





ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE



SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

SÍNTESE DESCRITIVA

ANO DE 2017



MAIO DE 2018

Sumário executivo

O presente relatório procede à divulgação da informação sobre reclamações, elogios e sugestões (processos REC) apreciados pela Entidade Reguladora da Saúde em 2017, na sequência da sua incumbência legal de *apreciar as queixas e reclamações dos utentes e monitorizar o seguimento dado pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde às mesmas*.

Os resultados apresentados referem-se ao volume bruto de reclamações submetidas à apreciação da ERS em 2017, sem qualquer ponderação ou rácio quanto à dimensão, produção ou população alvo de cada estabelecimento.

Volume global de processos REC (reclamações, elogios e sugestões):

- No ano de 2017, foram submetidos no SGREC **80.049** processos REC, o que representa um crescimento de 15,2% em relação ao ano anterior.
- A distribuição dos processos por tipologia revela que 87,6% foram classificados como reclamações, 11,2% como elogios e 1,3% como sugestões.
- 94,3% dos processos REC foram submetidos diretamente à ERS pelos prestadores através do SGREC. O suporte maioritariamente utilizado pelos reclamantes foi o livro de reclamações (72,6%).
- A 31/12/2017 estavam ainda por submeter à apreciação da ERS (mas já iniciados nos prestadores visados) **26.635** processos.

Reclamações:

- No ano de 2017 foram submetidos no SGREC **70.120** processos classificados como reclamações, o que representa um aumento de 18,4% em relação ao ano anterior.
- O tema mais mencionado em 2017 foi o dos “procedimentos administrativos” (20,3%), sendo particularmente reclamada a *qualidade da informação institucional disponibilizada*. Seguiram-se os “tempos de espera” (19,5%), em especial o *tempo de espera para atendimento clínico não programado superior a uma hora* e, em terceiro lugar, a “focalização no utente” (17%), salientando-se as questões relacionadas com *delicadeza/urbanidade do pessoal clínico*.

Elogios e sugestões:

- O mais frequentemente mencionado nos **8.948** processos classificados como elogios foi o “pessoal clínico” (29,2%), seguindo-se o “funcionamento dos serviços clínicos” das instituições (22,6%).
- Nos **1.021** processos classificados como sugestões, foi mais frequentemente mencionada a qualidade das “instalações” (28,5%), seguindo-se o “funcionamento dos serviços clínicos” (21,7%).

Processos decididos (reclamações, elogios e sugestões):

- No ano de 2017, foi emitida decisão relativamente a **62.579** processos REC, o que representa um crescimento de 18,9% em relação a 2016.
- Em 74% das situações não houve necessidade de atuação acrescida por parte da ERS.
- Foram objeto de intervenção regulatória diferenciada 3,8% dos processos REC decididos, salientando-se, dentro deste grupo, 4,2% que originaram processos de avaliação para aprofundamento da averiguação da atuação do prestador.

Índice Geral

Índice de Gráficos	v
Índice de Tabelas.....	vi
1. Enquadramento.....	9
2. Volume global de processos.....	12
2.1 Processos REC (reclamações, elogios e sugestões) submetidos à ERS	12
2.2 Processos por submeter e classificar	15
3. Reclamações.....	16
4. Reclamações por região de saúde	21
4.1 Reclamações na Região de Saúde do Norte.....	21
4.2 Reclamações na Região de Saúde do Centro.....	23
4.3 Reclamações na Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo	25
4.4 Reclamações na Região de Saúde do Alentejo.....	27
4.5 Reclamações na Região de Saúde do Algarve	29
5. Elogios e sugestões	31
6. Processos REC decididos pela ERS.....	32
7. Estabelecimentos mais visados nas reclamações	35
7.1 Setor público	37
7.1.1 Estabelecimentos com internamento	37
7.1.2 Estabelecimentos sem internamento	38
7.2 Setor privado.....	39
7.2.1 Estabelecimentos com internamento	39
7.2.2 Estabelecimentos sem internamento	40
7.3 Setor social	41
7.3.1 Estabelecimentos com internamento	41
7.3.2 Estabelecimentos sem internamento	42
7.4 Parcerias público-privadas (PPP).....	43

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Distribuição mensal do volume de processos REC submetidos à ERS – comparação entre 2016 e 2017	12
Gráfico 2 – Responsável pela submissão de processos REC no SGREC – comparação entre 2016 e 2017	14
Gráfico 3 – Proveniência dos processos REC submetidos à ERS em 2017	14
Gráfico 4 – Suporte original dos processos REC submetidos no SGREC em 2017	15
Gráfico 5 – Registos inseridos no SGREC ainda por completar e submeter à ERS no final do ano de 2017, por ano de início da inserção	15
Gráfico 6 – Distribuição mensal do volume de reclamações submetidas à ERS – comparação 2016 - 2017	16
Gráfico 7 – Temas mencionados nas reclamações – comparação entre 2016 e 2017	17
Gráfico 8 – Assuntos visados nas reclamações submetidas à ERS em 2017 no tema “ <i>Procedimentos administrativos</i> ”	19
Gráfico 9 – Assuntos visados nas reclamações submetidas à ERS em 2017 no tema “ <i>Tempos de espera</i> ”	19
Gráfico 10 – Assuntos visados nas reclamações submetidas à ERS em 2017 no tema “ <i>Focalização no utente</i> ”	20
Gráfico 11 – RS Norte: temas mencionados nas reclamações – comparação entre 2016 e 2017	22
Gráfico 12 – RS Centro: temas mencionados nas reclamações – comparação entre 2016 e 2017	24
Gráfico 13 – RS LVT: temas mencionados nas reclamações – comparação entre 2016 e 2017	26
Gráfico 14 – RS Alentejo: temas mencionados nas reclamações – comparação entre 2016 e 2017	28
Gráfico 15 – RS Algarve: temas mencionados nas reclamações – comparação entre 2016 e 2017	30
Gráfico 16 – Resultado da continuação da investigação pela ERS em REC terminados em 2017	33
Gráfico 17 – Destinatários do encaminhamento externo de REC terminados em 2017	33
Gráfico 18 – Causas de arquivamento liminar nos REC terminados em 2017	34

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Evolução do volume de processos REC submetidos à ERS: 2015 a 2017	12
Tabela 2 – Classificação dos processos REC submetidos à ERS em 2017	13
Tabela 3 – Distribuição por classificação dos processos REC submetidos à ERS em 2017	13
Tabela 4 – Volume de reclamações entradas na ERS: comparação 2015 a 2017	16
Tabela 5 – Temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017	17
Tabela 6 – Distribuição percentual, por setor e tipo de prestador, dos temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017	18
Tabela 7 – Caracterização sumária da Região de Saúde do Norte	21
Tabela 8 – RS Norte: temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017	21
Tabela 9 – RS Norte: distribuição percentual, por setor e tipo de estabelecimento, dos temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017	22
Tabela 10 – Caracterização sumária da Região de Saúde do Centro	23
Tabela 11 – RS Centro: temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017	23
Tabela 12 – RS Centro: distribuição percentual, por setor e tipo de estabelecimento, dos temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017	24
Tabela 13 – Caracterização sumária da Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo	25
Tabela 14 – RS LVT: temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017	25
Tabela 15 – RS LVT: distribuição percentual, por setor e tipo de estabelecimento, dos temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017	26
Tabela 16 – Caracterização sumária da Região de Saúde do Alentejo	27
Tabela 17 – RS Alentejo: temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017	27
Tabela 18 – RS Alentejo: distribuição percentual, por setor e tipo de estabelecimento, dos temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017	28
Tabela 19 – Caracterização sumária da Região de Saúde do Algarve	29
Tabela 20 – RS Algarve: temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017	29
Tabela 21 – RS Algarve: distribuição percentual, por setor e tipo de estabelecimento, dos temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017	30
Tabela 22 – Elementos visados nos elogios submetidos à ERS em 2017	31
Tabela 23 – Elementos visados nas sugestões submetidas à ERS em 2017	31
Tabela 24 – Volume anual de processos REC decididos pela ERS – evolução 2015-2017	32
Tabela 25 – Resultado dos processos REC terminados em 2017	32

Tabela 26 – Estabelecimentos do setor público com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2017	37
Tabela 27 – Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2017	38
Tabela 28 – Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2017	39
Tabela 29 – Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2017	40
Tabela 30 – Estabelecimentos do setor social com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2017	41
Tabela 31 – Estabelecimentos do setor social sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2017	42
Tabela 32 – Reclamações sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em regime de PPP entradas na ERS em 2017	43

1. Enquadramento

O presente relatório procede à divulgação da informação sobre reclamações, elogios e sugestões (processos REC¹) apreciados pela Entidade Reguladora da Saúde (ERS) durante o ano de 2017, considerada sua incumbência legal de *apreciar as queixas e reclamações dos utentes e monitorizar o seguimento dado pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde às mesmas*², assegurando o cumprimento, por estes, das suas obrigações, e sancionando as respetivas infrações.

A ERS dá igualmente cumprimento à 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*³.

Os resultados apresentados referem-se ao volume bruto de processos trazidos ao conhecimento da ERS em 2017, sem qualquer ponderação quanto à tipologia, dimensão, produção ou população alvo de cada um dos estabelecimentos.

O SGREC é a *aplicação informática da ERS que tem por finalidade recolher, registar e monitorizar as reclamações apresentadas pelos utentes*⁴. A informação sobre reclamações, elogios e sugestões constante deste documento baseia-se na informação do Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), maioritariamente ali inserida pelos próprios estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, em conformidade com os requisitos do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro⁵, e no que respeita, essencialmente, à tipificação e enquadramento das reclamações, sugestões e elogios

¹ A denominação “REC” é aplicada a todos os processos originados por *toda e qualquer manifestação, assumida e comunicada por escrito pelos utentes, que poderá ser de discordância em relação a uma posição, de insatisfação em relação aos serviços prestados por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, de sugestão em relação ao funcionamento desses serviços, de alegação de eventual incumprimento ou de satisfação ou elogio para com profissionais, serviços ou procedimentos do estabelecimento* – cfr. alínea c) do artigo 3.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

² Cf. alínea a) do artigo 13.º e n.º 1 do artigo 30.º dos Estatutos da ERS.

³ 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, disponível no website da ERS, em https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1605/DL_126_14.pdf

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

⁵ Disponível em https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1636/Reg65_15.pdf

por estabelecimento e serviço, por tema e assunto visado, por área de atendimento e por grupo profissional.

Os dez 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 sobre os colaboradores, clínicos ou não clínicos.
- **Focalização no utente:** assuntos que se prendem com o grau de humanização dos serviços, incluindo práticas diárias, procedimentos internos, direitos dos utentes, publicidade e relações interpessoais.
- **Instalações e serviços complementares:** inclui alguns itens dos requisitos de licenciamento e ainda a qualidade conforme percecionada pelos utentes, a hotelaria, os serviços complementares e a segurança estrutural.
- **Procedimentos administrativos:** temas relacionados com a forma como os estabelecimentos estão organizados (atendimento administrativo, horários de funcionamento, confirmação prévia de agendamentos) e com o cumprimento das obrigações legais para com a ERS.
- **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 participações.
- **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 tipificação dos estabelecimentos visados foi feita a partir dos dados registados pelos responsáveis dos estabelecimentos no Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER), base de dados da ERS onde são obrigados a inscrever-se e a manter a informação atualizada⁶.

