

Público

21-05-2018

Periodicidade: Diário**Classe:** Informação Geral**Âmbito:** Nacional**Tiragem:** 51453**Temática:** Saúde**Dimensão:** 2722 cm²**Imagem:** S/Cor**Página (s):** 1/12/13

Saúde Regulator tem 58 pessoas para fiscalizar 27 mil entidades

Presidente da Entidade Reguladora da Saúde diz que cortes e cativações são “frustração tremenda” e deixam organismo sem resposta. Reclamações dos utentes deverão ultrapassar as 110 mil este ano **Sociedade, 12/13**

12 • Público • Segunda-feira, 21 de Maio de 2018

SOCIEDADE

Regulador tem 58 pessoas para vigiar 27 mil unidades de saúde

Sofia Nogueira da Silva Presidente da Entidade Reguladora da Saúde diz que houve 5500 candidaturas para os 27 lugares abertos em 2017, mas que ainda não estão preenchidos porque o Ministério da Saúde só deu “luz verde” no final de Outubro

Entrevista Alexandra Campos

“É uma frustração tremenda” perceber, logo no início do ano, que houve “um corte de um milhão e meio de euros” de um orçamento total de 8,5 milhões, lamenta Sofia Nogueira da Silva, que lidera a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) há quase dois anos. Doutorada em Economia e professora universitária, aos 44 anos está à frente de uma estrutura que continua a ter pouco mais de meia centena de funcionários para fiscalizar um universo enorme de estabelecimentos, cerca de 27 mil, e que também recebe e tem de tratar milhares de reclamações por ano. “Qualquer pessoa percebe que 58 colaboradores para 27 mil regulados não é um rácio razoável”, enfatiza. A agravar, em 2017 as cativações representaram 23% do orçamento global do regulador e este ano já vão em 9%, precisa. Na primeira entrevista que dá desde que é presidente da ERS, Sofia Nogueira da Silva defende que esta situação “resulta em prejuízo do cidadão e, em particular, do cidadão doente”. Revelou há dias, durante uma audição na Comissão Parlamentar de Saúde, que as cativações representaram 23% do orçamento da ERS no ano passado, impedindo que 27 novos trabalhadores fossem contratados. A situação continua complicada este ano? No ano passado, a contratação não aconteceu porque não tivemos autorização em tempo. A formalização junto do Ministério da Saúde foi feita em meados de Abril e a autorização só chegou no final de Outubro. Estes 27 novos funcionários ainda não estão a trabalhar, portanto? Ainda não, estamos a terminar o processo de selecção. Recebemos 5500 candidaturas para os 27

lugares, o que constitui uma dificuldade acrescida, porque temos uma estrutura pequena. As cativações, no ano passado, representaram 23% do orçamento, e este ano já vão em 9%, mesmo antes da aplicação do Decreto-Lei de Execução Orçamental. Para além disso, este ano, para um orçamento de 8,5 milhões de euros, temos um corte orçamental de 1,5 milhões, que representa 30% das despesas com pessoal. **Tinha antecipado que seria necessário, pelo menos, duplicar o número de colaboradores. Quando é isso será possível?** Temos ainda prevista a contratação de mais 30 pessoas, que poderá estar comprometida. Pela dimensão e diversidade do universo regulado e pela complexidade e múltiplas áreas de intervenção, a ERS tem necessidade de equipas multidisciplinares e com formação específica, de modo a robustecer a supervisão e a fiscalização, o que nos permitirá estudar, conhecer e acompanhar melhor os estabelecimentos regulados. **No Parlamento, admitiu mesmo que teve problemas em pagar salários no final do ano.** Sim, tivemos problemas para pagar salários, porque as cativações incidiram largamente na despesa com pessoal. **Como é que se compreende esta situação, quando a ERS tem mais de 20 milhões de euros acumulados de receitas que não foram gastas em anos anteriores?** As nossas receitas não vêm do Orçamento do Estado. Os resultados orçamentais excedentários vão para saldo de gerência. Em cada ano, esse excedente ilustra aquilo que poderia ter sido feito e não foi. **Como é que esse problema se reflecte no funcionamento da entidade reguladora?** A um regulador a quem estão

