



ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE



BOAS PRÁTICAS ADMINISTRATIVAS



DEZEMBRO DE 2011

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 aleatoriamente¹ 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.

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

¹ 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%.

humanização do atendimento e a adoção de medidas que visem a prestação de um serviço que se pretende de elevada qualidade.

Índice

Sumário executivo	1
Índice.....	4
Introdução.....	5
Enquadramento Jurídico	7
Metodologia	8
Desenvolvimento e análise	9
Panorama Geral, de Janeiro de 2006 a Agosto de 2011	9
Motivo da reclamação.....	9
Prestadores e a Qualidade da Assistência Administrativa	10
Ano de 2006.....	12
Motivo da reclamação.....	12
Prestadores e a Qualidade da Assistência Administrativa	13
Ano de 2007.....	14
Motivo da reclamação.....	14
Prestadores e a Qualidade da Assistência Administrativa	15
Ano de 2008.....	16
Motivo da reclamação.....	16
Prestadores e a Qualidade da Assistência Administrativa.....	17
Ano de 2009.....	18
Motivo da reclamação.....	18
Prestadores e a Qualidade da Assistência Administrativa	19
Ano de 2010.....	20
Motivo da reclamação.....	20
Prestadores e a Qualidade da Assistência Administrativa	21
Ano de 2011.....	22
Motivo da reclamação.....	22
Prestadores e a Qualidade da Assistência Administrativa	23
Conclusões.....	24
Recomendações.....	25

Introdução

No processo de atendimento das expectativas dos clientes e utentes dos serviços de saúde, os prestadores de cuidados de saúde devem ter como razão última uma atenção ao paciente melhor e mais humanizada, alcançando uma integração ótima das áreas médica, tecnológica, administrativa, económica e assistencial.

Os utentes dos serviços de saúde que recorrem à prestação de cuidados de saúde, grande parte das vezes, encontram-se numa situação de vulnerabilidade e de alguma perturbação motivada pela doença, o que torna ainda mais premente a necessidade de humanização do atendimento e a adoção de medidas que visem a atender às crescentes exigências e necessidades da população.

O respeito e a valorização ao paciente, bem como a humanização do atendimento devem ser objetivos de qualquer organização. A estrutura física, tecnológica, humana e administrativa deve estar pensada e colocada ao serviço do cidadão utente, garantindo um atendimento que se pretende de elevada qualidade. Para tal, é necessária uma compreensão global do doente, que permita uma atitude respeitadora e complacente perante particularidades de cariz económico, social e cultural, bem como face a aspetos de ordem psicológica que influenciam a situação de saúde.

O respeito pelo paciente pressupõe que na prestação de cuidados de saúde os estabelecimentos prestadores ofereçam aos utentes um ambiente que corresponda às suas necessidades físicas e afetivas, quer no aspeto das instalações e equipamento, quer do pessoal.

A humanização no atendimento concretiza-se na adaptabilidade da construção às necessidades dos pacientes, bem como na criação de espaços físicos, com recurso a elementos arquitetónicos, que contribuam para atenuar o desconforto sentido pela situação de fragilidade em que se encontram.

Contudo, é forçoso reconhecer que não são os fatores estruturais apenas que determinam a satisfação do paciente, uma vez que esta provém sobretudo do relacionamento interpessoal.

O processo de atendimento deve ser humanista e criar empatia. Deve ser privilegiado o uso de uma linguagem comum e de fácil compreensão. Os atos de acolhimento, orientação e encaminhamento, são atos de rotina que, no entanto, não devem ser despersonalizados.

Enquadramento Jurídico

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS), de acordo com o estabelecido no Decreto-Lei n.º 127/2009, de 27 de maio, é uma entidade reguladora com natureza de autoridade administrativa independente, que tem por objeto a regulação, a supervisão e o acompanhamento da atividade dos estabelecimentos, instituições e serviços prestadores de cuidados de saúde.

Como operadores sujeitos à regulação contam-se, nos termos do disposto no n.º 1 do art.º 8.º do citado diploma, todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, dos setores público, privado e social. Os estabelecimentos prestadores objeto deste estudo são estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, como tal, sujeitos à regulação da ERS e, conseqüentemente, às obrigações que decorrem do Decreto-Lei n.º 127/2009, de 27 de maio.

No exercício das suas funções de regulação e supervisão, estabelecidas nos artigos 33.º, 35.º e 36.º do Decreto-Lei supra referido, incumbe à ERS zelar pelos legítimos direitos e interesses dos utentes, garantir o direito de acesso universal aos cuidados de saúde e verificar o cumprimento da carta de direitos dos utentes.

Para tanto, compete à ERS defender o direito dos cidadãos na relação com os prestadores de cuidados de saúde e salvaguardar a manutenção e aperfeiçoamento dos procedimentos respeitantes à qualidade dos cuidados de saúde.

Esta atribuição é concretizada através da garantia de adequados padrões de qualidade dos serviços de saúde, como sejam a verificação do cumprimento, por parte dos operadores, das normas de qualidade aplicáveis, a adoção e verificação de boas práticas no que respeita aos atos dos profissionais de saúde e a avaliação dos padrões e indicadores de qualidade subjacentes aos cuidados de saúde prestados.

No âmbito da prossecução das suas atribuições, incumbe à ERS percecionar situações potencialmente lesivas da qualidade e segurança na prestação de cuidados de saúde, operacionalizando as diligências tidas por oportunas na deteção de eventuais constrangimentos aos direitos e interesses legítimos dos cidadãos.

Neste contexto, e no entendimento das funções da ERS, um trabalho de avaliação sobre a qualidade da assistência administrativa, justifica-se à luz da observância dos direitos dos utentes dos serviços de saúde e qualidade dos cuidados dispensados.

Metodologia

Considerando o vasto número de reclamações que têm por objeto principal as práticas administrativas, num total de 9276 entre o ano de 2006 e 2011, foi adotada a metodologia de se proceder à análise de uma amostra de 600 reclamações. Esta amostra foi extraída aleatoriamente² da base de reclamações do Sistema de Gestão de Reclamações da ERS.