A caracterização das Regiões de Saúde quanto à população teve por base dados demográficos do Instituto Nacional de Estatística, I.P. (INE) – Censos 2011.

⁶ 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.

2. Volume global de processos

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

Em 2017, foram registrados no SGREC e submetidos à apreciação da ERS **80.049** processos REC, o que representa um crescimento de 15,2% em relação ao ano anterior. (cf. **Tabela 1**), reiterando-se que os resultados se referem ao volume bruto de processos, sem qualquer ponderação ou rácio quanto à dimensão, produção ou população alvo para cada um dos estabelecimentos.

Ano de submissão à ERS	N.º Processos REC	Crescimento
2015	55848	-
2016	69511	24,5%
2017	80049	15,2%

Tabela 1 – Evolução do volume de processos REC submetidos à ERS: 2015 a 2017

No que respeita à sua distribuição por mês de submissão, é possível verificar a estabilização geral, em 2017, do número de processos REC submetidos à ERS (cf. **Gráfico 1**), destacando-se apenas um pico nos meses de novembro e dezembro, fruto de intervenção específica da ERS, junto dos prestadores, relativamente a processos ainda por submeter. A comparação com igual período de 2016 permite constatar que, com exceção do mês de abril, o número mensal de processos REC submetidos em 2017 é sistematicamente superior.

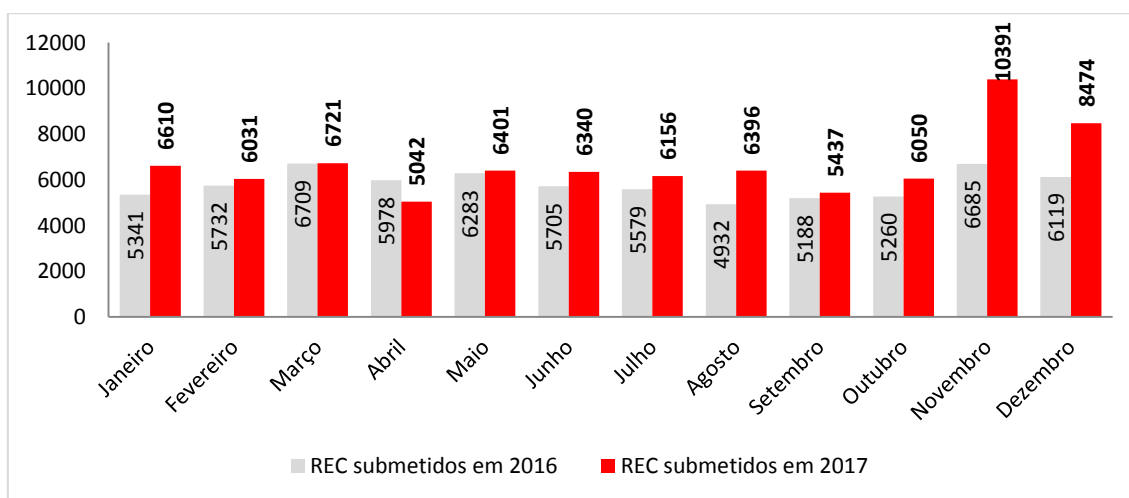


Gráfico 1 – Distribuição mensal do volume de processos REC submetidos à ERS – comparação entre 2016 e 2017

Cada processo REC pode ser classificado como “reclamação”, “elogio” ou “sugestão”, ou com mais do que uma destas opções em simultâneo (cf. **Tabela 2**).

Classificação	N.º Processos REC
Reclamação	70111
Elogio	8908
Sugestão	990
Reclamação + Elogio	9
Elogio + Sugestão	31
Total Geral	80049

Tabela 2 – Classificação dos processos REC submetidos à ERS em 2017

A classificação atribuída aos processos submetidos à ERS em 2017, em conformidade com as tipologias disponíveis, resulta num total de 70.120 reclamações, 8.948 elogios e 1.021 sugestões visando prestadores de cuidados de saúde (cf. **Tabela 3**). Estes valores serão os considerados nos capítulos dedicados especificamente à análise de cada uma destas classificações: Reclamações, Elogios e Sugestões.

Classificação	Total por classificação	% por classificação
Reclamação	70120	87,6
Elogio	8948	11,2
Sugestão	1021	1,3

Tabela 3 – Distribuição por classificação dos processos REC submetidos à ERS em 2017

Em termos de registo dos processos REC no SGREC, verificou-se que 94,3% foram inseridos na plataforma pelos prestadores, enquanto os serviços da ERS procederam à inserção de 2,8%. Os restantes 2,9% foram submetidos pelo reclamante, sob a forma de reclamações *online*. A comparação com os valores percentuais de 2016 confirma a consolidação da utilização da plataforma pelos prestadores de cuidados de saúde, em substituição da inserção de processos no SGREC pelos serviços da ERS (cf. **Gráfico 2**).

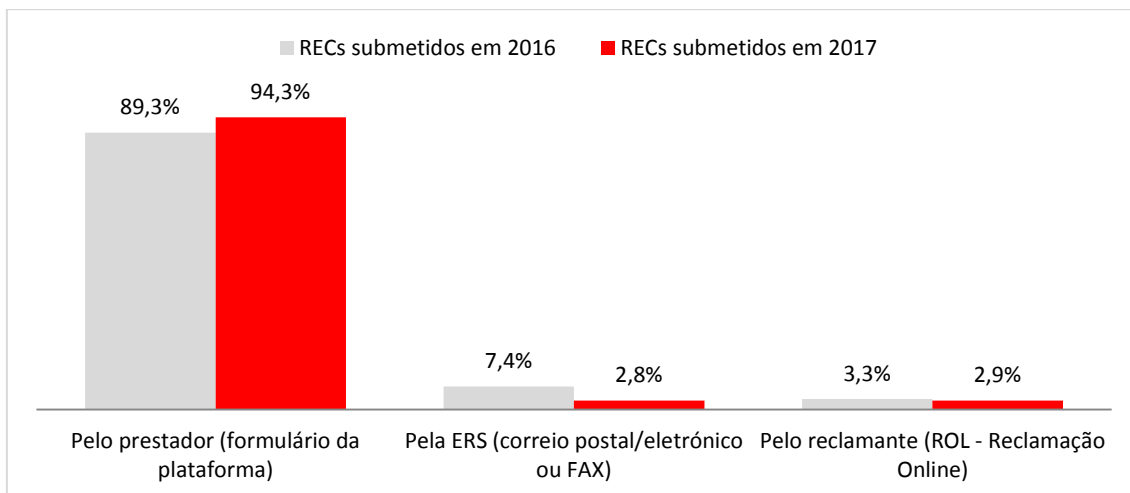


Gráfico 2 – Responsável pela submissão de processos REC no SGREC – comparação entre 2016 e 2017

Quanto à sua proveniência, 95,1% dos processos REC foram remetidos à ERS pelos prestadores, em cumprimento do imperativo legal, seguindo-se 4,1% enviados pelos reclamantes (cf. **Gráfico 3**), 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.

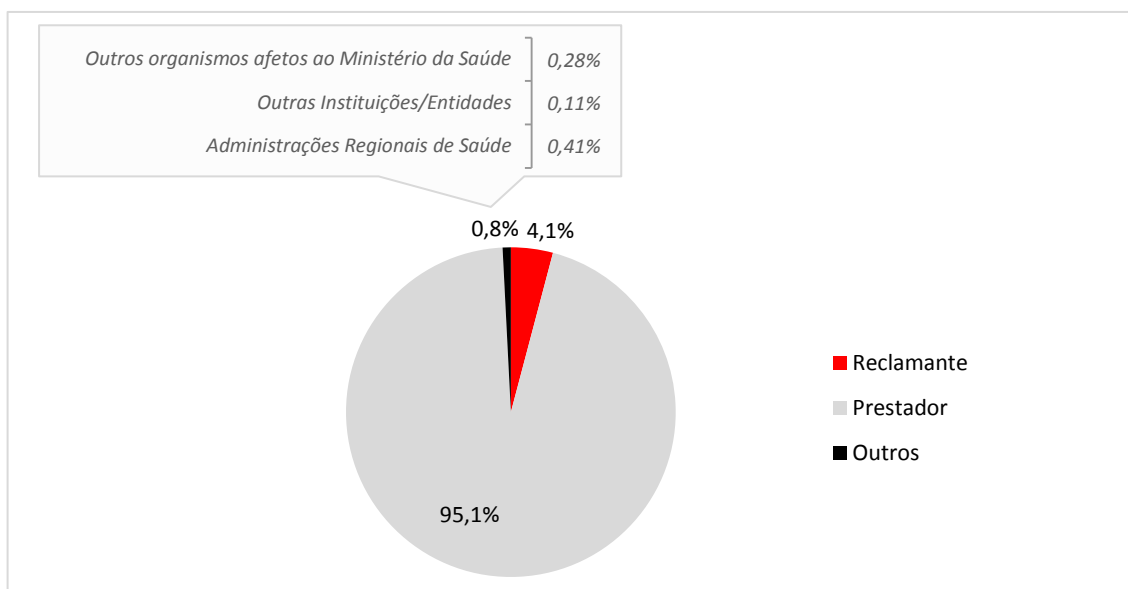


Gráfico 3 – Proveniência dos processos REC submetidos à ERS em 2017

O suporte maioritariamente utilizado pelos cidadãos continua a ser o livro de reclamações (72,6%), instrumento obrigatoriamente disponível em todas as instituições prestadoras de serviços ao público (cf. **Gráfico 4**).

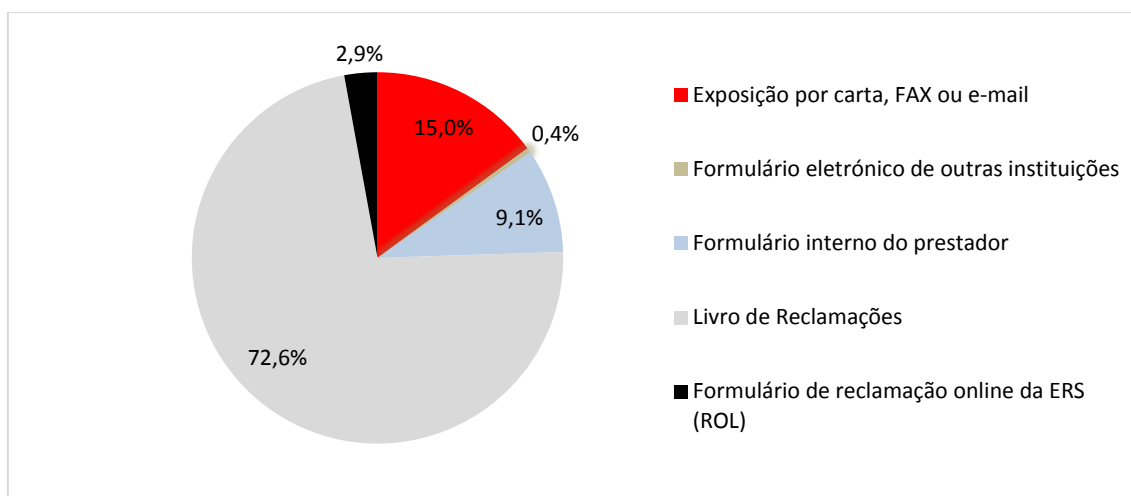


Gráfico 4 – Suporte original dos processos REC submetidos no SGREC em 2017

2.2 Processos por submeter e classificar

No final do ano de 2017, os prestadores tinham já começado a registar no SGREC **26.635** processos, os quais, a 31/12/2017, estavam ainda por completar e por submeter à apreciação da ERS. Dá-se aqui conta da distribuição destes registos em conformidade com o ano de início de inserção na plataforma do SGREC (cf. **Gráfico 8**). No entanto, **não serão incluídos nas estatísticas seguintes**, visto não ser possível a sua tipificação e distribuição pelas diversas análises efetuadas.

