTUR - TERMAS DE S. PEDRO DO SUL, E.M., S.A.	24	0,58%
INSTITUTO DE OFTALMOLOGIA DR. GAMA PINTO	INSTITUTO DE OFTALMOLOGIA DR. GAMA PINTO	21	0,50%
ACES CASCAIS - UCC GIRASSOL / UCSP PAREDE / USF ARTEMISA / USF KOSMUS / URAP	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	19	0,46%
USF PONTE VELHA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE	18	0,43%
ACES - AMADORA - USF ARCO ÍRIS / USCP AMADORA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	16	0,38%
CENTRO DE SAÚDE DE SENHORA DA HORA	UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE MATOSINHOS, E.P.E.	16	0,38%
ACES - LEZIRIA - USF PLANALTO / USF A. GARRETT / USP / URAP SANTARÉM	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	14	0,34%
ACES - SINTRA - UCSP TERRUGEM / S. JOÃO DA LAMPAS	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	14	0,34%
Total Geral		182	4,37%

Tabela 30 – Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2017

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

Estabelecimento	Entidade	N.º Sugestões	% Total Sugestões
ACES - OESTE SUL - UCSP / UCC LOURINHÃ / USF D. JORDÃO/USP MOINHOS	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	24	4,32%
BALNEÁRIO D. AFONSO HENRIQUES	TERMALISTUR - TERMAS DE S. PEDRO DO SUL, E.M., S.A.	23	4,14%
USF MONDEGO	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO	7	1,26%
USF LIDADOR	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE	6	1,08%
ACES - MÉDIO TEJO - USF D. FRANCISCO DE ALMEIDA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	4	0,72%
AGRUPAMENTO DOS CENTROS DE SAÚDE II - BARLAVENTO - UNIDADE DE SAÚDE DE LAGOA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP	4	0,72%
USF FERNANDO NAMORA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO	4	0,72%
ACES - AMADORA - USF CONDE LOUSÃ/UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA ANTÓNIO LUZ/UCC AMADORA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	3	0,54%
ACES - OESTE NORTE - UCSP/ UCC / USP DE PENICHE - ATOUGUIA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	3	0,54%
ACES LX OCIDENTAL - OEIRAS - SALVADOR ALLENDE	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	3	0,54%
USF ALTO DA MAIA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE	3	0,54%
USF PONTE VELHA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE	3	0,54%
USF SAÚDE EM FAMÍLIA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE	3	0,54%
Total Geral		90	16,22%

Tabela 31 – Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS no 1.º semestre de 2017

9.2 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	625	1,92%
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	486	1,49%
HOSPITAL LUSÍADAS LISBOA	LUSÍADAS, S.A.	387	1,19%
HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	264	0,81%
HOSPITAL DA CUF PORTO, SA	HOSPITAL CUF PORTO, SA	245	0,75%
CLINICA CUF CASCAIS	CLÍNICA CUF CASCAIS	217	0,67%
HOSPITAL DA ARRÁBIDA-GAIA, SA	HOSPITAL DA ARRÁBIDA-GAIA, S.A.	211	0,65%
HOSPITAL DE SANTIAGO	HOSPOR - HOSPITAIS PORTUGUESES, SA	139	0,43%
HOSPITAL PRIVADO DE ALFENA	HPAV - HOSPITAL PRIVADO DE ALFENA S.A.	136	0,42%
HOSPITAL LUSÍADAS PORTO	LUSÍADAS, S.A.	124	0,38%
Total Geral		2834	8,70%

Tabela 32 – Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2017

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	327	7,85%
HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	65	1,56%
CLINICA CUF CASCAIS	CLÍNICA CUF CASCAIS	41	0,98%
HOSPITAL DA ARRÁBIDA-GAIA, SA	HOSPITAL DA ARRÁBIDA-GAIA, S.A.	41	0,98%
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	36	0,86%
HOSPITAL DE SANTIAGO	HOSPOR - HOSPITAIS PORTUGUESES, SA	22	0,53%
HOSPITAL DA CUF PORTO, SA	HOSPITAL CUF PORTO, SA	20	0,48%
BRITISH HOSPITAL LISBON XXI, S.A.	BRITISH HOSPITAL LISBON XXI, S.A.	17	0,41%
CLINICA CUF TORRES VEDRAS	CLÍNICA CUF TORRES VEDRAS	14	0,34%
HOSPITAL CUF VISEU	HOSPITAL CUF VISEU, S.A.	14	0,34%
Total Geral		597	14,33%