Cada técnico superior de regulação, habituado ao seu tratamento, procedeu à leitura e análise do conjunto selecionado de reclamações cujo tema principal são as práticas administrativas, procurando identificar:

- Quais os motivos das reclamações;
- Que prestadores são mais visados;
- Quais as medidas corretivas levadas a cabo pelos prestadores em resposta a essas reclamações.

Num segundo momento, pretendeu-se 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.

Nesse sentido, procedeu-se à análise estatística dos dados recolhidos, refletida nos gráficos descritores do *status quo* e emitiram-se algumas sugestões.

² 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%.

Desenvolvimento e análise

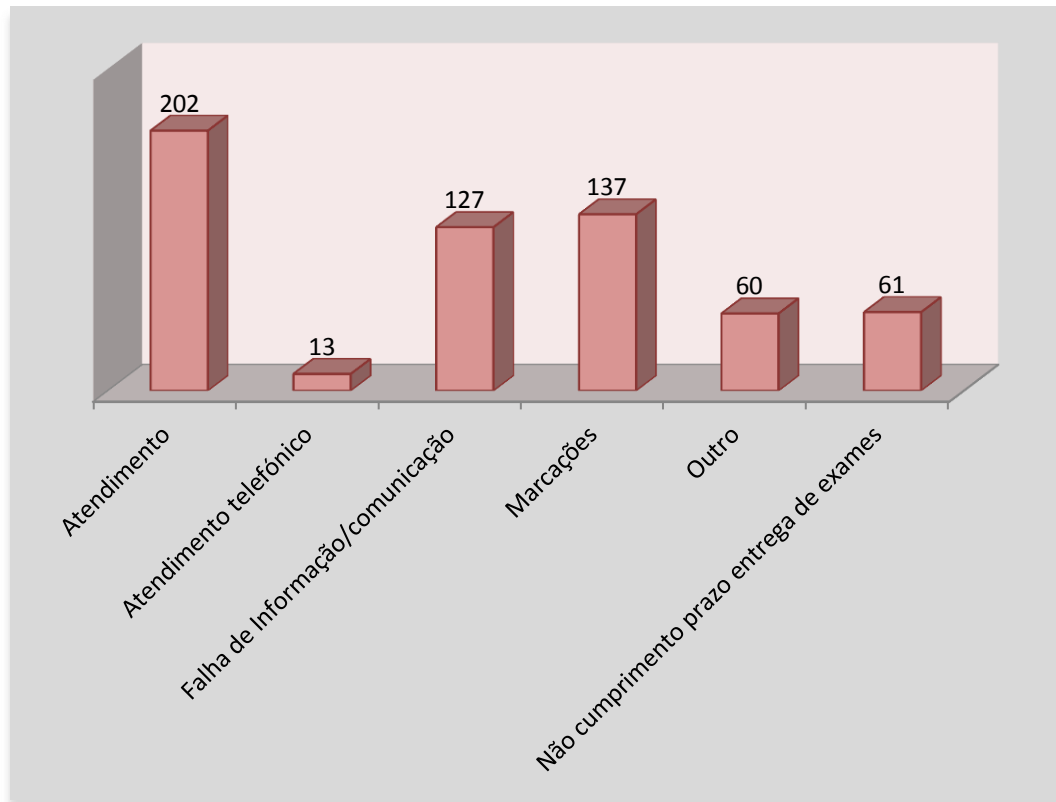
Panorama Geral, de Janeiro de 2006 a Agosto de 2011

Motivo da reclamação

Atendimento	202
Atendimento telefónico	13
Falha de Informação/comunicação	127
Marcações	
Não cumprimento prazo entrega de exames	61
Outro	60
Total Geral	600

Tabela 1 – Informação acerca do motivo reclamado – 2006-2011

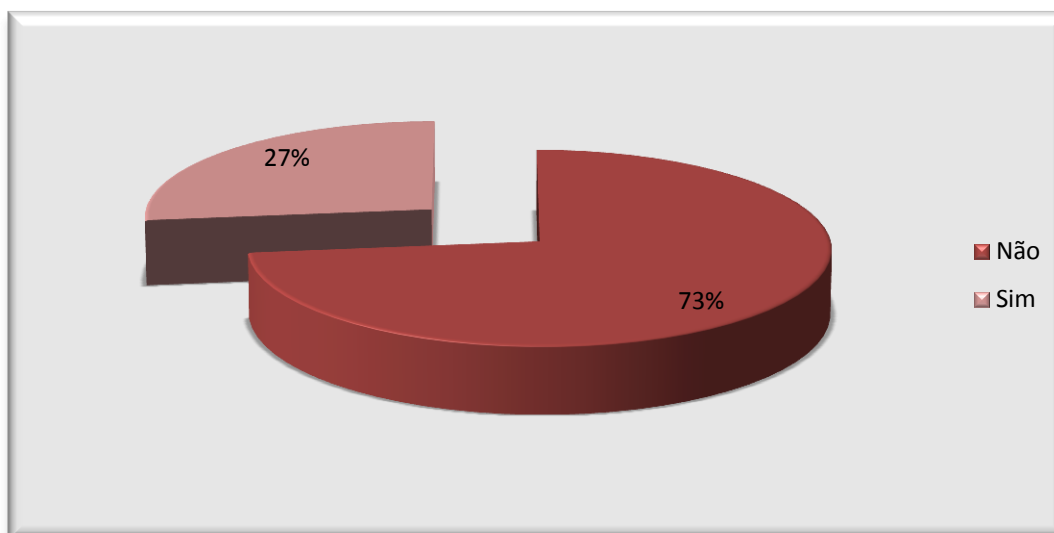
Gráfico 1 - Motivo reclamado – 2006-2011