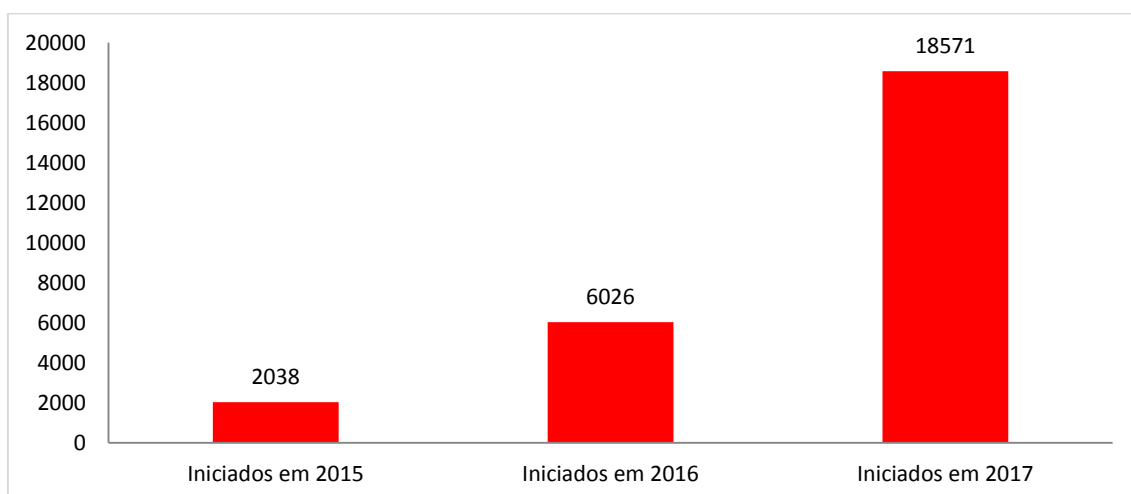


Gráfico 5 – Registos inseridos no SGREC ainda por completar e submeter à ERS no final do ano de 2017, por ano de início da inserção

3. Reclamações

A classificação atribuída aos processos submetidos à ERS em 2017, em conformidade com as tipologias disponíveis, resulta, como referido, num total de **70.120** reclamações, o que representa um aumento de 18,4% em relação ao ano anterior (cf. **Tabela 4**).

Ano de submissão à ERS	N.º Reclamações	Crescimento
2015	48686	-
2016	59224	21,6%
2017	70120	18,4%

Tabela 4 – Volume de reclamações entradas na ERS: comparação 2015 a 2017

A comparação do volume mensal de reclamações submetidas à ERS nos anos de 2016 e 2017 confirma a tendência verificada no global dos processos REC. Excetuando-se o mês de abril, os valores de reclamações de 2017 são sempre acima dos de 2016 (cf. **Gráfico 6**). Destaca-se também o pico acentuado de processos submetidos nos meses de novembro e dezembro de 2017, fruto da mencionada intervenção específica da ERS, junto dos prestadores, relativamente a processos ainda por submeter.

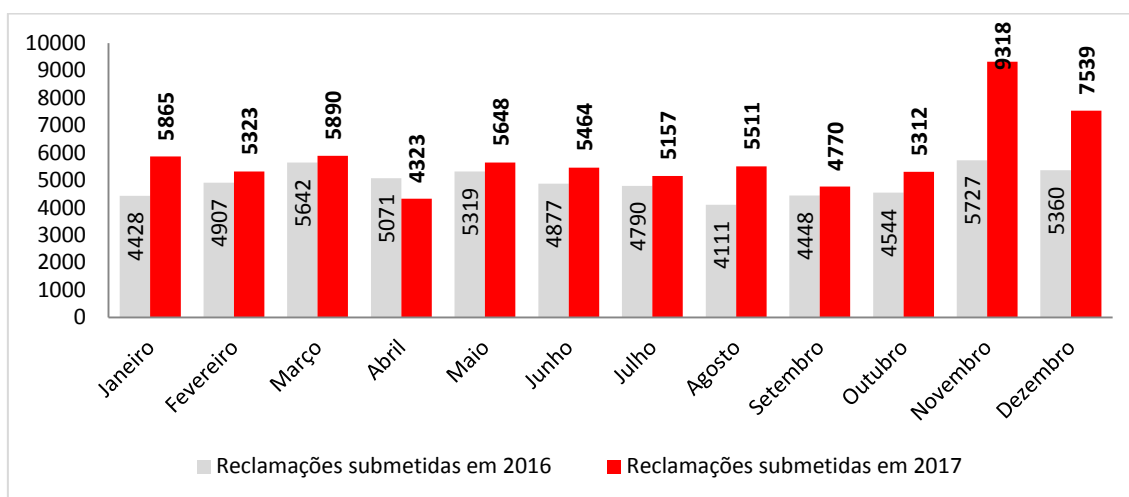


Gráfico 6 – Distribuição mensal do volume de reclamações submetidas à ERS – comparação 2016 - 2017

A observação da **Tabela 5** permite constatar que a temática mais mencionada nas reclamações é a dos “procedimentos administrativos” (com 20,3%), seguindo-se os “tempos de espera” (19,5%) e a “focalização no utente” (17,0%).

Temas	N.º de menções	%
Procedimentos administrativos	17740	20,3
Tempos de espera	17057	19,5
Focalização no utente	14903	17,0
Acesso a cuidados de saúde	13283	15,2
Cuidados de saúde e segurança do doente	13195	15,1
Questões financeiras	4565	5,2
Instalações e serviços complementares	4069	4,7
Outros Temas	2654	3,0
Total Geral	87466	100

Tabela 5 – Temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017

Nota: O SGREC permite selecionar mais do que um tema para cada reclamação; há que ter em atenção que o n.º menções a cada tema não coincide com o n.º total de reclamações.

A comparação entre os anos de 2016 e de 2017 revela que os temas mais mencionados nas reclamações são os mesmos (cf. **Gráfico 7**).

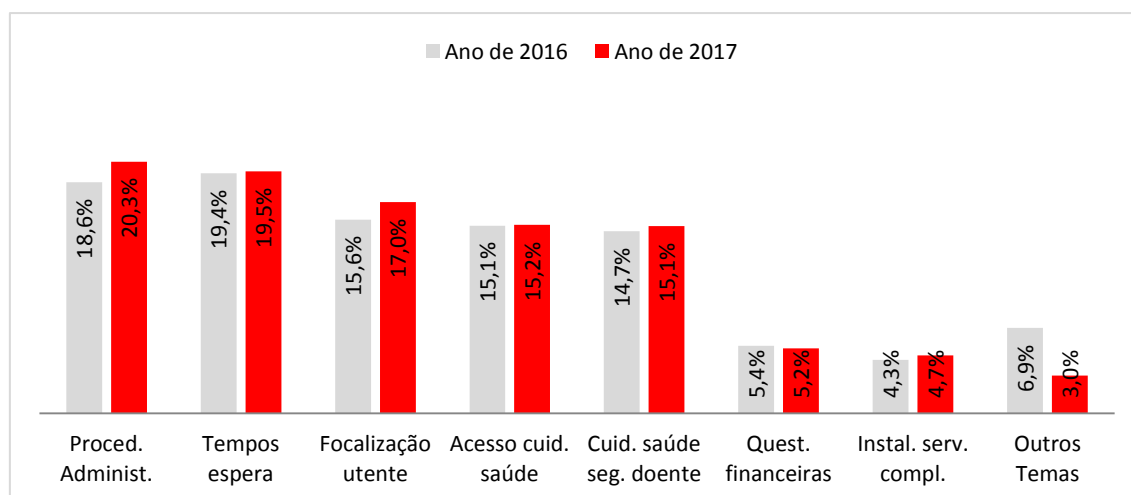


Gráfico 7 – Temas mencionados nas reclamações – comparação entre 2016 e 2017

Verifica-se que os “tempos de espera” são o tema mais mencionado em reclamações visando estabelecimentos com gestão em parceria público-privada (PPP) e em prestadores do setor público com internamento. Em todo o setor privado (estabelecimentos com e sem internamento) e no setor social sem internamento, as reclamações referem-se mais a “procedimentos administrativos”. O “acesso a cuidados

de saúde” é a menção mais frequente em prestadores de setor público sem internamento, enquanto os “cuidados de saúde e segurança do doente” são o tema que maior preocupação despertou em estabelecimentos do setor social com internamento. (cf. **Tabela 6**).

Reitera-se que os resultados apresentados se referem ao volume bruto de reclamações, sem qualquer ponderação quanto à tipologia, dimensão, produção ou população alvo de cada um dos estabelecimentos.

Temas	PPP	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Procedimentos administrativos	17,8%	23,3%	26,9%	13,8%	27,9%	15,9%	22,7%
Tempos de espera	26,1%	18,7%	19,0%	27,0%	7,3%	15,8%	15,8%
Focalização no utente	21,2%	14,1%	12,4%	19,6%	14,4%	21,5%	18,5%
Acesso a cuidados de saúde	8,3%	2,2%	3,2%	11,5%	30,9%	7,9%	4,6%
Cuidados de saúde e segurança do doente	18,4%	13,5%	16,4%	17,3%	10,8%	25,0%	15,8%
Questões financeiras	3,0%	14,8%	10,5%	4,1%	2,4%	5,0%	7,7%
Instalações e serviços complementares	3,7%	4,5%	3,7%	5,2%	4,3%	5,6%	10,8%
Outros Temas	1,4%	9,0%	8,0%	1,6%	2,0%	3,2%	4,2%

Tabela 6 – Distribuição percentual, por setor e tipo de prestador, dos temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017

No aprofundamento por assuntos dos três temas transversalmente mais mencionados, constatou-se que, dentro dos “procedimentos administrativos”, o assunto mais reclamado foi a *qualidade da informação institucional disponibilizada*, com 21,4% do total de assuntos mencionados neste tema (cf. **Gráfico 8**).

