

**ENTIDADE REGULADORA
DA SAÚDE**

**RELATÓRIO DO
SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES
SÍNTESE DESCRITIVA DE 2015**

MARÇO DE 2016

Sumário executivo

Os novos estatutos da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, vieram não apenas atribuir novas competências a esta Entidade como também reforçar algumas já existentes, designadamente no que se refere à apreciação e monitorização do tratamento dispensado pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, independentemente da sua natureza jurídica, às reclamações de que são objeto.

A fim de garantir a equidade nesta matéria, a ERS procedeu, através do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, à instituição de regras que definem um tratamento homogéneo destes processos de forma transversal a todos os seus regulados, permitindo ainda agilizar e assegurar adequados padrões de eficiência na sua tramitação. Este é o primeiro relatório anual a ser elaborado e divulgado após a publicação desse regulamento.

A disponibilização de uma plataforma eletrónica para inserção e tratamento de reclamações a todos os estabelecimentos regulados pela ERS – o Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) – permitiu a operacionalização dos requisitos normalizados do regulamento.

O conteúdo do presente relatório baseia-se na informação inserida no SGREC, bem como nos dados do Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER), no qual os responsáveis pelos estabelecimentos sujeitos à jurisdição regulatória da ERS são obrigados a inscrever-se e a manter a informação atualizada¹.

Volume global de processos (REC):

- No ano de 2015 foram submetidos no SGREC 55848 processos REC², dos quais 87,2% foram tipificados como reclamações, 11,5% como elogios e 1,3% como sugestões.
- Houve uma relativa estabilização no volume de processos REC submetidos a partir do mês de junho, fruto da sistematização na utilização da plataforma do SGREC pelos prestadores.

¹ 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 REC: Processo originado por uma exposição formulada por escrito por um cidadão, de forma espontânea; inclui reclamações, sugestões e elogios.

- 94,3% dos processos REC foram remetido à ERS pelos prestadores (67,9% submetidos diretamente através do SGREC), em cumprimento do imperativo legal. O suporte maioritariamente utilizado pelos reclamantes foi o livro de reclamações (73,7%).
- O tempo médio de tratamento de processos REC pelos prestadores situava-se, no fim de 2015, nos 45,2 dias corridos (com a mediana nos 27 dias corridos).
- O tempo médio de monitorização e apreciação pela ERS foi de 80,8 dias corridos (mediana em 55 dias corridos).

Reclamações:

- No que toca a reclamações, no ano de 2015 foram submetidas no SGREC 49420 reclamações, das quais 70,2% dirigidos a prestadores do setor público.
- Independentemente da sua natureza jurídica, houve mais reclamações dirigidas a estabelecimentos com internamento (65,5%).
- A região de saúde de Lisboa e Vale do Tejo foi onde se verificou o maior volume de reclamações (54,1%).
- O tema mais assinalado em 2015 foi o dos procedimentos administrativos (com 18,9% das ocorrências, em 24,1% dos processos de reclamação), particularmente a qualidade da informação institucional disponibilizada. Seguiram-se os tempos de espera, em especial os tempos de espera para atendimento clínico não programado superior a uma hora, e, em terceiro lugar, os cuidados de saúde e segurança do doente, salientando-se a adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos.

Elogios:

- Dos 6428 elogios submetidos à ERS no ano de 2015, 55,5% referem-se a estabelecimentos da região de saúde de Lisboa e Vale do Tejo.
- As unidades do setor público receberam o maior volume de elogios (73,9%).
- Em todos os setores foram mais elogiados os estabelecimentos com internamento (78,5%).

- A maioria dos elogios foi dirigida aos colaboradores das instituições, particularmente a pessoal clínico, com 34,8% dos louvores, seguindo-se o pessoal não clínico, com 23,5%.

Processos REC terminados:

- No ano de 2015, a ERS emitiu a decisão final e procedeu ao arquivamento de 20516 processos REC, sendo certo que em 69,2% das situações não houve necessidade de atuação acrescida por parte do regulador. 2,9% dos processos REC foram objeto de intervenção regulatória adicional, salientando-se, dentro neste grupo, 30,6% que originaram processos de avaliação para aprofundamento da averiguação da atuação do prestador e 7% que foram objeto de proposta de fiscalização.