Prestadores e a Qualidade da Assistência Administrativa

Medidas Corretivas

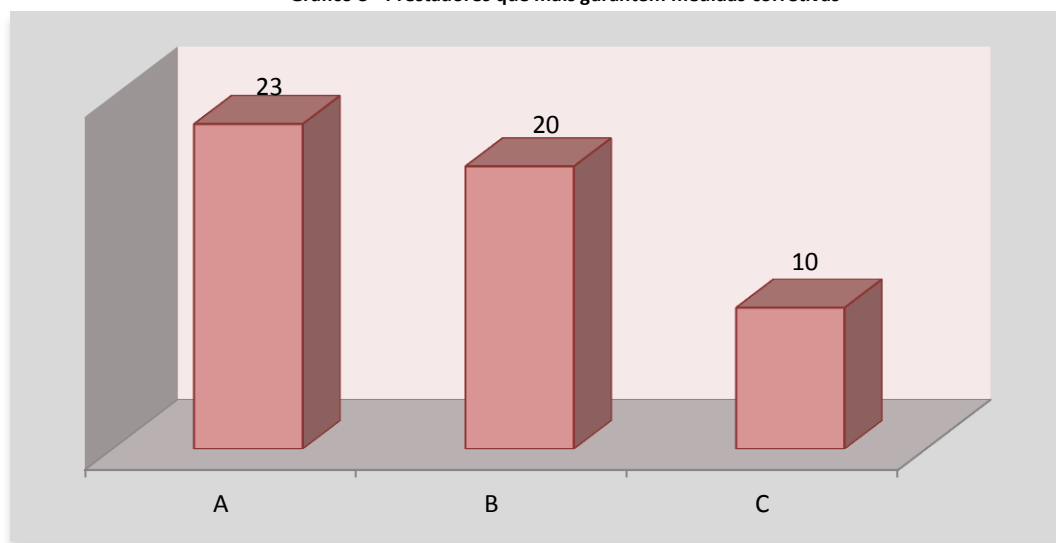
Gráfico 2 - Percentagem de processos com garantia de medidas corretivas



Em 27% dos processos cujo motivo originador da reclamação é uma questão administrativa, são tomadas medidas corretivas por parte do prestador. Em 73% dos não existe essa referência.

O gráfico seguinte mostra os prestadores que mais garantem medidas corretivas aquando do tratamento das suas reclamações:

Gráfico 3 - Prestadores que mais garantem medidas corretivas



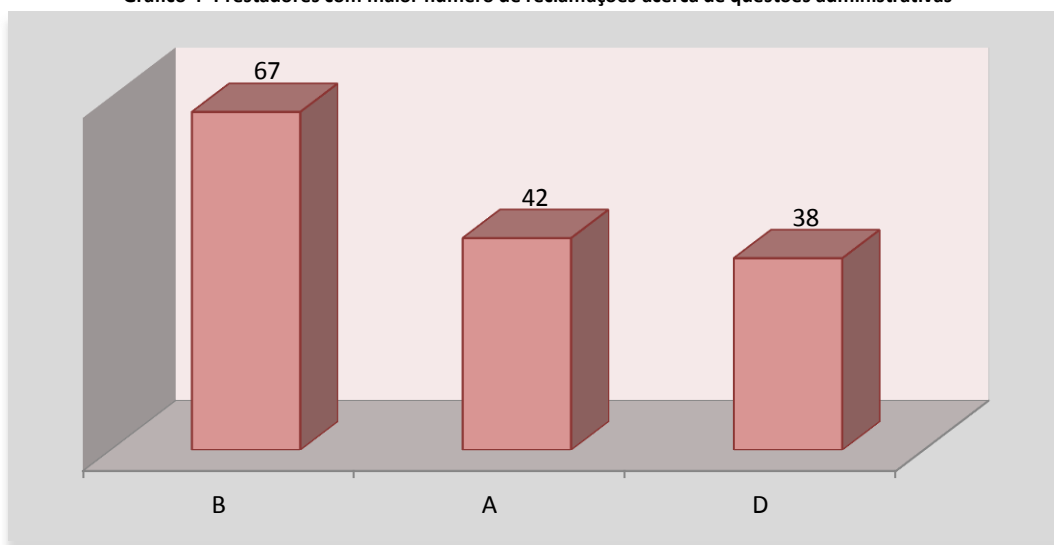
O *prestador A*, no total de 42 processos acerca de qualidade administrativa, garante medidas corretivas em 23 (54,8%). Já *B*, garante, em 20 dos seus 67 processos em estudo, que tais medidas são tomadas. Por último, *C* toma medidas corretivas em 10 dos 38 processos em estudo.

Prestadores com mais processos

B	67
A	42
D	38

Tabela 2- Prestadores com maior número de reclamações acerca de questões administrativas

Gráfico 4- Prestadores com maior número de reclamações acerca de questões administrativas