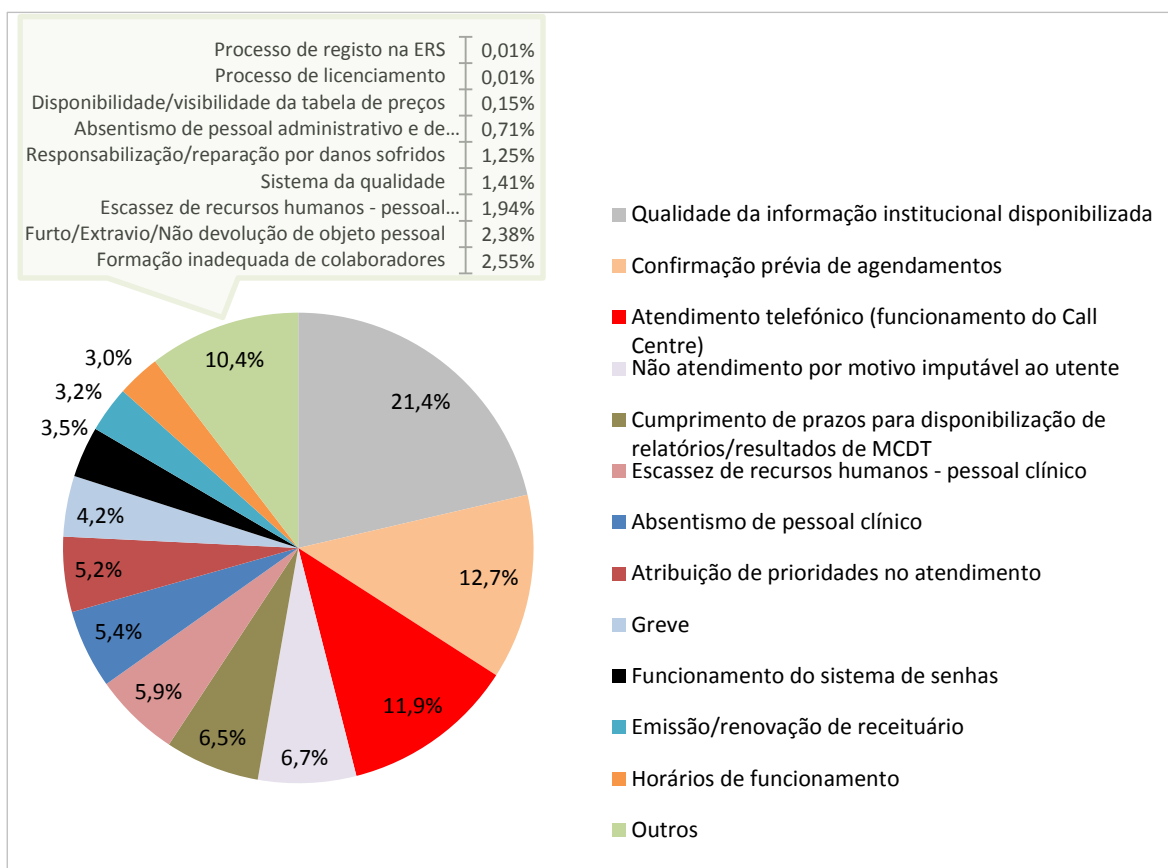


Gráfico 8 – Assuntos visados nas reclamações submetidas à ERS em 2017 no tema “Procedimentos administrativos”

No que respeita aos “tempos de espera”, destaca-se o *tempo de espera para atendimento clínico não programado superior a uma hora* com 62,9% das menções dentro deste tema (cf. **Gráfico 9**).

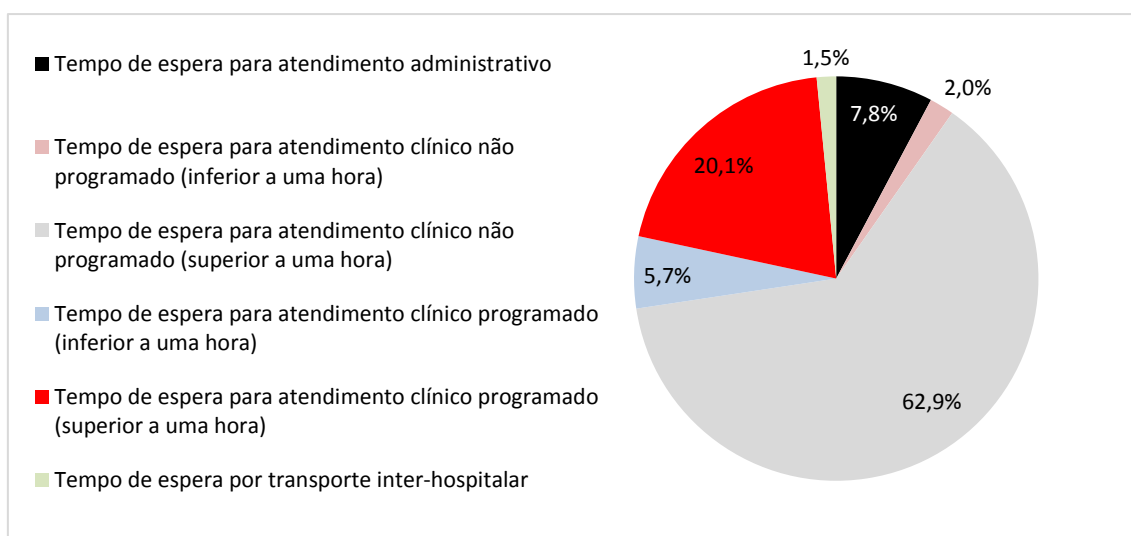


Gráfico 9 – Assuntos visados nas reclamações submetidas à ERS em 2017 no tema “Tempos de espera”

De entre as queixas relativas a “focalização no utente” salienta-se a *delicadeza/urbanidade do pessoal clínico*, com 34,2% das referências (cf. **Gráfico 10**).

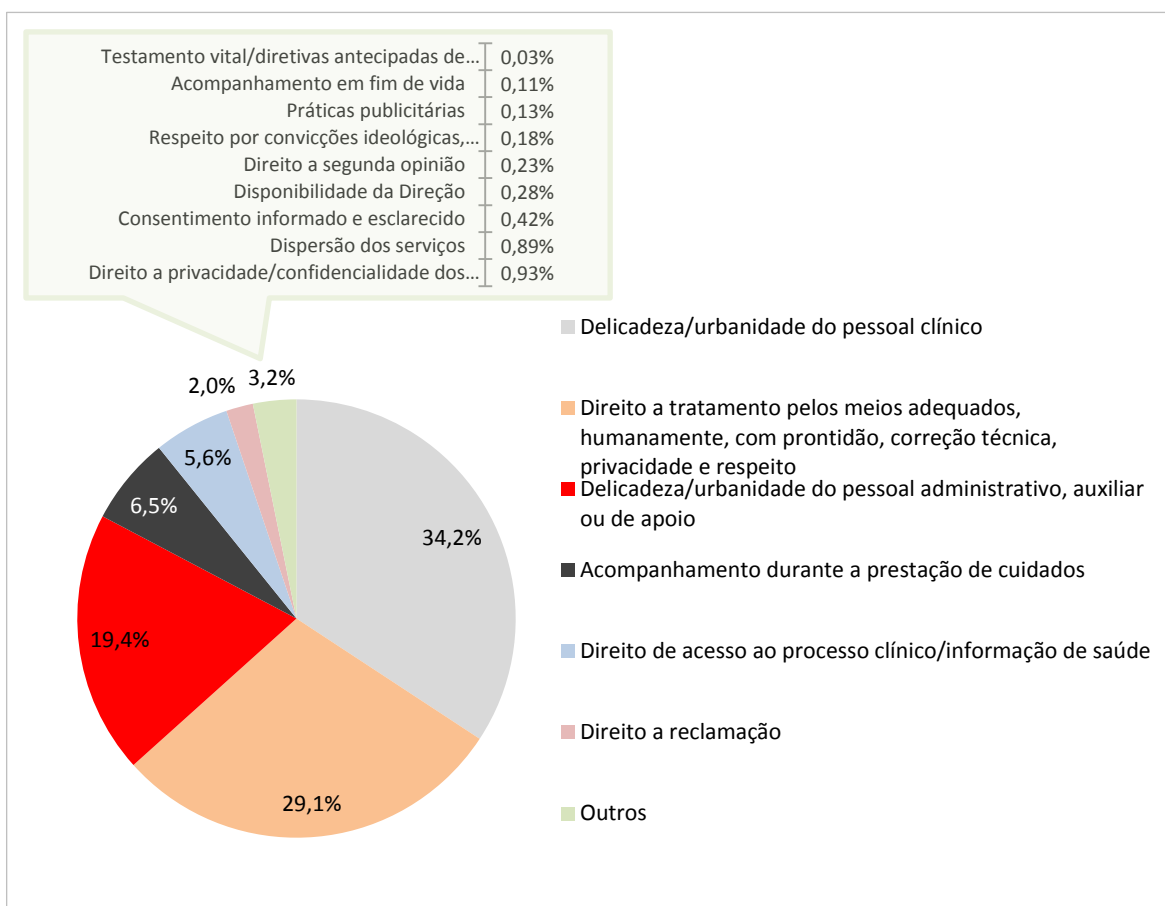


Gráfico 10 – Assuntos visados nas reclamações submetidas à ERS em 2017 no tema “Focalização no utente”

4. Reclamações por região de saúde

4.1 Reclamações na Região de Saúde do Norte

No ano de 2017 foram submetidas à ERS **20.301** reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da Região de Saúde do Norte, o que corresponde a 28,9% do total de reclamações submetidas neste ano e perfaz um rácio de 2,7 reclamações por cada mil habitantes (cf. **Tabela 7**).

Região de saúde	Norte
% da população total do país	36,6
% do total de estabelecimentos registados no SRER	35,3
% do total de reclamações no SGREC em 2017	28,9
Rácio de reclamações por 1000 habitantes	2,7

Tabela 7 – Caracterização sumária da Região de Saúde do Norte

A observação da **Tabela 8** revela que a temática mais mencionada nas reclamações visando estabelecimentos desta região de saúde é a dos “procedimentos administrativos” (19,1%), seguindo-se os “tempos de espera” (18%).

Temas	N.º de menções	%
Procedimentos administrativos	5016	19,7
Tempos de espera	4673	18,3
Focalização no utente	4506	17,7
Acesso a cuidados de saúde	4051	15,9
Cuidados de saúde e segurança do doente	3988	15,6
Questões financeiras	1631	6,4
Instalações e serviços complementares	977	3,8
Outros Temas	678	2,7
Total Geral	25520	100

Tabela 8 – RS Norte: temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017

Nota: O SGREC permite selecionar mais do que um tema para cada reclamação; há que ter em atenção que o n.º menções a cada tema não coincide com o n.º total de reclamações.

A comparação entre os anos de 2016 e de 2017 permite constatar que os temas mais mencionados nas reclamações são os mesmos (cf. **Gráfico 11**).