Uma vez que o presente relatório é o primeiro a incorporar reclamações dirigidas a estabelecimentos do setor público, privado, social e cooperativo – fruto do alargamento de competências da ERS –, não existe histórico que permita estabelecer comparações entre a informação aqui constante e em estudos descritivos anteriores

A análise da informação relatada permite classificar positivamente a solução tecnológica adotada pela ERS para fazer face às competências na área das reclamações. O SGREC está implementado e consolidado, o que se confirma por indicadores como a estabilização do volume de REC ou a proporção de processos objeto de decisão final sem necessidade de intervenção regulatória acrescida por parte da ERS. Os tempos de monitorização e apreciação, por sua vez, indiciam a necessidade de realizar ainda a alguns ajustes no procedimento de tratamento de processos REC.

A utilização da plataforma pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde não está ainda completamente otimizada, sendo as REC trazidas ao conhecimento da ERS no ano de 2015 relativas a 10,4% do total de estabelecimentos registados, pelo que a ERS tem em preparação ações de formação junto dos prestadores.

Índice Geral

Índice de Gráficos.....	vii
Índice de Tabelas.....	ix
Índice de Figuras	x
1. Introdução.....	11
1.1 Enquadramento legal.....	11
1.2 Contextualização	12
1.3 Definições e conceitos.....	12
1.4 Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC).....	13
1.5 Classificação e tipificação.....	14
1.6 Atuação da ERS.....	17
Monitorização e apreciação	18
Decisão final.....	19
Fluxograma de tramitação de processos REC na ERS	21
2. Volume global de processos	22
2.1 Processos REC submetidos à ERS	22
Tipologia dos processos REC	22
Evolução mensal	23
Inserção no SGREC	23
Proveniência	24
Suporte	24
Tempos médios de processamento	24
2.2 Processos por submeter e classificar	25
Por região de saúde	25
Por natureza jurídica e tipologia dos prestadores.....	25
3. Reclamações.....	26
Evolução mensal	27
Reclamações por natureza jurídica e tipo de prestador.....	27
Reclamações por região de saúde.....	28
Reclamações por temas e assuntos visados.....	29
4. Reclamações - análise por região de saúde	32
4.1 Região de saúde do Norte	33
Natureza jurídica e tipo de prestador	33
Temas visados	34
4.2 Região de saúde do Centro	36
Natureza jurídica e tipo de prestador	36
Temas visados	37
4.3 Região de saúde de Lisboa e Vale do Tejo.....	39
Natureza jurídica e tipo de prestador	39
Temas visados	40
4.4 Região de saúde do Alentejo.....	42
Natureza jurídica e tipo de prestador	42

Temas visados	43
4.5 Região de saúde do Algarve.....	45
Natureza jurídica e tipo de prestador	45
Temas visados	46
5. Elogios.....	48
Evolução mensal	48
Por região de saúde	49
Por natureza jurídica e tipologia dos prestadores	49
Por elementos visados	50
6. REC decididas pela ERS em 2015.....	51
Volume e tipologia dos arquivamentos.....	51
Arquivamento liminar	52
Destinatários das transferências.....	52
7. Estabelecimentos visados nos processos REC	53
7.1 Estabelecimentos públicos, com internamento.....	54
Estabelecimentos públicos com internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS.....	54
Estabelecimentos públicos com internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS.....	55
7.2 Estabelecimentos públicos, sem internamento.....	56
Estabelecimentos públicos sem internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS.....	56
Estabelecimentos públicos sem internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS.....	57
7.3 Estabelecimentos não públicos, com internamento.....	58
Estabelecimentos não públicos com internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS	58
Estabelecimentos não públicos com internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS.....	59
7.4 Estabelecimentos não públicos, sem internamento.....	60
Estabelecimentos não públicos sem internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS	60
Estabelecimentos não públicos sem internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS.....	61
7.5 Parcerias público-privadas hospitalares	62
Reclamações nas PPP.....	62
Elogios nas PPP.....	62
8. Conclusões e atuação regulatória futura	63