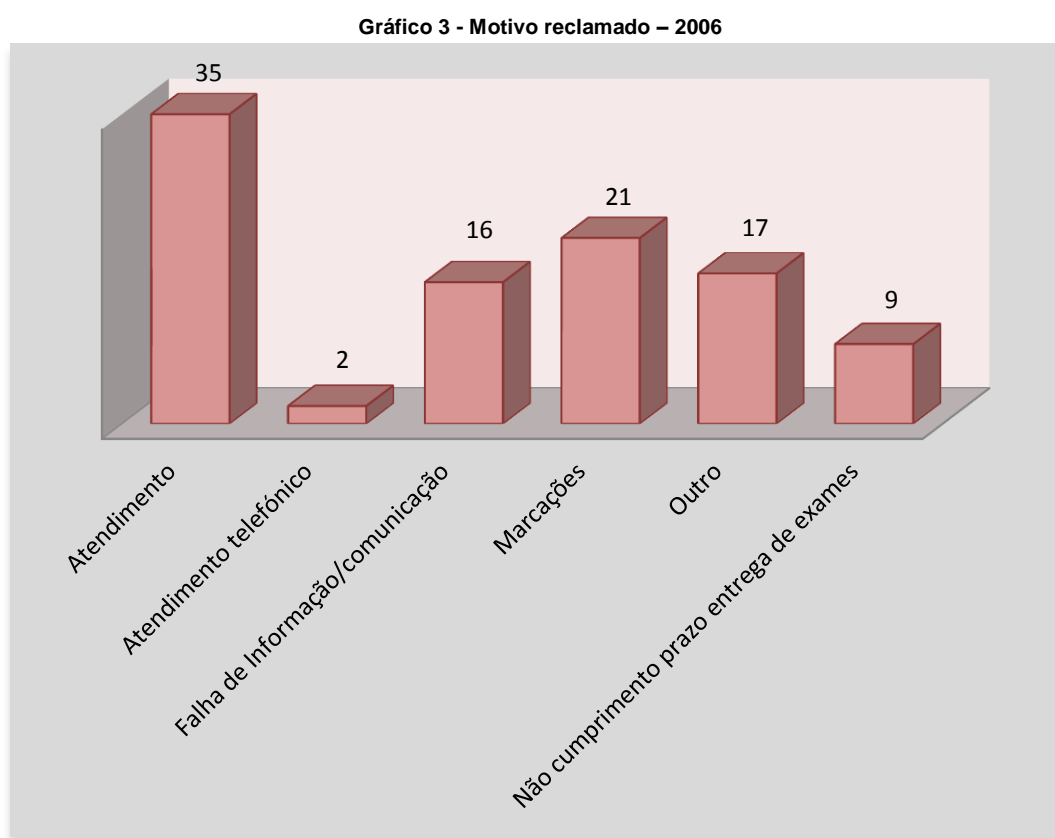


Ano de 2006

Motivo da reclamação

Atendimento	35
Atendimento telefónico	2
Falha de Informação/comunicação	16
Marcações	21
Não cumprimento prazo entrega de exames	9
Outro	17
Total Geral	100

Tabela 3 – Informação acerca do motivo reclamado – 2006

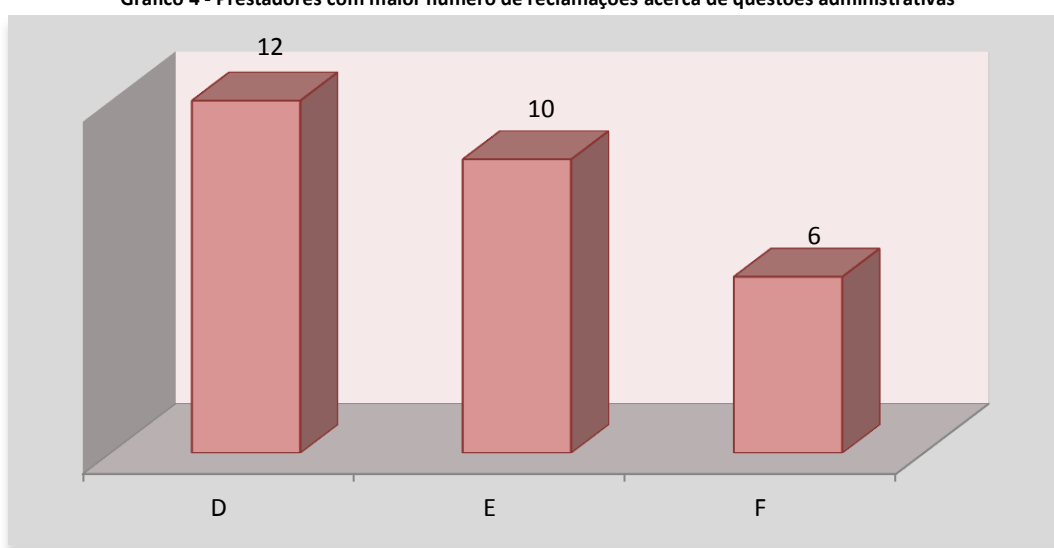


Prestadores e a Qualidade da Assistência Administrativa

D	12
E	10
F	6

Tabela 4- Prestadores com maior número de reclamações acerca de questões administrativas

Gráfico 4 - Prestadores com maior número de reclamações acerca de questões administrativas

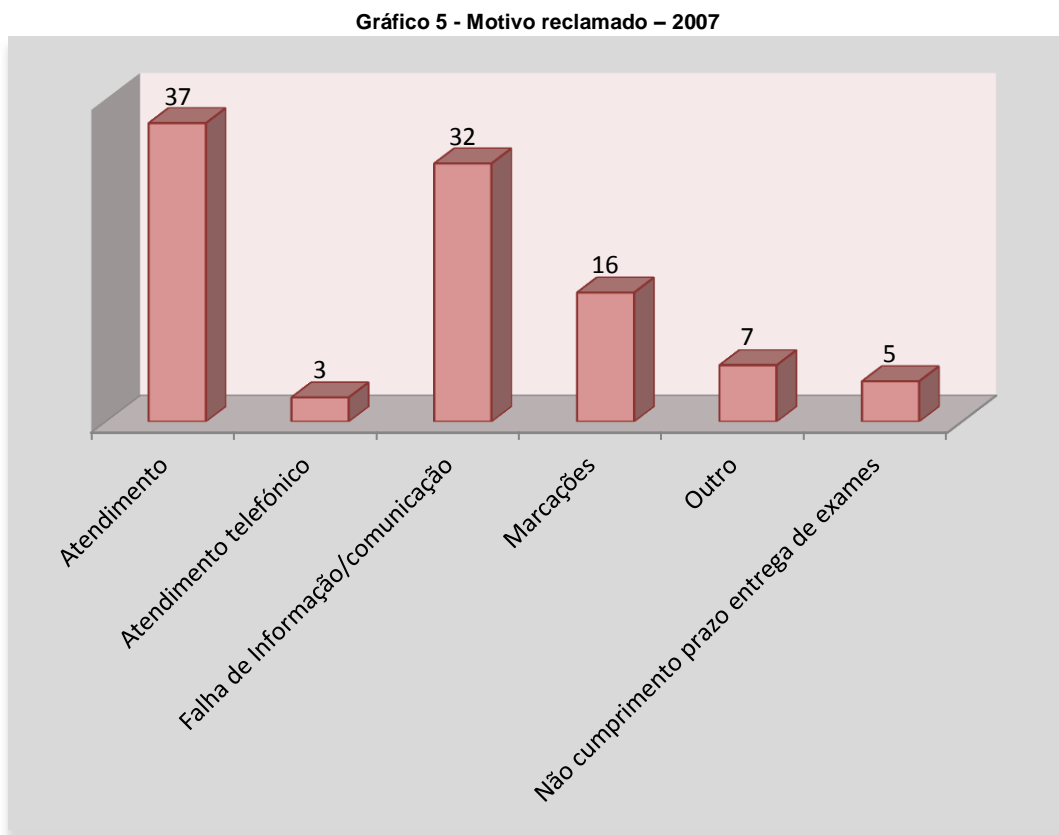


Ano de 2007

Motivo da reclamação

Atendimento	37
Atendimento telefónico	3
Falha de Informação/comunicação	32
Marcações	16
Não cumprimento prazo entrega de exames	5
Outro	7
Total Geral	100