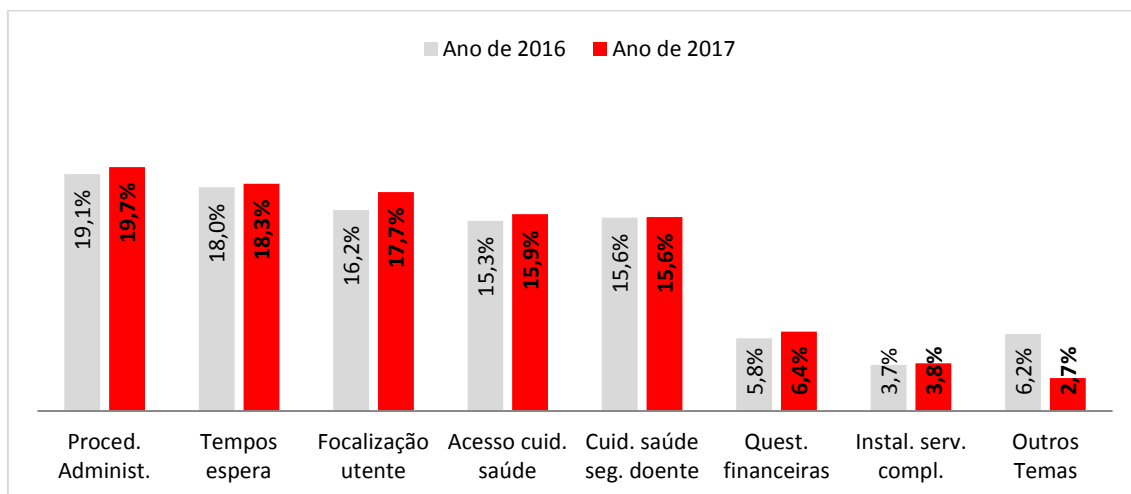


Gráfico 11 – RS Norte: temas mencionados nas reclamações – comparação entre 2016 e 2017

A distribuição percentual por setor e tipo de estabelecimento dos temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017 nesta região de saúde (cf. **Tabela 9**) revela que o “acesso a cuidados de saúde” é o tema mais mencionado no setor público sem internamento, enquanto os “cuidados de saúde e segurança do doente” são o tema mais frequente nos prestadores em regime de parceria público-privada (PPP) e no setor social com internamento. No setor privado, com e sem internamento, bem como no setor social sem internamento, há mais menções relativas a “procedimentos administrativos”. Os “tempos de espera” são o tema mais recorrente nas reclamações em estabelecimentos do setor público com internamento.

Temas	PPP	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Acesso a cuidados de saúde	18,6%	1,6%	4,8%	12,6%	28,2%	12,9%	5,1%
Cuidados de saúde e segurança do doente	23,6%	12,6%	22,1%	15,4%	14,0%	23,7%	18,6%
Focalização no utente	8,2%	14,7%	14,0%	21,1%	15,7%	18,0%	15,3%
Instalações e serviços complementares	3,0%	3,8%	3,3%	4,6%	2,7%	5,4%	15,3%
Procedimentos administrativos	19,5%	21,8%	22,9%	14,7%	26,6%	16,7%	22,0%
Questões financeiras	2,7%	21,8%	10,2%	5,1%	2,9%	5,9%	8,5%
Tempos de espera	23,2%	18,5%	15,5%	24,9%	6,9%	15,1%	11,9%
Outros Temas	1,1%	5,2%	7,1%	1,6%	3,0%	2,4%	3,4%

Tabela 9 – RS Norte: distribuição percentual, por setor e tipo de estabelecimento, dos temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017

4.2 Reclamações na Região de Saúde do Centro

No ano de 2017 foram submetidas à ERS **6.370** reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da Região de Saúde do Centro, o que corresponde a 9,1% do total de reclamações submetidas neste ano e perfaz um rácio de 2 reclamações por cada mil habitantes (cf. **Tabela 10**).

Região de saúde	Centro
% da população total do país	17,4
% do total de estabelecimentos registados no SRER	19
% do total de reclamações no SGREC em 2017	9,1
Rácio de reclamações por 1000 habitantes	2

Tabela 10 – Caracterização sumária da Região de Saúde do Centro

A observação da **Tabela 11** revela que a temática mais mencionada nas reclamações visando estabelecimentos desta região de saúde é a da “focalização no utente” (18,4%), seguindo-se o “acesso a cuidados de saúde” (17,9%).

Temas	N.º de menções	%
Focalização no utente	1434	18,4
Acesso a cuidados de saúde	1397	17,9
Procedimentos administrativos	1384	17,8
Tempos de espera	1327	17,0
Cuidados de saúde e segurança do doente	1223	15,7
Instalações e serviços complementares	498	6,4
Questões financeiras	301	3,9
Outros Temas	226	2,9
Total Geral	7790	100%

Tabela 11 – RS Centro: temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017

Nota: O SGREC permite seleccionar mais do que um tema para cada reclamação; há que ter em atenção que o n.º menções a cada tema não coincide com o n.º total de reclamações.

A comparação entre os anos de 2016 e de 2017 permite constatar que os temas mais mencionados nas reclamações sofreram uma alteração significativa, com a queda dos “tempos de espera” e dos “cuidados de saúde e segurança do doente”, temáticas mais mencionadas em 2016, em favor da “focalização no utente” e dos “acesso a cuidados de saúde” em 2017. (cf. **Gráfico 12**).

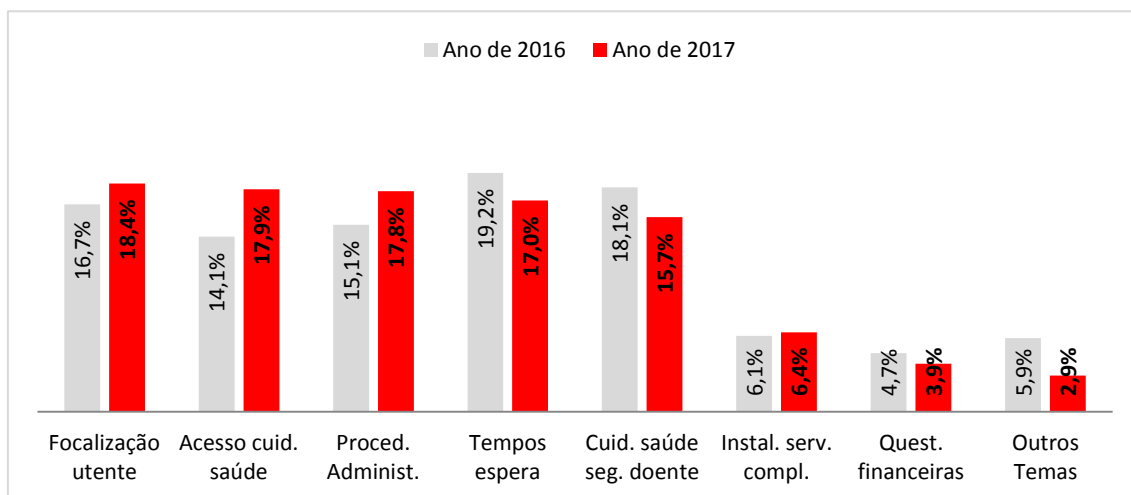


Gráfico 12 – RS Centro: temas mencionados nas reclamações – comparação entre 2016 e 2017

A distribuição percentual por setor e tipo de estabelecimento dos temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017 nesta região de saúde (cf. **Tabela 12**) revela que o “acesso a cuidados de saúde” e os “tempos de espera” são os temas mais frequentes nas reclamações relativas a estabelecimentos do setor público sem e com internamento, respetivamente. Os “cuidados de saúde e segurança do doente” surgem como o tema mais relevante no setor social com internamento. No setor privado, com e sem internamento, bem como no setor social sem internamento, os “procedimentos administrativos” são o tema mais frequente.

Temas	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Acesso a cuidados de saúde	2,4%	3,1%	10,4%	34,6%	6,4%	14,3%
Cuidados de saúde e segurança do doente	15,3%	20,3%	18,6%	10,6%	25,6%	7,1%
Focalização no utente	11,7%	12,8%	22,2%	15,2%	21,8%	21,4%
Instalações e serviços complementares	6,9%	2,5%	5,8%	7,9%	6,4%	7,1%
Procedimentos administrativos	27,6%	23,8%	14,3%	19,7%	12,8%	42,9%
Questões financeiras	5,8%	14,5%	3,3%	2,3%	1,3%	7,1%
Tempos de espera	20,0%	14,9%	23,7%	7,5%	19,2%	-
Outros Temas	10,3%	7,9%	1,8%	2,1%	6,4%	-

Tabela 12 – RS Centro: distribuição percentual, por setor e tipo de estabelecimento, dos temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017

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

No ano de 2017 foram submetidas à ERS **35.371** reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, o que corresponde a 50,4% do total de reclamações submetidas neste ano e perfaz um rácio de 4,8 reclamações por cada mil habitantes (cf. **Tabela 13**).

Região de saúde	LVT
% da população total do país	36,4
% do total de estabelecimentos registados no SRER	37,6
% do total de reclamações no SGREC em 2017	50,4
Rácio de reclamações por 1000 habitantes	4,8

Tabela 13 – Caracterização sumária da Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo

A observação da **Tabela 14** revela que a temática mais mencionada nas reclamações visando estabelecimentos desta região de saúde é a dos “procedimentos administrativos” (22%), seguindo-se os “tempos de espera” (19,2%).

Temas	N.º de menções	%
Procedimentos administrativos	9696	22,0
Tempos de espera	8444	19,2
Focalização no utente	7313	16,6
Acesso a cuidados de saúde	6404	14,6
Cuidados de saúde e segurança do doente	6104	13,9
Questões financeiras	2294	5,2
Instalações e serviços complementares	2146	4,9
Outros Temas	1587	3,6
Total Geral	43988	100

Tabela 14 – RS LVT: temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017

Nota: O SGREC permite selecionar mais do que um tema para cada reclamação; há que ter em atenção que o n.º menções a cada tema não coincide com o n.º total de reclamações.

A comparação entre os anos de 2016 e de 2017 permite constatar que os temas mais mencionados nas reclamações são os mesmos, com troca da posição relativa entre os dois primeiros (cf. **Gráfico 13**).

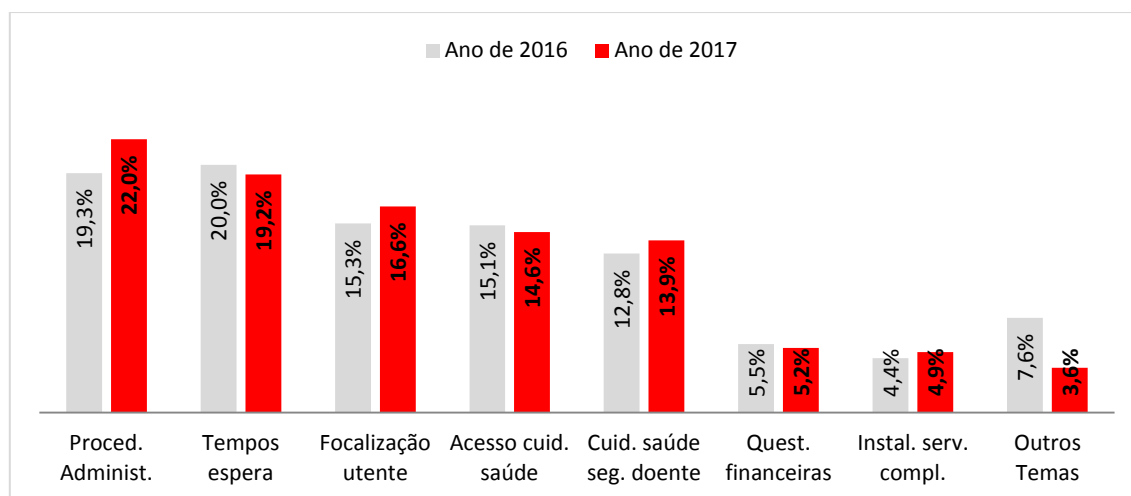


Gráfico 13 – RS LVT: temas mencionados nas reclamações – comparação entre 2016 e 2017

A distribuição percentual por setor e tipo de estabelecimento dos temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017 nesta região de saúde (cf. **Tabela 15**) revela que o “acesso a cuidados de saúde” é tema mais mencionado no setor público sem internamento, enquanto os “cuidados de saúde e segurança do doente” são o tema mais frequente no setor social com internamento. No setor privado, com e sem internamento, bem como no setor social sem internamento, as reclamações mais frequentes dizem respeito a “procedimentos administrativos”. Os “tempos de espera” são o tema mais recorrente nas reclamações relativas a prestadores em regime de parceria público-privada (PPP) e estabelecimentos do setor público com internamento.