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Distribuição mensal do volume de processos REC inseridos no SGREC em 2015	23
Gráfico 2 – Formato de entrada na ERS dos processos submetidos no SGREC em 2015	23
Gráfico 3 – Proveniência dos processos submetidos no SGREC em 2015	24
Gráfico 4 – Suporte original dos processos submetidos no SGREC em 2015	24
Gráfico 5 – Processos inseridos no SGREC em 2015 por submeter e classificar, por região de saúde	25
Gráfico 6 – Processos inseridos no SGREC em 2015 por submeter e classificar, por tipo de prestador	25
Gráfico 7 – Distribuição mensal do volume de reclamações submetidas à ERS em 2015	27
Gráfico 8 – Reclamações submetidas à ERS em 2015, por natureza jurídica da entidade	27
Gráfico 9 – Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador	28
Gráfico 10 – Reclamações submetidas à ERS em 2015, por região de saúde	28
Gráfico 11 – Assuntos mais visados nas reclamações submetidas à ERS em 2015 no tema “ <i>Procedimentos administrativos</i> ”	30
Gráfico 12 – Assuntos mais visados nas reclamações submetidas à ERS em 2015 no tema “ <i>Tempos de espera</i> ”	30
Gráfico 13 – Assuntos mais visados nas reclamações submetidas à ERS em 2015 no tema “ <i>Cuidados de saúde e segurança do doente</i> ”	31
Gráfico 14 – Região de saúde do Norte: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por natureza jurídica da entidade	33
Gráfico 15 – Região de saúde do Norte: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador	34
Gráfico 16 – Região de saúde do Centro: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por natureza jurídica da entidade	36
Gráfico 17 – Região de saúde do Centro: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador	37
Gráfico 18 – Região de saúde de LVT: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por natureza jurídica da entidade	39
Gráfico 19 – Região de saúde de LVT: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador	40
Gráfico 20 – Região de saúde do Alentejo: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por natureza jurídica da entidade	42
Gráfico 21 – Região de saúde do Alentejo: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador	43
Gráfico 22 – Região de saúde do Algarve: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por natureza jurídica da entidade	45
Gráfico 23 – Região de saúde do Algarve: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador	46
Gráfico 24 – Distribuição mensal do volume de elogios submetidos à ERS em 2015	48
Gráfico 25 – Elogios submetidos à ERS em 2015, por região de saúde	49
Gráfico 26 – Elogios submetidos à ERS em 2015, por natureza jurídica da entidade	49

Gráfico 27 – Elogios submetidos à ERS em 2015, por tipo de prestador.....	50
Gráfico 28 – Elogios submetidos à ERS em 2015, por elementos visados.....	50
Gráfico 29 – Fundamentação dos arquivamentos liminares nas REC terminadas em 2015	52
Gráfico 30 – Destino das transferências externas nas REC terminadas em 2015	52
Gráfico 31 – Destino das transferências internas nas REC terminadas em 2015	52

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Tipologia dos processos REC entrados na ERS em 2015	22
Tabela 2 – Tempos médios de processamento de REC entradas na ERS e decididas em 2015..	24
Tabela 3 – Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tema	29
Tabela 4 – Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador .	29
Tabela 5 – Região de saúde do Norte: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tema	34
Tabela 6 – Região de saúde do Norte: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador	35
Tabela 7 – Região de saúde do Centro: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tema	37
Tabela 8 – Região de saúde do Centro: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador	38
Tabela 9 – Região de saúde de LVT: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tema	40
Tabela 10 – Região de saúde de LVT: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador	41
Tabela 11 – Região de saúde do Alentejo: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tema	43
Tabela 12 – Região de saúde do Alentejo: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador	44
Tabela 13 – Região de saúde do Algarve: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tema .	46
Tabela 14 – Região de saúde do Algarve: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador	47
Tabela 15 - Processos REC terminados em 2015	51
Tabela 16 – Estabelecimentos públicos com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2015	54
Tabela 17 – Estabelecimentos públicos com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS em 2015	55
Tabela 18 – Estabelecimentos públicos sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2015	56
Tabela 19 – Estabelecimentos públicos sem internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS em 2015	57
Tabela 20 – Estabelecimentos não públicos com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2015	58
Tabela 21 – Estabelecimentos não públicos com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS em 2015	59
Tabela 22 – Estabelecimentos não públicos sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2015	60
Tabela 23 – Estabelecimentos não públicos sem internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS em 2015	61
Tabela 24 – Reclamações sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em PPP entradas na ERS em 2015	62
Tabela 25 – Elogios sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em PPP entrados na ERS em 2015	62