Tabela 5 – Informação acerca do motivo reclamado – 2007

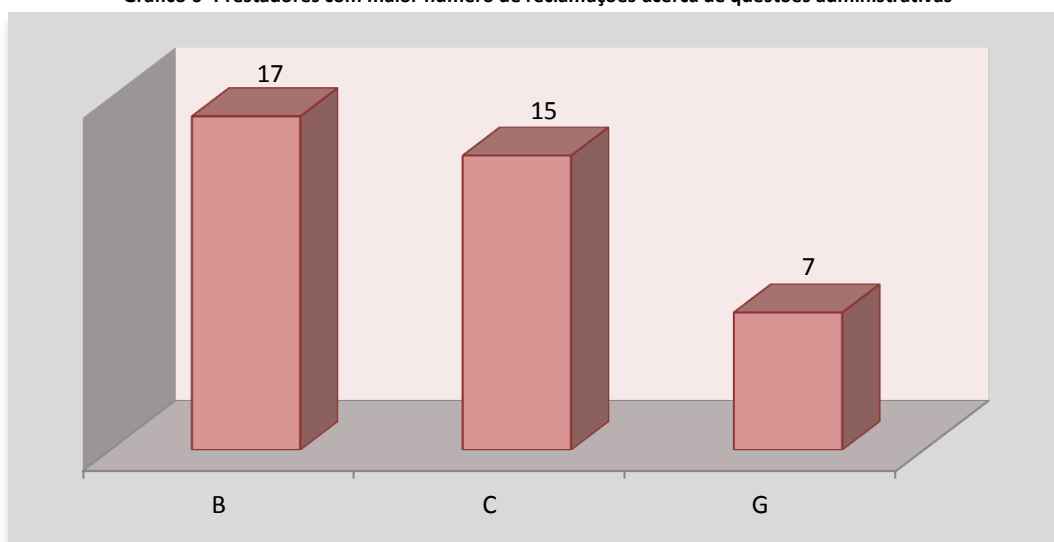


Prestadores e a Qualidade da Assistência Administrativa

B	17
C	15
G	7

Tabela 6 - Prestadores com maior número de reclamações acerca de questões administrativas

Gráfico 6 - Prestadores com maior número de reclamações acerca de questões administrativas

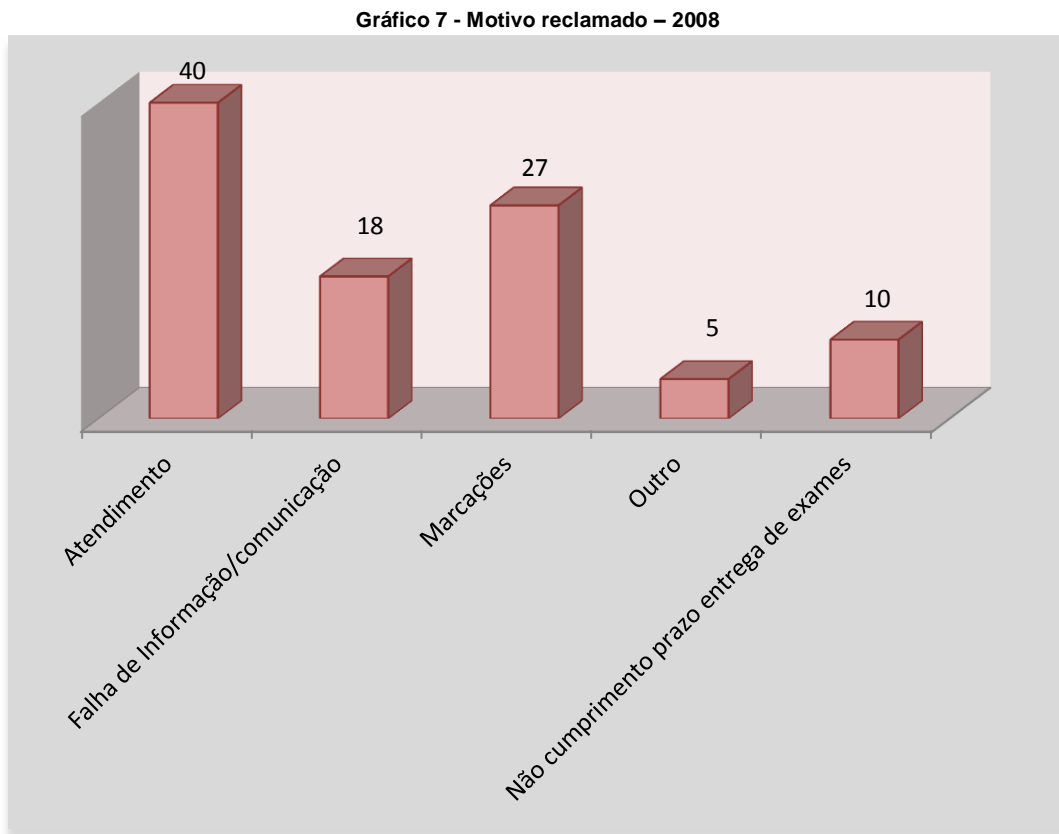


Ano de 2008

Motivo da reclamação

Atendimento	40
Falha de Informação/comunicação	18
Marcações	27
Não cumprimento prazo entrega de exames	10
Outro	5
Total Geral	100