Temas	PPP	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Acesso a cuidados de saúde	4,6%	2,4%	2,7%	12,4%	31,7%	4,6%	3,4%
Cuidados de saúde e segurança do doente	16,5%	13,6%	14,2%	16,0%	9,8%	27,3%	16,2%
Focalização no utente	25,9%	14,0%	11,6%	19,0%	13,2%	22,8%	19,6%
Instalações e serviços complementares	4,0%	4,6%	3,6%	6,2%	4,0%	6,5%	10,1%
Procedimentos administrativos	17,1%	23,6%	28,7%	14,3%	30,7%	15,8%	21,8%
Questões financeiras	3,1%	12,6%	10,2%	3,8%	2,4%	5,0%	6,7%
Tempos de espera	27,1%	18,7%	20,7%	26,5%	6,7%	14,1%	17,3%
Outros Temas	1,5%	10,5%	8,3%	1,9%	1,5%	3,8%	5,0%

Tabela 15 – RS LVT: distribuição percentual, por setor e tipo de estabelecimento, dos temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017

4.4 Reclamações na Região de Saúde do Alentejo

No ano de 2017 foram submetidas à ERS **2.482** reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da Região de Saúde do Alentejo, o que corresponde a 3,5% do total de submetidas neste ano e perfaz um rácio de 2,3 reclamações por cada mil habitantes (cf. **Tabela 16**). Os resultados apresentados referem-se ao volume bruto de reclamações, sem qualquer ponderação ou rácio quanto à dimensão, produção ou população alvo para cada um dos estabelecimentos.

Região de saúde	Alentejo
% da população total do país	5,1
% do total de estabelecimentos registados no SRER	3,9
% do total de reclamações no SGREC em 2017	3,5
Rácio de reclamações por 1000 habitantes	2,3

Tabela 16 – Caracterização sumária da Região de Saúde do Alentejo

A observação da **Tabela 17** revela que a temática mais mencionada nas reclamações visando estabelecimentos desta região de saúde é a da “focalização no utente” (25,1%), seguindo-se os “tempos de espera” (21,6%).

Temas	N.º de menções	%
Acesso a cuidados de saúde	409	14,0
Cuidados de saúde e segurança do doente	423	14,5
Focalização no utente	734	25,1
Instalações e serviços complementares	100	3,4
Procedimentos administrativos	513	17,6
Questões financeiras	72	2,5
Tempos de espera	632	21,6
Outros Temas	38	1,3
Total Geral	2921	100

Tabela 17 – RS Alentejo: temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017

Nota: O SGREC permite selecionar mais do que um tema para cada reclamação; há que ter em atenção que o n.º menções a cada tema não coincide com o n.º total de reclamações.

A comparação entre os anos de 2016 e de 2017 permite constatar que os dois temas mais mencionados nas reclamações são os mesmos, com troca da sua posição relativa, e que os “procedimentos administrativos” sobem percentualmente em 2017, substituindo os “cuidados de saúde e segurança do doente” na terceira posição (cf. **Gráfico 14**).

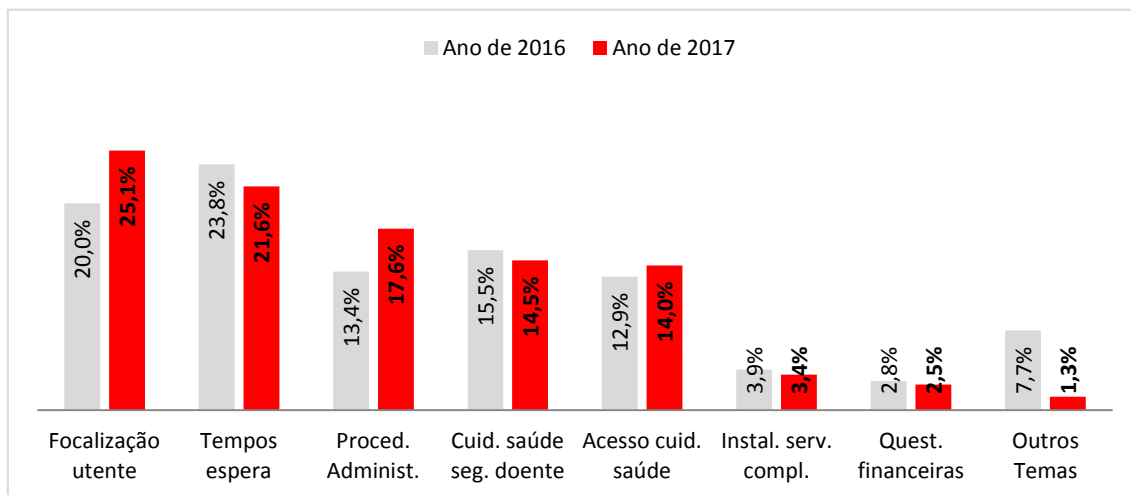


Gráfico 14 – RS Alentejo: temas mencionados nas reclamações – comparação entre 2016 e 2017

A distribuição percentual por setor e tipo de estabelecimento dos temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017 nesta região de saúde (cf. **Tabela 18**) revela que os “cuidados de saúde e segurança do doente” é o tema mais frequente nos prestadores do setor privado sem internamento, e que a “focalização no utente” é o tema mais recorrente nas reclamações relativas a estabelecimentos do setor público com internamento e setor social com internamento. No setor privado com internamento as duas temáticas mais mencionadas são os “tempos de espera” e os “procedimentos administrativos”, sendo estes últimos também o tema mais frequente nos estabelecimentos do setor público sem internamento.

Temas	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Acesso a cuidados de saúde	-	6,5%	11,9%	21,3%	4,4%	25,0%
Cuidados de saúde e segurança do doente	3,6%	25,8%	14,7%	13,0%	18,9%	-
Focalização no utente	14,3%	12,9%	27,1%	21,3%	28,9%	25,0%
Instalações e serviços complementares	-	9,7%	3,4%	3,4%	2,2%	-
Procedimentos administrativos	39,3%	17,7%	13,3%	27,4%	15,6%	25,0%
Questões financeiras	-	9,7%	2,1%	2,5%	4,4%	25,0%
Tempos de espera	39,3%	14,5%	26,4%	9,9%	24,4%	-
Outros Temas	3,6%	3,2%	1,2%	1,4%	1,1%	-

Tabela 18 – RS Alentejo: distribuição percentual, por setor e tipo de estabelecimento, dos temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017

4.5 Reclamações na Região de Saúde do Algarve

No ano de 2017 foram submetidas à ERS **5.596** reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da Região de Saúde do Algarve, o que corresponde a 8% do total de reclamações submetidas neste ano e perfaz um rácio de 6,9 reclamações por cada mil habitantes (cf. **Tabela 19**). Os resultados apresentados referem-se ao volume bruto de reclamações, sem qualquer ponderação ou rácio quanto à dimensão, produção ou população alvo para cada um dos estabelecimentos.

Região de saúde	Algarve
% da população total do país	4,5
% do total de estabelecimentos registados no SRER	4,2
% do total de reclamações no SGREC em 2017	8
Rácio de reclamações por 1000 habitantes	6,9

Tabela 19 – Caracterização sumária da Região de Saúde do Algarve

A observação da **Tabela 20** revela que a temática mais mencionada nas reclamações visando estabelecimentos desta região de saúde é a dos “tempos de espera” (27,3%), seguindo-se os “cuidados de saúde e segurança do doente” (20,1%).

Temas	N.º de menções	%
Tempos de espera	1981	27,3
Cuidados de saúde e segurança do doente	1457	20,1
Procedimentos administrativos	1131	15,6
Acesso a cuidados de saúde	1022	14,1
Focalização no utente	916	12,6
Instalações e serviços complementares	348	4,8
Questões financeiras	267	3,7
Outros Temas	125	1,7
Total Geral	7247	100

Tabela 20 – RS Algarve: temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017

Nota: O SGREC permite selecionar mais do que um tema para cada reclamação; há que ter em atenção que o n.º menções a cada tema não coincide com o n.º total de reclamações.

A comparação entre os anos de 2016 e de 2017 permite constatar que os temas mais mencionados nas reclamações são os mesmos, com troca da posição relativa entre os dois primeiros (cf. **Gráfico 15**).

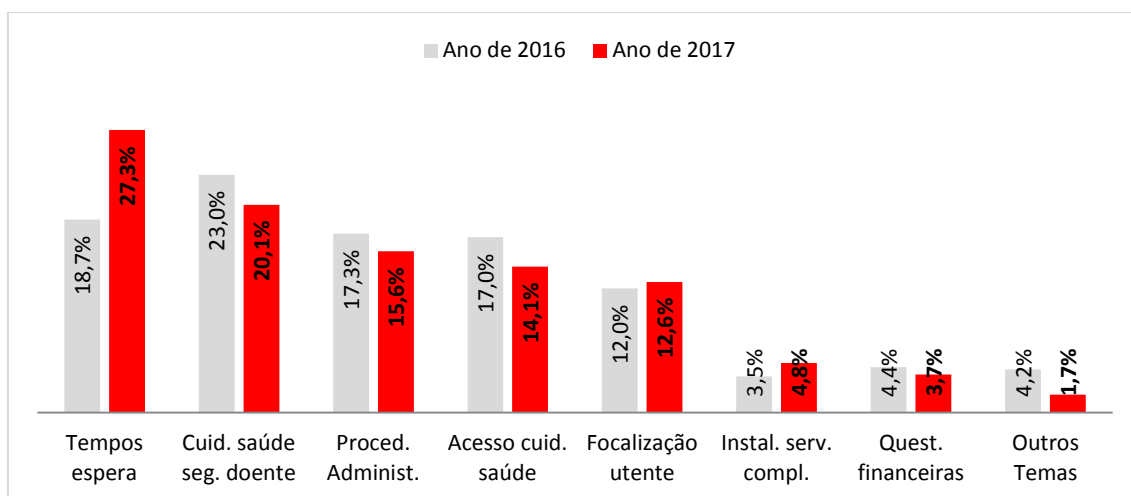


Gráfico 15 – RS Algarve: temas mencionados nas reclamações – comparação entre 2016 e 2017

A distribuição percentual por setor e tipo de estabelecimento dos temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017 nesta região de saúde (cf. **Tabela 21**) revela que o “acesso a cuidados de saúde” é tema mais mencionado no setor público sem internamento, enquanto a “focalização no utente” é o tema mais frequente no setor social com internamento. No setor privado, com e sem internamento, os “procedimentos administrativos” são o tema mais mencionado. Os “tempos de espera” são o tema mais recorrente nas reclamações relativas a estabelecimentos do setor público com internamento, e do setor social sem internamento.