Índice de Figuras

Figura 1 – Parte inicial do formulário de inserção de reclamações no SGREC.....	14
Figura 2 – Tipificação de reclamações no SGREC	15
Figura 3 – Parte final do formulário de inserção de reclamações no SGREC.....	17
Figura 4 – Fluxograma de tramitação de processos REC na ERS	21
Figura 5 – Reclamações por região de saúde	32

1. Introdução

1.1 Enquadramento legal

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS), pessoa coletiva de direito público com natureza de entidade administrativa independente, com funções de regulação na área da saúde, conta já com uma década de existência. No entanto, a publicação da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, que aprovou a lei-quadro das entidades reguladoras, tornou necessária a adaptação dos estatutos da ERS às exigências decorrentes daquela lei-quadro, assegurando a manutenção da sua independência enquanto autoridade reguladora.

Os novos estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, vieram não apenas atribuir-lhe novas competências como também reforçar outras, já existentes desde a sua criação, designadamente no que se refere à apreciação e monitorização das reclamações visando os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde seus regulados, independentemente da sua natureza jurídica.

Assim, incumbe à ERS, nos termos da alínea a) do artigo 13.º dos seus estatutos, *apreciar as queixas e reclamações dos utentes e monitorizar o seguimento dado pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde às mesmas*. Por sua vez, o artigo 30.º, n.º 1, dos mesmos estatutos, determina que *cabe à ERS apreciar as queixas e reclamações apresentadas pelos utentes, assegurar o cumprimento das obrigações dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde relativas ao tratamento das mesmas, bem como sancionar as respetivas infrações*.

Vêm-se explicitadas as competências desta Entidade no que respeita à apreciação e monitorização de todas as reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde, independentemente da sua natureza jurídica e do setor que integrem. Este mecanismo permite à ERS uma melhor aferição de eventuais pontos fracos do sistema de saúde, a deteção de potenciais constrangimentos aos direitos e interesses legítimos dos utentes e a identificação das áreas que poderão exigir uma atuação regulatória mais aprofundada.

A fim de garantir a equidade no tratamento de reclamações em todos os prestadores de cuidados de saúde, e usando dos seus poderes de regulamentação, a ERS emitiu o Regulamento n.º 65/2015, publicado em Diário da República, 2.ª série, a 11 de fevereiro de 2015³, no qual define os termos, as regras e as metodologias que presidem ao seu

³ Disponível em https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1636/Reg65_15.pdf

Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), bem como os princípios orientadores e as obrigações que impendem sobre os seus regulados relativamente às reclamações, harmonizando, através destas orientações, procedimentos que definem uma tramitação similar destes processos em todas as tipologias de prestadores e que permitem agilizar e assegurar adequados padrões de eficiência na sua tramitação.

1.2 Contextualização

O presente documento é o primeiro relatório anual a ser elaborado após a publicação do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, revestindo-se de características bastante diferentes das habituais sínteses descritivas apresentadas pela ERS no âmbito das reclamações.

Por um lado, incorpora, pela primeira vez, a totalidade das reclamações no setor da saúde, fruto da confirmação das suas competências no que respeita à apreciação destes processos, quer sejam dirigidos a prestadores do setor público, privado, social ou cooperativo. Por outro, o potencial de melhoria da qualidade da informação introduzida pelos próprios visados no SGREC permite análises mais estruturadas, em especial porque o registo na plataforma está interligado com a informação constante no Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER) da ERS. Assim sendo, qualquer paralelo evolutivo é desadequado, dada a inexistência de histórico comparável.

Uma vez que a grande maioria dos processos REC é inserida pelos prestadores no SGREC, convém também ressaltar que a plataforma eletrónica da ERS para inserção e tratamento de reclamações é uma ferramenta nova para os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde na qualidade de utilizadores, sendo ainda frequente a necessidade de solicitar correções à informação inserida, sempre que os serviços da ERS detetam imprecisões.