Tabela 7 – Informação acerca do motivo reclamado – 2008

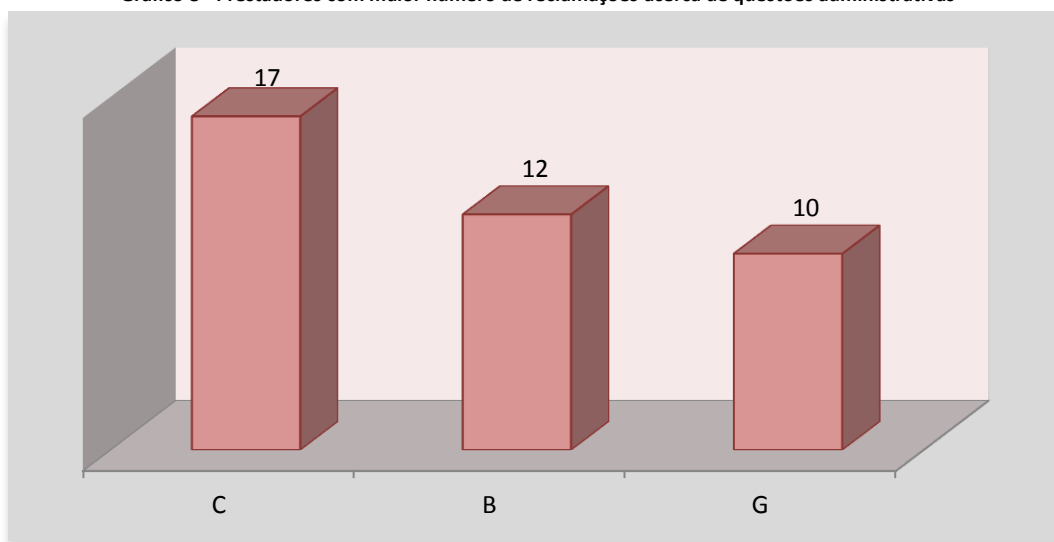


Prestadores e a Qualidade da Assistência Administrativa

C	17
B	12
G	10

Tabela 8 - Prestadores com maior número de reclamações acerca de questões administrativas

Gráfico 8 - Prestadores com maior número de reclamações acerca de questões administrativas

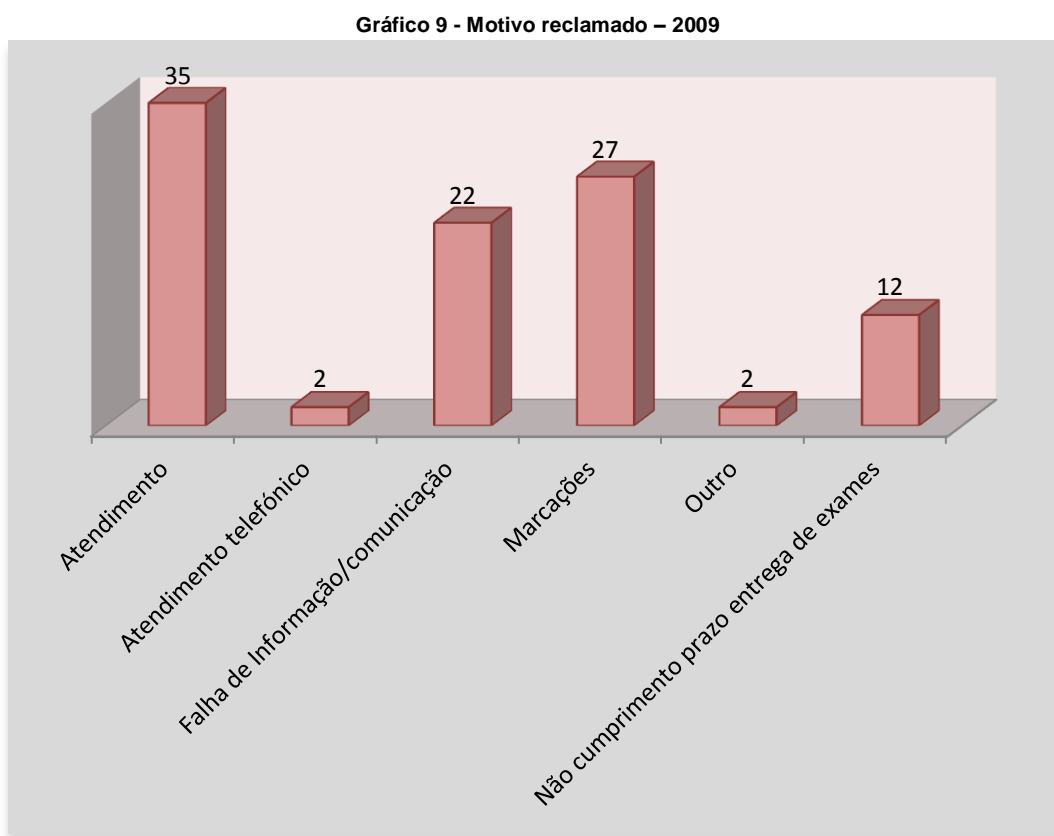


Ano de 2009

Motivo da reclamação

Atendimento	35
Atendimento telefónico	2
Falha de Informação/comunicação	22
Marcações	27
Não cumprimento prazo entrega de exames	12
Outro	2
Total Geral	100

