

## Sumário executivo

---

A Entidade Reguladora da Saúde enquanto autoridade administrativa independente, assume um papel de extrema importância no desenvolvimento do sistema de saúde, bem como na supervisão e atuação de todos os operadores que intervêm neste setor, independentemente da sua natureza jurídica.

Uma vez que a análise sistemática das reclamações dos utentes é um instrumento fundamental para conhecer os problemas do sistema de saúde e identificar as áreas que exigem uma análise mais aprofundada, a ERS constatou que a “qualidade da assistência administrativa”, mais especificamente a ausência de boas práticas no atendimento ao público, surge como um dos assuntos mais recorrentes, nas reclamações que chegam até esta entidade.

Assim, no âmbito das suas atribuições, de acordo com o previsto no Decreto-Lei n.º 127/2009 de 27 de maio, à luz da observância dos direitos dos utentes dos serviços de saúde e da qualidade dos cuidados dispensados, entendeu o Conselho Diretivo da Entidade Reguladora da Saúde promover um estudo subordinado ao tema “qualidade da assistência administrativa”.

O processo de avaliação da qualidade da assistência administrativa teve como propósito avaliar a qualidade e as boas práticas no atendimento ao público, nas diversas entidades prestadoras de cuidados de saúde, com vista à normalização e uniformização dessas práticas e adequação de meios às necessidades dos utentes.

Para o efeito, considerou-se oportuno, numa primeira fase, com vista a retratar a realidade, proceder ao levantamento e análise retrospectiva das reclamações no setor público, privado e social, avaliando, assim, o grau de satisfação dos utentes relativamente ao desempenho dos serviços.

Dado o elevado número de reclamações entradas na ERS entre o ano de 2006 e 2011 sobre a temática objeto do presente estudo, num total de 9276, foi considerada para

análise uma amostra de 600 processos. Esta amostra foi extraída aleatoriamente<sup>1</sup> da base de reclamações do Sistema de Gestão de Reclamações da ERS.

Num segundo momento, pretendeu-se, após análise da informação recolhida, aferir da necessidade de emitir recomendações e orientações genéricas com vista à implementação e uniformização de boas práticas no atendimento pelos diversos prestadores de cuidados de saúde.

No contexto da matéria administrativa, o atendimento, representado por 33,5% do total das reclamações, seguido pela falta de comunicação, com 21,2%, foram os principais temas reclamados.

Não obstante o maior número de reclamações nesta matéria corresponder a prestadores com um grande movimento assistencial, proporcionalmente pode destacar-se que existem outros cuja afluência aos seus serviços não atinge níveis tão elevados e que, ainda assim, reúnem um número significativo de reclamações.

Atendendo à amostra analisada, propõe-se aos prestadores:

- **A tomada de medidas no sentido de prevenir este tipo de reclamações, cuja gravidade intrínseca não é significativa, mas que prejudica a qualidade genérica do serviço prestado e conseqüentemente o bom funcionamento dos estabelecimentos;**
- **A realização de ações de formação para funcionários que prestam atendimento direto aos utilizadores destes estabelecimentos, que certamente contribuirá para uma redução significativa deste tipo de reclamações;**
- **A utilização das reclamações como instrumento de melhoria da qualidade dos serviços prestados, o que pressupõe que sejam tomadas medidas corretivas efetivas, em resposta às reclamações que devem ser interna e criteriosamente analisadas.**

---

<sup>1</sup> Para o efeito foi utilizado um processo de tiragem informática pseudo-aleatório. O erro de amostragem considerado, para um intervalo de 95%, é de cerca de 4%.

De facto, não devem os prestadores descurar que os utentes dos serviços de saúde que recorrem à prestação de tais cuidados, se encontram, não raras vezes, numa situação de vulnerabilidade, o que torna ainda mais premente a necessidade de humanização do atendimento e a adoção de medidas que visem a prestação de um serviço que se pretende de elevada qualidade.