Assim, o relatório que aqui se apresenta suporta-se maioritariamente na informação fornecida à ERS pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, seja no que se refere aos processos de reclamação de que dão conhecimento, seja relativamente aos dados constantes do seu registo no SRER.

1.3 Definições e conceitos

Na terminologia da ERS, a denominação «REC» é aplicada aos processos originados por *toda e qualquer manifestação, assumida e comunicada por escrito pelos utentes, que poderá ser de discordância em relação a uma posição, de insatisfação em relação aos serviços prestados por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, de*

*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.*⁴

O tratamento e a resolução das reclamações constituem responsabilidade da própria instituição visada. Cada exposição apresentada por um cidadão deverá obter resposta por parte do reclamado, de forma a promover a aproximação entre as partes, permitindo simultaneamente aos estabelecimentos a avaliação constante dos seus procedimentos e a deteção de oportunidades de melhoria.

A responsabilidade da ERS passa, em especial, pela monitorização desse tratamento, em prol da defesa dos legítimos direitos dos cidadãos e da melhoria contínua da qualidade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

1.4 Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC)

O Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) é a *aplicação informática da ERS que tem por finalidade recolher, registar e monitorizar as reclamações apresentadas pelos utentes.*⁵ Desde 2015 que *todas as entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sujeitas à regulação da ERS [estão] obrigadas a proceder à sua inscrição no [SGREC]*⁶, sendo através desta plataforma que inserem as reclamações e elogios de que são objeto, procedem à sua tipificação e enquadramento por estabelecimento e serviço, por tema e assunto visado, por área de atendimento e por grupo profissional, através do preenchimento dos campos do formulário disponibilizado para o efeito.⁷

Este tratamento uniformizado, transversal a todo o sistema de saúde, permite, em especial, aos gestores das instituições o conhecimento de informação sistematizada, atempada e pertinente sobre reclamações.

É também através da informação inserida no SGREC que a ERS acompanha o *tratamento [...] dado pela entidade responsável pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde à reclamação que lhe tenha sido enviada para apreciação*⁸.

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

⁵ Cf. alínea d) do artigo 3.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

⁶ Cf. n.º 1 do artigo 7.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

⁷ Cf. artigo 9.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

⁸ Cf. n.º 1 do artigo 12.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

1.5 Classificação e tipificação

Uma vez que o acesso ao SGREC é efetuado mediante pedido prévio, submetido através da Área Privada de cada entidade no sítio da Internet da ERS,⁹ no momento do registo das exposições cada processo fica automaticamente associado a um estabelecimento prestador de cuidados de saúde (cf. **Figura 1**), permitindo desde logo, por cruzamento da informação com a do SRED, a sua localização geográfica (região de saúde, distrito e concelho) e a sua caracterização em termos da tipologia de prestador (regime jurídico da entidade detentora, tipologia de estabelecimento, valências disponíveis, etc.).

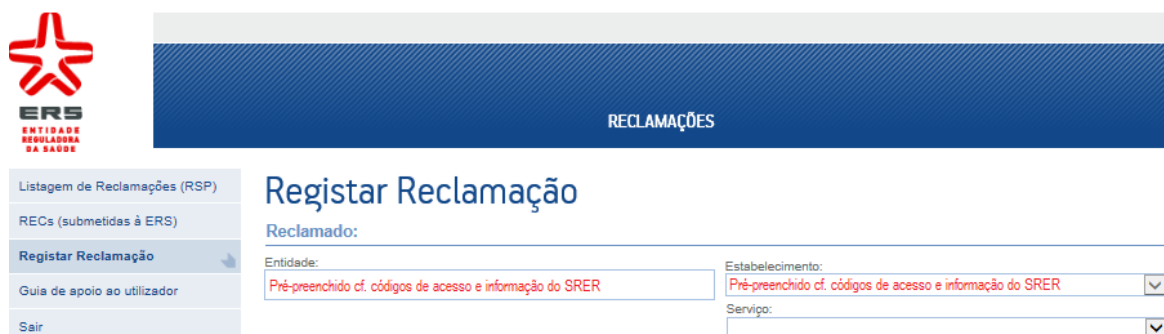


Figura 1 – Parte inicial do formulário de inserção de reclamações no SGREC

As datas de ocorrência, de inserção no SGREC e de submissão à ERS ficam também registadas, permitindo a monitorização dos prazos e tempos de tratamento.¹⁰