Tabela 9 – Informação acerca do motivo reclamado – 2009

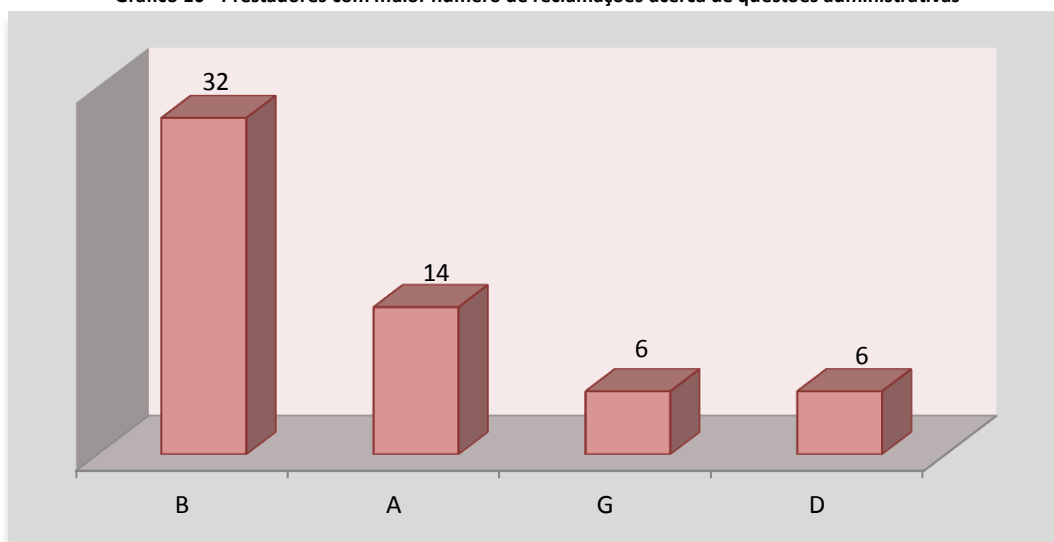


Prestadores e a Qualidade da Assistência Administrativa

B	32
A	14
G	6
D	6

Tabela 10- Prestadores com maior número de reclamações acerca de questões administrativas

Gráfico 10 - Prestadores com maior número de reclamações acerca de questões administrativas



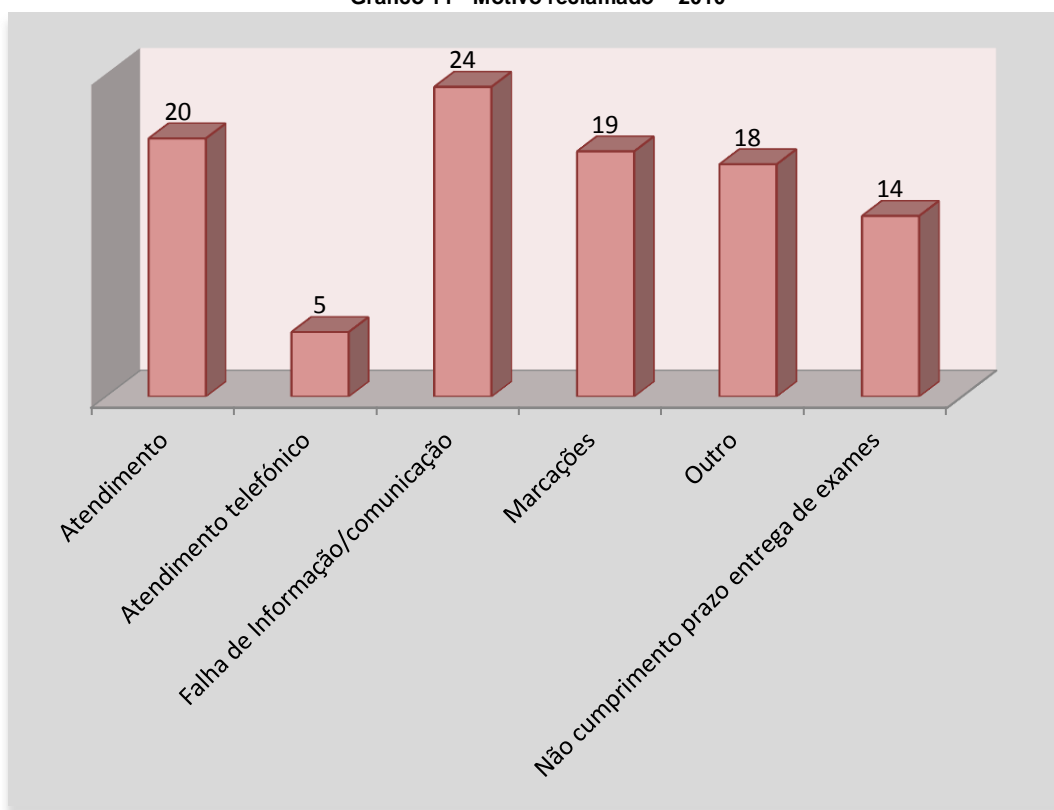
Ano de 2010

Motivo da reclamação

Atendimento	20
Atendimento telefónico	5
Falha de Informação/comunicação	24
Marcações	19
Não cumprimento prazo entrega de exames	14
Outro	18
Total Geral	100

Tabela 11 – Informação acerca do motivo reclamado – 2010

Gráfico 11 - Motivo reclamado – 2010

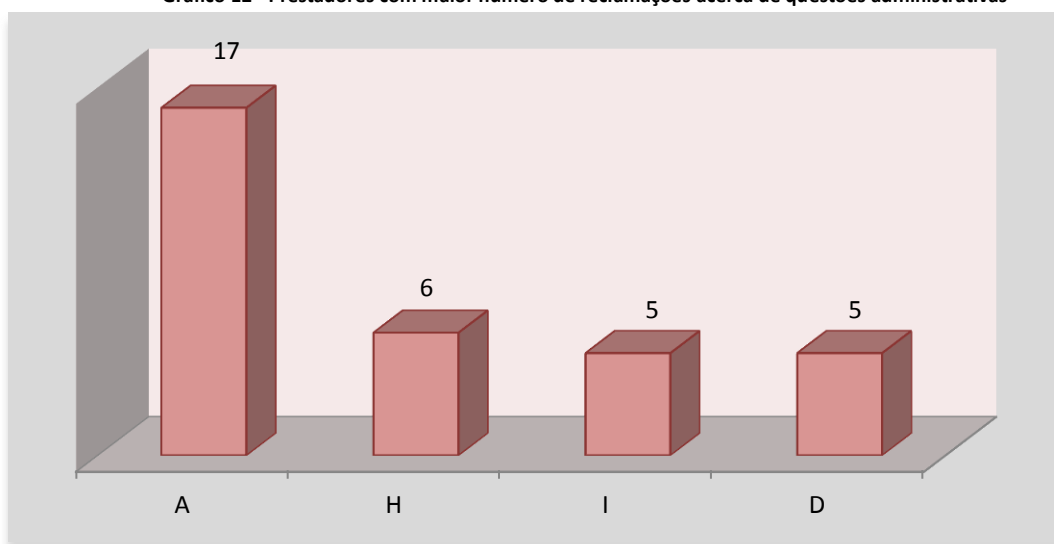


Prestadores e a Qualidade da Assistência Administrativa

A	17
H	6
I	5
D	5

Tabela 12 - Prestadores com maior número de reclamações acerca de questões administrativas