Tabela 33 – Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2017

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 ARRÁBIDA-GAIA, SA	HOSPITAL DA ARRÁBIDA-GAIA, S.A.	56	10,09%
HOSPITAL DA LUZ	HOSPITAL DA LUZ, SA	47	8,47%
HOSPITAL DA CUF PORTO, SA	HOSPITAL CUF PORTO, SA	9	1,62%
Total Geral		112	20,18%

Tabela 34 – Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS no 1.º semestre de 2017

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	281	0,86%
EDIFÍCIO II HOSPITAL LUSÍADAS LISBOA	LUSÍADAS, S.A.	146	0,45%
CLÍNICA PARQUE DOS POETAS	CLÍNICA PARQUE DOS POETAS	127	0,39%
HOSPITAL DA LUZ - CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	HOSPITAL DA LUZ -CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	95	0,29%
CLINICA CUF ALVALADE	CLINICA CUF ALVALADE, SA	86	0,26%
CLÍNICA CUF SÃO DOMINGOS DE RANA	CLÍNICA CUF CASCAIS	54	0,17%
CLÍNICA CUF BELÉM	CLÍNICA CUF BELÉM, SA	48	0,15%
CINTRAMÉDICA II - SERVIÇOS DE SAÚDE, LDA	CINTRAMEDICA II, SERVIÇOS DE SAÚDE, LDA	44	0,14%
INSTITUTO CUF DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO	INSTITUTO CUF DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO, SA	38	0,12%
CLÍNICA CUF ALMADA	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	35	0,11%
Total Geral		954	2,93%

Tabela 35 – Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2017

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

Estabelecimento	Entidade	N.º Elogios	% Total Elogios
CLÍNICA CUF BELÉM	CLÍNICA CUF BELÉM, SA	20	0,48%
CLÍNICA PARQUE DOS POETAS	CLÍNICA PARQUE DOS POETAS	20	0,48%
HOSPITAL DA LUZ - CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	HOSPITAL DA LUZ -CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	16	0,38%
CLINICA CUF ALVALADE	CLINICA CUF ALVALADE, SA	12	0,29%
CLINICA CUF MIRAFLORES	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	11	0,26%
CLINICA CUF MAFRA	CLÍNICA CUF TORRES VEDRAS	7	0,17%
CLÍNICA CUF ALMADA	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	6	0,14%
INSTITUTO CUF DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO	INSTITUTO CUF DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO, SA	6	0,14%
CLÍNICA CUF SÃO DOMINGOS DE RANA	CLÍNICA CUF CASCAIS	5	0,12%
Total Geral		103	2,47%

Tabela 36 – Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2017

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

Estabelecimento	Entidade	N.º Sugestões	% Total Sugestões
HOSPITAL DA LUZ - CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	HOSPITAL DA LUZ -CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	7	1,26%
CLÍNICA CUF BELÉM	CLÍNICA CUF BELÉM, SA	3	0,54%
CLÍNICA PARQUE DOS POETAS	CLÍNICA PARQUE DOS POETAS	3	0,54%
CLINICA CUF ALVALADE	CLINICA CUF ALVALADE, SA	2	0,36%
CLÍNICA CUF SÃO DOMINGOS DE RANA	CLÍNICA CUF CASCAIS	2	0,36%
INSTITUTO CUF DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO	INSTITUTO CUF DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO, SA	2	0,36%
Total Geral		19	3,42%

Tabela 37 – Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior n.º de sugestões entradas na ERS no 1.º semestre de 2017

9.3 Setor social

NOTA: No primeiro semestre de 2017 não foram submetidos à ERS quaisquer sugestões visando estabelecimentos do 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	CVP - SOCIEDADE DE GESTÃO HOSPITALAR SA - HOSPITAL CRUZ VERMELHA PORTUGUESA	66	0,20%
CSC- ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MÚTUOS DE EMPREGADOS NO COMÉRCIO DE LISBOA	CSC-ASSOCIAÇÃO SOCORROS MÚTUOS EMPREGADOS COMÉRCIO LISBOA, IPSS	27	0,08%
HOSPITAL AGOSTINHO RIBEIRO	SANTA CASA DA MISERICORDIA DE FELGUEIRAS - HOSPITAL AGOSTINHO RIBEIRO	26	0,08%
HOSPITAL DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA VERDE	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA VERDE	19	0,06%
HOSPITAL DA MISERICÓRDIA DE ÉVORA	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ÉVORA	16	0,05%
HOSPITAL DA PRELADA-DR DOMINGOS BRAGA DA CRUZ	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO PORTO	16	0,05%
HOSPITAL NARCISO FERREIRA	IRMANDADE SANTA CASA MISERICORDIA RIBA DE AVE	16	0,05%
UNIDADE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS CASAL DA MATA	CERCITOP, CRL	15	0,05%
CASA DE SAÚDE DA BOAVISTA	CASA DE SAÚDE DA BOAVISTA	12	0,04%
HOSPITAL DA ORDEM TERCEIRA	VENERAVEL ORDEM TERCEIRA DE S. FRANCISCO DA CIDADE	10	0,03%
Total Geral		223	0,68%