Temas	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Acesso a cuidados de saúde	3,1%	2,9%	6,0%	34,1%	-	-
Cuidados de saúde e segurança do doente	15,6%	18,8%	27,8%	5,8%	25,0%	-
Focalização no utente	14,4%	18,0%	11,6%	13,6%	50,0%	-
Instalações e serviços complementares	4,9%	7,0%	3,6%	6,9%	-	-
Procedimentos administrativos	22,9%	21,3%	8,9%	27,0%	25,0%	-
Questões financeiras	10,4%	9,9%	3,9%	1,1%	-	25,0%
Tempos de espera	17,8%	12,5%	37,5%	10,6%	-	75,0%
Outros Temas	10,9%	9,6%	0,6%	1,0%	-	-

Tabela 21 – RS Algarve: distribuição percentual, por setor e tipo de estabelecimento, dos temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS em 2017

5. Elogios e sugestões

Os resultados aqui apresentados referem-se ao volume bruto de elogios e sugestões trazidos ao conhecimento da ERS em 2017, sem qualquer ponderação ou rácio quanto à dimensão, produção ou população alvo para cada um dos estabelecimentos.

Note-se que o SGREC permite mencionar mais do que um visado em cada elogio ou sugestão, pelo que o número de menções não coincide com o número total de elogios ou sugestões.

Foram classificados como elogios e submetidos à ERS no ano de **8.948** processos, tendo sido mais mencionado o pessoal clínico (29,2%), seguindo-se o funcionamento dos serviços clínicos, (22,6%) (cf. **Tabela 22**).

Visados	N.º de menções	%
Pessoal clínico	4119	29,2
Funcionamento dos serviços clínicos	3189	22,6
Pessoal não clínico	2929	20,8
Funcionamento dos serviços de apoio	2455	17,4
Funcionamento dos serviços administrativos	996	7,1
Direção/gestão	251	1,8
Instalações	140	1,0
Outro	26	0,2
Total Geral	14105	100

Tabela 22 – Elementos visados nos elogios submetidos à ERS em 2017

Quanto aos **1.021** processos classificados como sugestões, são mais dirigidos às instalações das instituições (28,5%), seguindo-se o funcionamento dos serviços clínicos (21,7%) (cf. **Tabela 23**).

Visados	N.º menções	%
Instalações	333	28,5
Funcionamento dos serviços clínicos	254	21,7
Funcionamento dos serviços administrativos	174	14,9
Direção/gestão	173	14,8
Funcionamento dos serviços de apoio	159	13,6
Pessoal não clínico	23	2,0
Pessoal clínico	12	1,0
Outro	40	3,4
Total Geral	1168	100

Tabela 23 – Elementos visados nas sugestões submetidas à ERS em 2017

6. Processos REC decididos pela ERS

Em 2017 a ERS emitiu decisão relativamente a **62.579** processos REC, o que representa um acréscimo de 18,9% em relação ao ano anterior (cf. **Tabela 24**).

Ano de decisão	N.º REC	Crescimento
2015	20516	-
2016	52642	156,6%
2017	62579	18,9%

Tabela 24 – Volume anual de processos REC decididos pela ERS – evolução 2015-2017

Do total de processos decididos, 45,1% eram referentes a 2017, sendo os restantes transitados de anos anteriores (cf. **Tabela 25**).

Resultado da decisão	Ano de entrada na ERS			Total	%
	2015	2016	2017		
Arquivamento liminar	94	3674	8201	11969	19,1
Arquivamento por não colaboração do reclamante	11	61	11	83	0,1
Arquivamento da REC com continuação da investigação pela ERS	79	747	1570	2396	3,8
Arquivamento com encaminhamento externo	79	228	168	475	0,8
Arquivamento por não se justificar a intervenção da ERS	5285	23033	17993	46311	74,0
Arquivamento com resolução da situação/adoção de medidas corretivas	403	663	199	1265	2,0
Arquivamento com orientação ao prestador	6	16	58	80	0,1
Total Geral	5957	28422	28200	62579	100
	9,52%	45,4%	45,1%		

Tabela 25 – Resultado dos processos REC terminados em 2017

Uma maioria significativa (74%) dos processos decididos em 2017 não necessitou de intervenção regulatória ou supervisora adicional, revelando-se as medidas adotadas pelos estabelecimentos adequadas e suficientes para ultrapassar as situações originárias das reclamações (*arquivamento por não se justificar a intervenção da ERS*).

Em contrapartida, 2% das situações apenas foram objeto de medidas corretivas e resolvidas na sequência da apresentação da reclamação à ERS (*arquivamento com resolução da situação/adoção de medidas corretivas*).

Em 3,8% dos processos foi dada continuidade à análise da temática visada, através da abertura de novos processos de avaliação, ou em sede de processos de inquérito ou de monitorização já em curso, ou ainda através da realização de ações de fiscalização (cf. **Gráfico 16**).

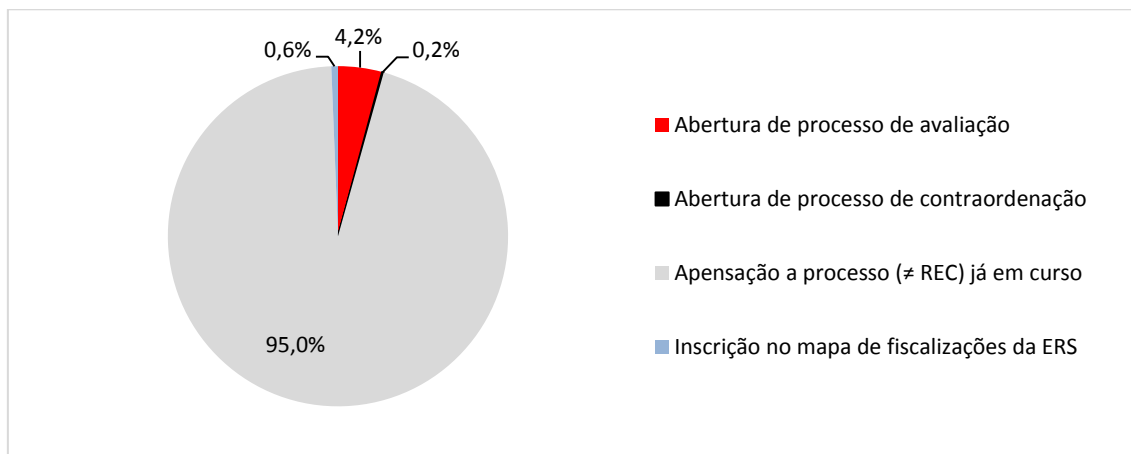


Gráfico 16 – Resultado da continuação da investigação pela ERS em REC terminados em 2017

Foram objeto de encaminhamento externo, por extravasarem as competências da ERS, 0,8% das reclamações (cf. **Tabela 25**), a maioria das quais foi remetida para a Ordem dos Médicos (cf. **Gráfico 17**).

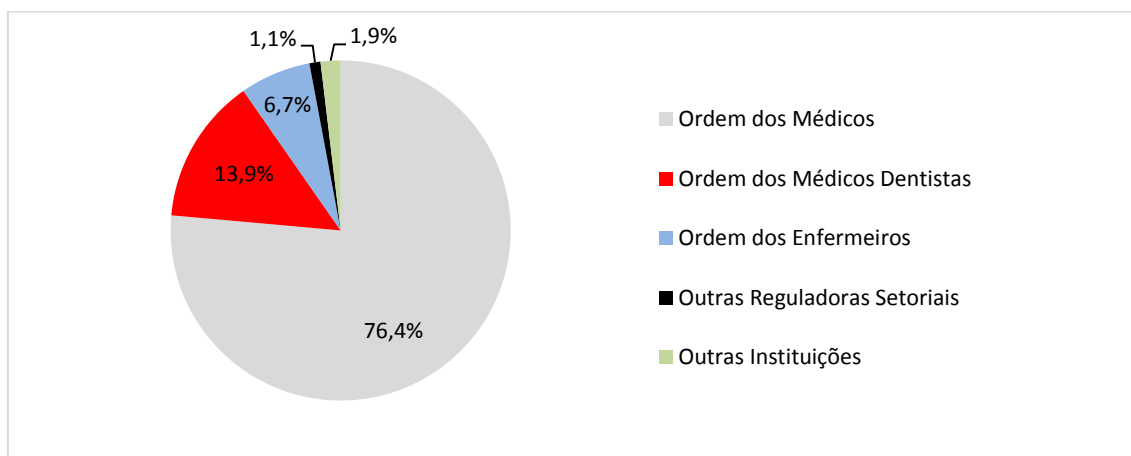


Gráfico 17 – Destinatários do encaminhamento externo de REC terminados em 2017

Os arquivamentos liminares referem-se maioritariamente aos elogios (cf. **Gráfico 18**).

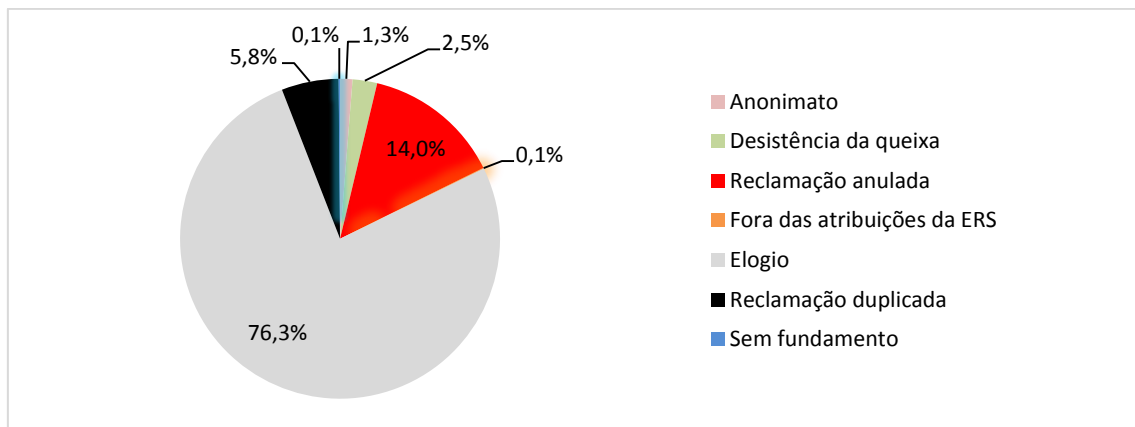


Gráfico 18 – Causas de arquivamento liminar nos REC terminados em 2017

7. Estabelecimentos mais visados nas reclamações

Apresenta-se em seguida informação sobre os estabelecimentos com maior número de reclamações de entre as submetidas à apreciação da ERS em 2017⁷.