Gráfico 12 - Prestadores com maior número de reclamações acerca de questões administrativas



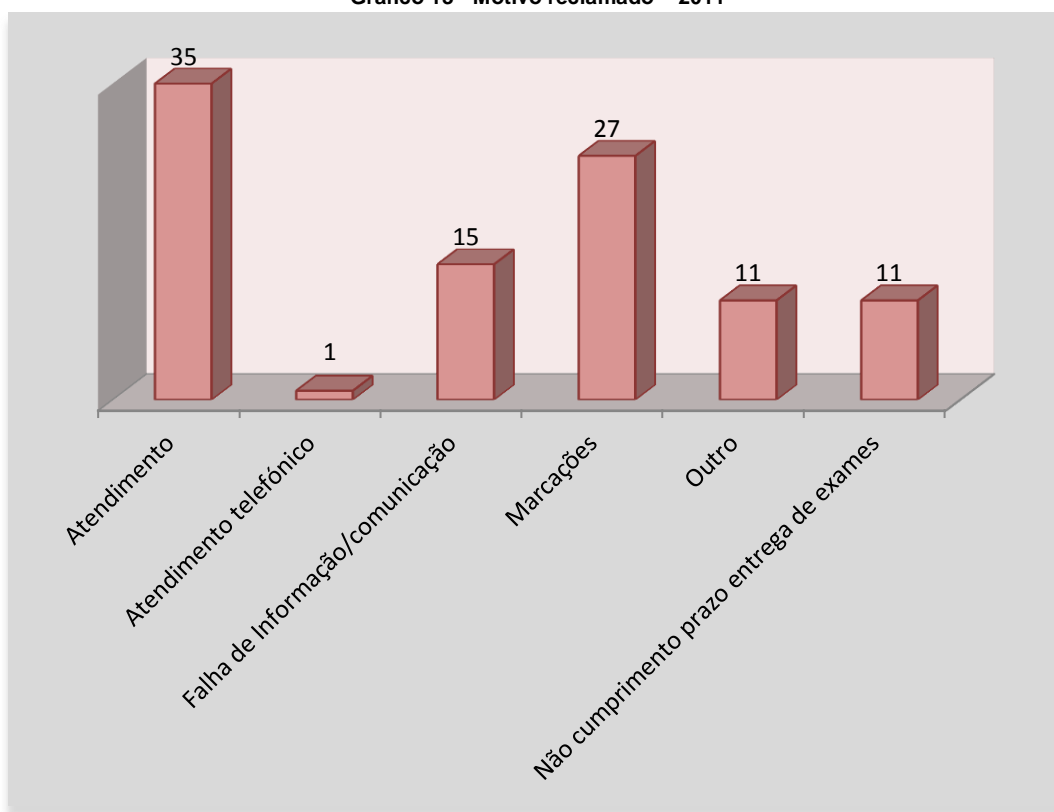
Ano de 2011

Motivo da reclamação

Atendimento	35
Atendimento telefónico	1
Falha de Informação/comunicação	15
Marcações	27
Não cumprimento prazo entrega de exames	11
Outro	11
Total Geral	100

Tabela 13 – Informação acerca do motivo reclamado – 2011

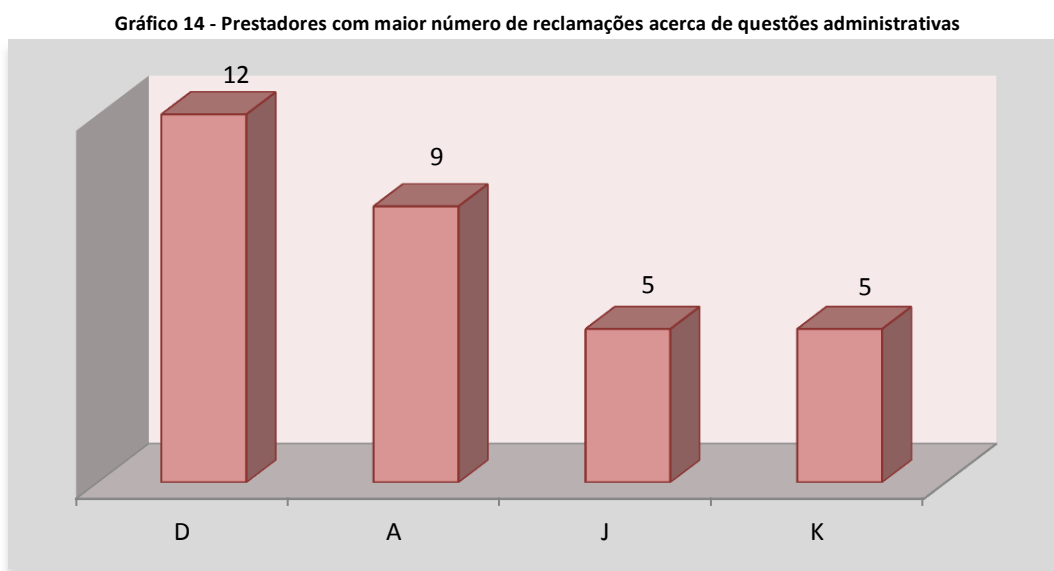
Gráfico 13 - Motivo reclamado – 2011



Prestadores e a Qualidade da Assistência Administrativa

D	12
A	9
J	5
K	5

Tabela 14 - Prestadores com maior número de reclamações acerca de questões administrativas



Conclusões

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.

Recomendações

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.

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.