O preenchimento do formulário do SGREC tem ainda como campos obrigatórios a classificação da exposição consoante o suporte em que foi lavrada, a sua tipologia (reclamação, sugestão ou elogio), a sua temática e o tipo de diligências efetuadas.¹¹ Estas classificações são feitas mediante escolha a partir de listagens fechadas, garantido a sua normalização e transversalidade, podendo optar-se por mais do que uma categorização para cada processo (cf. **Figura 2**).

⁹ Cf. n.º 1 do artigo 8.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

¹⁰ Cf. n.º 3 do artigo 9.º Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

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

Reclamação:

Data da Reclamação: * Obrigatório	Tipologia:	Suporte: * Obrigatório
<input type="text"/>	<input type="radio"/> Reclamação/Queixa	<input type="radio"/> Livro de Reclamações
	<input type="radio"/> Elogio/Louvor	<input type="radio"/> Formulário eletrónico
	<input type="radio"/> Sugestão	<input type="radio"/> Exposição por carta, FAX ou e-mail
		<input type="radio"/> Formulário interno
Número da Folha de Reclamação: * Obrigatório	Valência:	
<input type="text"/>	Selecione...	▼
Assunto Visado:		
<input type="checkbox"/> Acesso a cuidados de saúde <input type="checkbox"/> Cuidados de saúde e segurança do doente <input type="checkbox"/> Elogio/Louvor <input type="checkbox"/> Focalização no utente <input type="checkbox"/> Instalações e serviços complementares <input type="checkbox"/> Outros Temas <input type="checkbox"/> Procedimentos administrativos <input type="checkbox"/> Questões financeiras <input type="checkbox"/> Sugestão <input type="checkbox"/> Tempos de espera		
Área de Atendimento:	Grupo Profissional Visado:	
<input type="checkbox"/> Cirurgia de ambulatório	<input type="checkbox"/> Órgãos de Direção/Gestão	
<input type="checkbox"/> Consulta	<input type="checkbox"/> Outro pessoal clínico	
<input type="checkbox"/> Cuidados continuados	<input type="checkbox"/> Outro pessoal não clínico	
<input type="checkbox"/> Cuidados domiciliários	<input type="checkbox"/> Pessoal administrativo	
<input type="checkbox"/> Hospital de dia	<input type="checkbox"/> Pessoal auxiliar e de apoio	
<input type="checkbox"/> Internamento	<input type="checkbox"/> Pessoal de enfermagem	
<input type="checkbox"/> Meios complementar de diagnóstico e terapêutica	<input type="checkbox"/> Pessoal médico	
<input type="checkbox"/> Serviço de atendimento permanente	<input type="checkbox"/> Serviços concessionados	
<input type="checkbox"/> Urgência	<input type="checkbox"/> Técnicos de diagnóstico e terapêutica	
Síntese da Reclamação:		
<input type="text"/>		
Alegações:		
<input type="text"/>		

Figura 2 – Tipificação de reclamações no SGREC

Os temas disponíveis são os seguintes:

- **Acesso a cuidados de saúde:** questões relacionadas com dificuldade ou impossibilidade de obtenção de cuidados de saúde, que podem ir desde a inscrição em médico de família ou agendamento de cuidados (incluindo tempos máximos de resposta garantidos [TMRG] ou listas de espera para cirurgia [SIGIC]), até situações de discriminação (tratamento diferenciado) no atendimento ou mesmo rejeição (recusa de atendimento) de utentes.