A ERS regula a atividade de estabelecimentos com dimensões, níveis de complexidade, valências e níveis de produção muito díspares, 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, cooperativo e social, independentemente da sua natureza jurídica, nomeadamente hospitais, clínicas, centros de saúde, consultórios, laboratórios de análises clínicas, equipamentos ou unidades de telemedicina, unidades móveis de saúde e termas*⁸, 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 regulação⁹.

Neste capítulo, optou-se por apresentar a informação agrupando os estabelecimentos por setor (público, privado e social) e, dentro de cada setor, desagregando-se por tipologia de estabelecimento (com ou sem internamento), mostrando em separado os resultados relativos aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde hospitalares que, apesar de integrados no setor público, funcionam em regime de parceria público-privada (PPP).

Esta divisão tem como único intuito equilibrar a diversidade de prestadores de cuidados de saúde regulados pela ERS, procurando, apesar de tudo, refletir alguma paridade entre estabelecimentos. **Note-se, no entanto, que os resultados aqui apresentados se referem ao volume bruto de reclamações do ano de 2017 para cada um dos estabelecimentos, sem qualquer ponderação ou rácio quanto à sua dimensão, produção ou população alvo.**

⁷ 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.*

⁸ Cf. n.º 2 do artigo 4.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.

⁹ Cf. n.º 3 do artigo 4.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.

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

7.1 Setor público

7.1.1 Estabelecimentos com internamento

Estabelecimento	Entidade responsável	N.º reclamações
HOSPITAL DO PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA	HOSPITAL PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA, E.P.E.	2185
UNIDADE HOSPITALAR DE FARO	CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, E.P.E.	1940
HOSPITAL GARCIA DE ORTA EPE	HOSPITAL GARCIA DE ORTA, E.P.E.	1710
CENTRO HOSPITALAR DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, EPE - UNID. I	CENTRO HOSPITALAR DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, EPE	1591
HOSPITAL DE SÃO JOÃO, EPE	CENTRO HOSPITALAR DE S. JOÃO, EPE	1538
HOSPITAL SANTA MARIA	CENTRO HOSPITALAR LISBOA NORTE	1478
UNIDADE HOSPITALAR DE PORTIMÃO	CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, E.P.E.	1301
UNIDADE PADRE AMÉRICO (PENAFIEL)	CENTRO HOSPITALAR TÂMEGA E SOUSA, EPE	1035
HOSPITAL DE SÃO FRANCISCO XAVIER	CENTRO HOSPITALAR LISBOA OCIDENTAL, EPE	920
HOSPITAL DE SÃO BERNARDO SETÚBAL	CENTRO HOSPITALAR DE SETÚBAL, EPE	907
Total Geral		14605

Tabela 26 – Estabelecimentos do setor público com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2017

NOTA: Valor bruto de reclamações para cada um dos estabelecimentos, sem qualquer ponderação quanto a dimensão, produção ou população alvo.

7.1.2 Estabelecimentos sem internamento

Estabelecimento	Entidade responsável	N.º reclamações
AGRUPAMENTO DOS CENTROS DE SAÚDE II - BARLAVENTO - UNIDADE DE SAÚDE DE PORTIMÃO	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP	348
ACES LX OCIDENTAL - USF DELTA / UCSP / USP PAÇO D'ARCOS	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	301
AGRUPAMENTO DOS CENTROS DE SAÚDE I - CENTRAL - UNIDADE DE SAÚDE DE FARO	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP	292
ACES-ARRABIDA-UCSP S. SEBASTIÃO /CDP/URAP	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	250
ACES - AMADORA - USF ARCO ÍRIS / UCSP AMADORA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	247
ACES - SINTRA - UCSP DE ALGUEIRÃO/UCC CRUZEIRO	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	208
ACES - ALMADA-SEIXAL - UCSP RDL / USF C. PIEDADE / UCC OUTRA MARGEM / USP	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	203
ACES LX NORTE - UCSP / USP DE SETE RIOS	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	199
AGRUPAMENTO DOS CENTROS DE SAÚDE I - CENTRAL - UNIDADE DE SAÚDE DE ALBUFEIRA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP	179
ACES - AMADORA - UCSP BRANDOIA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	171
Total Geral		2398

Tabela 27 – Estabelecimentos do setor público sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2017

NOTA: Valor bruto de reclamações para cada um dos estabelecimentos, sem qualquer ponderação quanto a dimensão, produção ou população alvo.

7.2 Setor privado

7.2.1 Estabelecimentos com internamento

Estabelecimento	Entidade responsável	N.º reclamações
HOSPITAL DA LUZ	HOSPITAL DA LUZ, SA	1149
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	999
HOSPITAL LUSÍADAS LISBOA	LUSÍADAS, S.A.	678
HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	608
HOSPITAL DA CUF PORTO, SA	HOSPITAL CUF PORTO, SA	405
CLINICA CUF CASCAIS	CLÍNICA CUF CASCAIS	397
HOSPITAL DA ARRÁBIDA-GAIA, SA	HOSPITAL DA ARRÁBIDA-GAIA, S.A.	388
HOSPITAL DE SANTIAGO	HOSPOR - HOSPITAIS PORTUGUESES, SA	276
HOSPITAL PRIVADO DE ALFENA	HPAV - HOSPITAL PRIVADO DE ALFENA S.A.	254
HOSPITAL LUSÍADAS PORTO	LUSÍADAS, S.A.	227
Total Geral		5381

Tabela 28 – Estabelecimentos do setor privado com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2017

NOTA: Valor bruto de reclamações para cada um dos estabelecimentos, sem qualquer ponderação quanto a dimensão, produção ou população alvo.

7.2.2 Estabelecimentos sem internamento

Estabelecimento	Entidade responsável	N.º reclamações
CENTRO CLÍNICO AMBULATÓRIO	SINDICATO DOS BANCÁRIOS DO SUL E ILHAS	530
CLÍNICA PARQUE DOS POETAS	CLÍNICA PARQUE DOS POETAS	328
EDIFÍCIO II HOSPITAL LUSÍADAS LISBOA	LUSÍADAS, S.A.	246
HOSPITAL DA LUZ - CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	HOSPITAL DA LUZ -CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	227
CLINICA CUF ALVALADE	CLINICA CUF ALVALADE, SA	204
CLISA - CLÍNICA DE SANTO ANTÓNIO, S.A. (SEDE)	CLISA-CLÍNICA DE SANTO ANTÓNIO, S.A.	147
HOSPITAL CUF VISEU	HOSPITAL CUF VISEU, S.A.	137
CLÍNICA CUF ALMADA	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	131
CLÍNICA CUF BELÉM	CLÍNICA CUF BELÉM, SA	104
CLÍNICA CUF SÃO DOMINGOS DE RANA	CLÍNICA CUF CASCAIS	91
Total Geral		2145

Tabela 29 – Estabelecimentos do setor privado sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2017

NOTA: Valor bruto de reclamações para cada um dos estabelecimentos, sem qualquer ponderação quanto a dimensão, produção ou população alvo.

7.3 Setor social

7.3.1 Estabelecimentos com internamento

Estabelecimento	Entidade responsável	N.º reclamações
HOSPITAL DA CRUZ VERMELHA PORTUGUESA	CVP - SOCIEDADE DE GESTÃO HOSPITALAR SA	105
CSC- ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MÚTUOS DE EMPREGADOS NO COMÉRCIO DE LISBOA	CSC-ASSOCIAÇÃO SOCORROS MÚTUOS EMPREGADOS COMÉRCIO LISBOA, IPSS	40
HOSPITAL DA MISERICÓRDIA DE ÉVORA	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ÉVORA	40
HOSPITAL DA PRELADA-DR DOMINGOS BRAGA DA CRUZ	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO PORTO	36
HOSPITAL AGOSTINHO RIBEIRO	SANTA CASA DA MISERICORDIA DE FELGUEIRAS - HOSPITAL AGOSTINHO RIBEIRO	31
HOSPITAL NARCISO FERREIRA	IRMANDADE SANTA CASA MISERICORDIA RIBA DE AVE	30
HOSPITAL DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA VERDE	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA VERDE	29
UNIDADE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS CASAL DA MATA	CERCITOP, CRL	26
HOSPITAL DA ORDEM TERCEIRA	VENERAVEL ORDEM TERCEIRA DE S. FRANCISCO DA CIDADE	23
CASA DE SAÚDE DA BOAVISTA	CASA DE SAÚDE DA BOAVISTA	21
Total Geral		381

Tabela 30 – Estabelecimentos do setor social com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2017

NOTA: Valor bruto de reclamações para cada um dos estabelecimentos, sem qualquer ponderação quanto a dimensão, produção ou população alvo.

7.3.2 Estabelecimentos sem internamento

Estabelecimento	Entidade responsável	N.º reclamações
ASSOCIAÇÃO PROTECTORA DOS DIABÉTICOS DE PORTUGAL	ASSOCIAÇÃO PROTECTORA DOS DIABÉTICOS DE PORTUGAL	28
CENTRO CLÍNICO DE LISBOA - NEL, NÚCLEO DE ESTOMATOLOGIA	PORTUGAL TELECOM - ASSOCIAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	25
CENTRO CLÍNICO DE LISBOA	PORTUGAL TELECOM - ASSOCIAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	21
UNIAO MUTUALISTA NOSSA SENHORA CONCEICAO - CENTRO CLINICO	UNIAO MUTUALISTA NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO	13
O VIGILANTE - AMADORA	ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MÉDICOS O VIGILANTE	10
NRN	LIGA PORTUGUESA CONTRA O CANCRO	5
ANEA - SEDE	ASSOCIAÇÃO NACIONAL DA ESPONDILITE ANQUILOSANTE - ANEA	4
CENTRO DE MEDICINA FISICA E REABILITAÇÃO DE CALDAS DAS TAIPAS	TAIPAS-TURITERMAS C.I.P.R.L.	4
INSTITUTO CARDIOLOGIA PREVENTIVA ALMADA	INSTITUTO CARDIOLOGIA PREVENTIVA ALMADA	4
INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA PREVENTIVA	INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA PREVENTIVA	4
Total Geral		118

Tabela 31 – Estabelecimentos do setor social sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2017

NOTA: Valor bruto de reclamações para cada um dos estabelecimentos, sem qualquer ponderação quanto a dimensão, produção ou população alvo.

7.4 Parcerias público-privadas (PPP)

Estabelecimento	Entidade responsável	N.º reclamações
ESCALA BRAGA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO, SA	ESCALA BRAGA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO SA	1442
HOSPITAL BEATRIZ ÂNGELO	SGHL - SOCIEDADE GESTORA DO HOSPITAL DE LOURES, SA	1370
HOSPITAL DE CASCAIS - DR. JOSÉ DE ALMEIDA	HPP SAÚDE - PARCERIAS CASCAIS, S.A.	1013
HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA	ESCALA VILA FRANCA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO S.A.	1091
Total Geral		4916

Tabela 32 – Reclamações sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em regime de PPP entradas na ERS em 2017

NOTA: Valor bruto de reclamações para cada um dos estabelecimentos, sem qualquer ponderação quanto a dimensão, produção ou população alvo.



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