Tabela 38 – Estabelecimentos do setor social com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2017

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

Estabelecimento	Entidade	N.º Elogios	% Total Elogios
UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS ANTÓNIO FRANCISCO GUIMARÃES	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VIZELA	32	0,77%
ASFE SAÚDE - UNIDADE DE INTERNAMENTO	ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DA ENCARNÇÃO	23	0,55%
CENTRO DE REABILITAÇÃO DO NORTE	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO PORTO	8	0,19%
Total Geral		63	1,51%

Tabela 39 – Estabelecimentos do setor social com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2017

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

Estabelecimento	Entidade	N.º Reclamações	% Total Reclamações
CENTRO CLÍNICO DE LISBOA	PORTUGAL TELECOM - ASSOCIAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	14	0,04%
CENTRO CLÍNICO DE LISBOA - NEL, NÚCLEO DE ESTOMATOLOGIA	PORTUGAL TELECOM - ASSOCIAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	9	0,03%
ASSOCIAÇÃO PROTECTORA DOS DIABÉTICOS DE PORTUGAL	ASSOCIAÇÃO PROTECTORA DOS DIABÉTICOS DE PORTUGAL	8	0,02%
ANEA - SEDE	ASSOCIAÇÃO NACIONAL DA ESPONDILITE ANQUILOSANTE - ANEA	4	0,01%
UNIAO MUTUALISTA NOSSA SENHORA CONCEICAO - CENTRO CLINICO	UNIAO MUTUALISTA NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO	4	0,01%
CENTRO DE MEDICINA FÍSICA E DE REABILITAÇÃO	SANTA CASA DA MISERICORDIA DE BARCELOS	3	0,01%
INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA PREVENTIVA	INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA PREVENTIVA	3	0,01%
O VIGILANTE - AMADORA	ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MÉDICOS O VIGILANTE	3	0,01%
Total Geral		48	0,15%

Tabela 40 – Estabelecimentos do setor social sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS no 1.º semestre de 2017

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

Estabelecimento	Entidade	N.º Elogios	% Total Elogios
UNIAO MUTUALISTA NOSSA SENHORA CONCEICAO - CENTRO CLINICO	UNIAO MUTUALISTA NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO	5	0,12%
Total Geral		5	0,12%

Tabela 41 – Estabelecimentos do setor social sem internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS no 1.º semestre de 2017

9.4 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	711	2,18%
HOSPITAL BEATRIZ ÂNGELO	SGHL - SOCIEDADE GESTORA DO HOSPITAL DE LOURES, SA	591	1,81%
HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA	ESCALA VILA FRANCA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO S.A.	544	1,67%
HOSPITAL DE CASCAIS - DR. JOSÉ DE ALMEIDA	HPP SAÚDE - PARCERIAS CASCAIS, S.A.	529	1,62%
Total Geral		2375	7,29%

Tabela 42 – Reclamações sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em regime de PPP entradas na ERS no 1.º semestre de 2017

Elogios nas PPP

Estabelecimento	Entidade	N.º Elogios	% Total Elogios
ESCALA BRAGA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO, SA	ESCALA BRAGA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO SA	465	11,16%
HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA	ESCALA VILA FRANCA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO S.A.	371	8,91%
HOSPITAL BEATRIZ ÂNGELO	SGHL - SOCIEDADE GESTORA DO HOSPITAL DE LOURES, SA	123	2,95%
HOSPITAL DE CASCAIS - DR. JOSÉ DE ALMEIDA	HPP SAÚDE - PARCERIAS CASCAIS, S.A.	63	1,51%
Total Geral		1022	24,54%

Tabela 43 – Elogios sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em regime de PPP entrados na ERS no 1.º semestre de 2017

Sugestões nas PPP

Estabelecimento	Entidade	N.º Sugestões	% Total Sugestões
ESCALA BRAGA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO, SA	ESCALA BRAGA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO SA	39	7,03%
HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA	ESCALA VILA FRANCA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO S.A.	7	1,26%
HOSPITAL DE CASCAIS - DR. JOSÉ DE ALMEIDA	HPP SAÚDE - PARCERIAS CASCAIS, S.A.	3	0,54%
HOSPITAL BEATRIZ ÂNGELO	SGHL - SOCIEDADE GESTORA DO HOSPITAL DE LOURES, SA	2	0,36%
Total Geral		51	9,19%

Tabela 44 – Sugestões sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em regime de PPP entradas na ERS no 1.º semestre de 2017



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