confiadas tantas e tão complexas competências, é evidente que estes constrangimentos não facilitam e eficácia das formas de organização já existentes, e muito menos o desenvolvimento de formas novas de intervenção, que exigem a constituição de equipas diferenciadas. Repito o que já disse na Comissão Parlamentar de Saúde: tudo isto resulta em prejuízo do cidadão e, em particular, do cidadão doente. **Como é que tem gerido esta situação?** É uma frustração tremenda saber logo em Janeiro que, de imediato, um milhão e meio de euros vai para saldo de gerência, tal como irão os montantes sujeitos a cativação. É dinheiro que é retirado do sistema de saúde e que agora não podemos usar no sistema de saúde. **Quantos funcionários tem a ERS, afinal? E qual é o universo de regulados?** Temos mais ou menos 27 mil estabelecimentos registados e 58 funcionários. Mesmo assim, após uma reorganização em 2016, criámos condições para ganhos de eficiência e realizámos mais em todas as áreas. Mas os projectos novos ficaram atrasados e, em muitos casos, adiados. **Também afirmou aos deputados que gostaria de visitar cada estabelecimento pelo menos de dez em dez anos.** Para este ano antecipávamos, com o crescimento da nossa estrutura, passar a conseguir visitar cada estabelecimento de dez em dez anos. Não é suficiente, devíamos fazê-lo em média, pelo menos, de cinco em cinco anos. Se tivermos escala, a presença no terreno poderá ter um efeito dissuasor que poderá, por sua vez, levar a alterações consistentes de comportamentos. Mas há muitos estabelecimentos que ainda não tiveram a visita da ERS. **O rácio de funcionários por estabelecimento de saúde é, portanto, baixíssimo.**



“O irónico é que quase todas as instituições dizem que gostariam de fazer mais mas não têm recursos, enquanto nós temos recursos e não os podemos usar”

Quando falamos com outras reguladoras e dizemos que temos 60 pessoas, não compreendem. A comparação com entidades europeias congêneres evidencia que a nossa escala é excessivamente reduzida. Qualquer pessoa percebe que 58 colaboradores para 27 mil regulados não é um rácio razoável. Por exemplo, a reguladora inglesa, que regula 30 mil estabelecimentos de saúde e do sector social, tem três mil trabalhadores. Nós temos um rácio de um para 450 estabelecimentos. **Como é que é possível regular um universo desta dimensão com tão poucos trabalhadores?** O que fazemos, tentamos fazer



Perto de 4% das queixas exigem uma intervenção adicional

Sofia Nogueira da Silva
Presidente da ERS



recursos e não os podemos usar. No caso dos IPO (Instituto Português de Oncologia), o problema com as transferências de doentes que ultrapassaram o *plafond* nos privados está solucionado? A ERS fez um parecer no ano passado, mas o presidente do IPO de Lisboa diz que o problema persiste.

Em 2017, demos um parecer relativamente a esta questão e, desde então, continuamos com um processo de monitorização. Este problema concentra-se sobretudo em Lisboa. É importante que as pessoas percebam as consequências no caso de o *plafond* do seu seguro de saúde se esgotar. Acima de tudo, tem de haver transparência nos processos, as pessoas têm de compreender o que contratualizam, quais são os seus direitos e os limites da despesa.

Há queixas de negligência?

Há. Sempre que há dúvidas sobre questões deontológicas ou de prática clínica, recorremos à colaboração e parecer das ordens profissionais. Pontualmente, encaminhamos processos para o Ministério Público.

No ano passado decretaram nove suspensões. Não é pouco?

É muito crítico para um prestador ficar impedido de continuar a funcionar e ter um prazo para alterar procedimentos. Tendo em conta o número de fiscalizações que fazemos, nove suspensões é relevante.

Voltamos à questão inicial. A ERS é uma entidade autónoma, mas na prática está dependente do Governo do ponto de vista financeiro.

Sim, temos dinheiro mas temos de ter condições para realizar o que está definido pelo legislador. O que se constata é que existe, de facto, uma receita que não pode ser integralmente utilizada. Todos os intervenientes no sector insistem que é necessário aumentar o financiamento do SNS. O SNS está em esforço e não é de agora. Há uma pressão enorme para que a despesa cresça. Cabe-nos a todos decidir que SNS e que sistema nacional de saúde queremos.

acampus@publico.pt

Reclamações deverão ultrapassar as 110 mil este ano

Se a tendência verificada no primeiro trimestre deste ano se mantiver, em 2018 o número de reclamações que a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) terá de avaliar "ultrapassará quase seguramente as 110 mil", antecipa Sofia Nogueira da Silva. "É um volume tão grande que nos consome", assume.