- **Cuidados de saúde e segurança do doente:** abrange 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 ou a desinfeção de espaços e materiais.
- **Elogio/Louvor:** opinião positiva sobre a organização do estabelecimento, os serviços prestados ou os colaboradores, clínicos ou não clínicos.
- **Focalização no utente:** assuntos que se prendem com o grau de orientação dos prestadores para as necessidades e expectativas dos utentes e seus acompanhantes e com a humanização dos serviços, incluindo práticas diárias, procedimentos internos, direitos dos utentes, publicidade e relações interpessoais.
- **Instalações e serviços complementares:** inclui algumas questões contempladas nos requisitos para licenciamento no que se refere ao ambiente físico, mas também a qualidade genérica conforme é percebida pelos utentes, incluindo hotelaria, serviços complementares e segurança a nível estrutural.
- **Procedimentos administrativos:** temas relacionados com a forma como os estabelecimentos estão organizados administrativamente, que influenciem as opções de resposta a determinadas situações, incluindo, entre outros, os horários de funcionamento, as obrigações legais para com a ERS, a forma de lidar com as reclamações, as confirmações de agendamento ou as opções de atendimento em caso de motivos imputáveis ao utente.
- **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 dos colaboradores, clínicos ou não clínicos.
- **Tempos de espera:** tempo de espera no local, desde o momento da chegada às instalações até ao atendimento, incluindo atrasos e demoras, para atos clínicos e para atos administrativos.
- **Outros temas:** classificação a utilizar em situações não contempladas nas restantes tipificações, ou que estejam fora das atribuições da ERS, ou ainda em exposições pouco precisas, que levantem dificuldades de classificação objetiva.

A remessa através do SGREC dos documentos digitalizados (cf. **Figura 3**) dispensa os estabelecimentos do seu envio por correio postal, sendo certo que *a entidade responsável pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde deve manter um arquivo devidamente organizado das folhas de reclamação e documentos associados a cada processo.*¹²

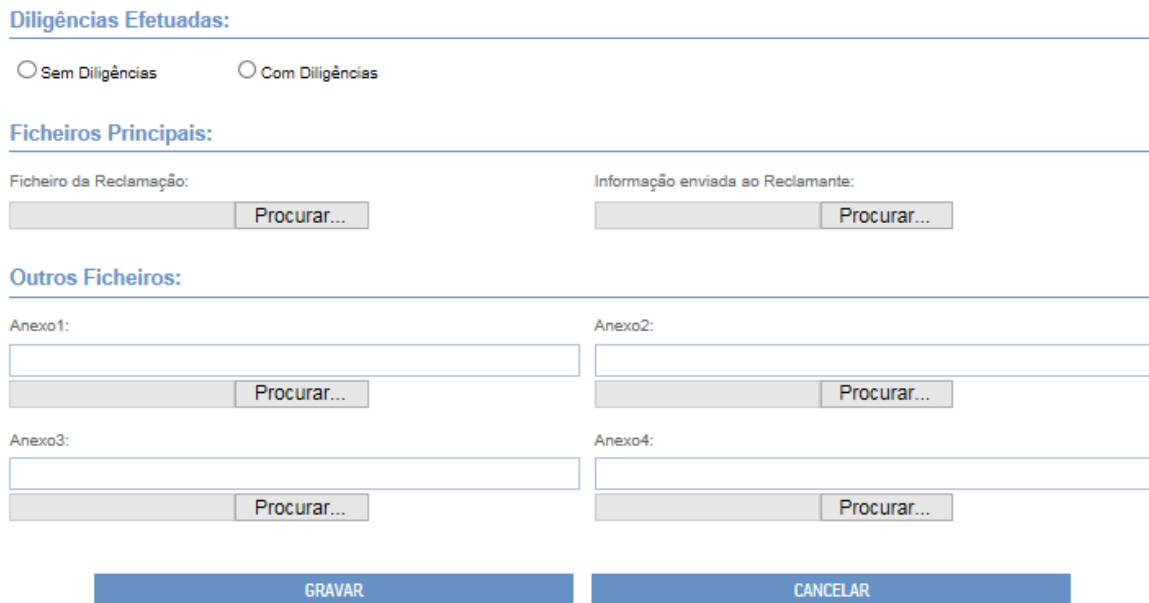


Figura 3 – Parte final do formulário de inserção de reclamações no SGREC

1.6 Atuação da ERS

A apreciação do processo pela ERS inicia-se após concluída a intervenção do prestador, já na presença de todos os elementos acima mencionados, competindo-lhe monitorizar os tempos de tratamento, apreciar a pertinência do seguimento dispensado pelos prestadores às reclamações e detetando eventuais situações sistémicas, potencialmente lesivas do bom funcionamento do estabelecimento e passíveis de intervenção regulatória (cf. **Figura 4**).