Há quem diga que os cidadãos se sentem perdidos no labirinto do Serviço Nacional de Saúde. Concorda?

O cidadão deve estar no centro das preocupações do sistema de saúde. Mas não nos podemos esquecer de que há grandes assimetrias de informação em múltiplas áreas, como por exemplo o exercício do direito de liberdade de escolha, o direito de reclamar ou o direito a ter acesso a determinados cuidados de saúde dentro de tempos máximos estabelecidos. A verdade é que as reclamações que a ERS recebe e trata estão a aumentar a um ritmo impressionante. Quais são os motivos que justificam este acréscimo, na sua opinião?

O número de processos tem vindo a aumentar de uma forma relevante nos últimos anos. A partir de 2016, passámos a concentrar todas as reclamações do sector público, social e privado. No ano passado foram mais de 80 mil e este ano já houve um aumento muito significativo no primeiro trimestre. Se a tendência se mantiver, em 2018 o número de reclamações ultrapassará quase seguramente as 110 mil. Isto poderá decorrer de uma identificação de mais problemas, mas também de uma crescente consciência por parte dos utentes quanto aos seus direitos, incluindo o direito a reclamar, o que é um sinal importantíssimo de evolução social.

Disse mesmo aos deputados da Comissão Parlamentar de Saúde que as reclamações são "o grande elefante". Por que é que

usou esta expressão?

É um volume tão grande que nos consome. Tivemos um pico entre 2015 e 2016, sem qualquer reforço dos nossos recursos humanos. Houve entretanto uma necessidade de alterar a forma de tratamento das reclamações e foi criado um processo de triagem para garantir que pelo menos as mais urgentes são tratadas rapidamente.

De que é que as pessoas se queixam? Justifica-se este volume de reclamações?

A maior parte das reclamações não leva a uma intervenção regulatória adicional por parte da ERS, mas tem um impacto muito grande na qualidade percebida dos serviços. Por exemplo, há um bolo enorme que tem a ver com procedimentos administrativos. [No final], são perto de 4% as reclamações que exigem uma intervenção adicional, nomeadamente em questões relacionadas com o acesso a cuidados, incluindo o cumprimento dos tempos máximos de resposta garantidos. Também há denúncias de corrupção?

Nas reclamações que recebemos, esta questão não tem expressão. Há diferenças no teor das reclamações nos serviços públicos, privados e do sector social?

Há diferenças de peso relativo nos vários temas. Em 2017, nos serviços públicos com internamento, o tema mais frequente foram os tempos de espera no local. Já nos estabelecimentos públicos sem internamento, foi o acesso a cuidados de saúde (a médico de família, essencialmente). No sector privado com e sem internamento, as temáticas com mais significado foram os procedimentos administrativos. Nos estabelecimentos sociais com internamento, as reclamações mais frequentes prenderam-se com cuidados de saúde e segurança do doente. Isto é preocupante.

bem, mas é possível fazer muito mais e melhor. No quadro do nosso plano plurianual, e apesar dos vários constrangimentos, mantemos como áreas prioritárias de intervenção para este ano o célere tratamento e monitorização das queixas e reclamações dos utentes, a promoção da literacia, uma maior presença no terreno — em particular através de acções de fiscalização e vistorias no âmbito do processo de licenciamento —, a avaliação económico-financeira dos prestadores, e novas áreas de avaliação da qualidade e segurança dos cuidados de saúde. Há ainda que melhorar formas de organização interna e procurar uma melhor interacção com o

universo dos regulados e outras entidades intervenientes no sector. O Ministério da Saúde tem tudo a ganhar em ter uma reguladora forte.

Os prestadores de cuidados de saúde queixam-se de que as taxas que pagam à ERS são muito elevadas. Não é possível reduzi-las?

Não. O cumprimento mínimo do que está estatutariamente estabelecido como missão da ERS exigirá muito mais. O problema não é o excesso de receita, a questão está na sua utilização. O irónico é que quase todas as instituições do mundo dizem que gostariam de fazer mais mas não têm recursos, enquanto nós temos