No entanto, são ainda numerosas as exposições que não vêm acompanhadas de documentação comprovativa do seu tratamento, seja por terem sido submetidas diretamente junto da ERS pelos utentes, seja por incumprimento dos prestadores no que respeita à obrigatoriedade de registo das mesmas através da plataforma. Nestas

¹² Cf. n.º 9 do artigo 9.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

situações, a intervenção da ERS inicia-se com a inserção do processo no SGREC e a solicitação ao visado de informação relativa ao acompanhamento dispensado à situação e de de cópia dos esclarecimentos prestados ao reclamante/exponente (cf. **Figura 4**).¹³

Monitorização e apreciação

Em todos os processos REC existe intervenção regulatória da ERS, ao nível da apreciação e monitorização (cf. **Figura 4**).

No âmbito da apreciação, a ERS toma conhecimento do volume de reclamações por estabelecimento prestador de cuidados de saúde e dos assuntos nelas visados, e analisa a pertinência quer das diligências (eventualmente) adotadas pelos prestadores, quer das respostas por eles remetidas aos reclamantes.

Por monitorização entende-se, fundamentalmente, a verificação do cumprimento das obrigações legais dos prestadores no que toca ao tratamento de reclamações, designadamente no que se refere aos prazos e à adequação da classificação e do seguimento que lhes é dispensado.

No âmbito da monitorização e apreciação dos processos REC, sempre que a análise da informação o revele pertinente e/ou necessário, poderão ainda ser adotadas diligências regulatórias complementares.

*Independentemente do procedimento a adotar no tratamento das reclamações, cabe à ERS proceder, de imediato, ao levantamento do auto de notícia [com vista à abertura de processo de contraordenação – PCO] no caso de se constatar que os factos resultantes da análise prévia da reclamação indiciam a prática de contraordenação.*¹⁴

Caso haja necessidade de investigar mais aprofundadamente a atuação do prestador, dá-se seguimento à reclamação através da abertura de processo de avaliação (AV). Se a matéria vertida na exposição estiver já sinalizada pela ERS, procede-se à apensação da REC ao processo (de avaliação [AV], monitorização [PMT] ou inquérito [ERS]) já em curso que analisa essa situação.

Caso se detete incumprimento de requisitos de licenciamento, deficiências sistémicas ao nível dos procedimentos internos instituídos, ou outras situações passíveis de verificação presencial, o processo REC é terminado e procede-se à sinalização do estabelecimento no mapa de fiscalizações da ERS.

¹³ Cf. artigo 11.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

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

Quando a exposição inclua questões deontológicas ou de técnica na prática clínica, é solicitada uma apreciação sumária por perito independente da área clínica, a fim de averiguar da existência de matéria que possa indiciar a necessidade de apreciação pela respetiva ordem profissional

Decisão final

Finda a fase instrutória do procedimento de reclamação, compete à ERS apreciar, à luz das suas competências, a informação carreada por reclamante e reclamado, vindo a final proferir a respetiva decisão que, em função da apreciação do caso concreto, poderá revestir, designadamente, a forma de arquivamento sumário do processo de reclamação, arquivamento do processo de reclamação acompanhado de abertura de processo de inquérito ou de processo de avaliação, orientação para recomendação ou instrução da ERS, indicação de procedimento ao prestador, pedido interno de fiscalização ou ainda encaminhamento para as entidades competentes.¹⁵

Quando se verifique que os factos em análise não se enquadram ou extravasam o âmbito das atribuições da ERS, o processo é arquivado e encaminhado para outra instância.¹⁶

Após a análise sumária da reclamação e das informações carreadas, a ERS notifica as partes da decisão que incidiu sobre a mesma.¹⁷

As tipologias de arquivamento refletem a atuação da ERS e poderão incluir, para além da abertura de outros processos (AV, ERS ou PCO):

- **Arquivamento liminar:** aplicável em situações que não requeiram qualquer tipo de análise técnica do processo REC ou que impeçam essa mesma análise, como exposições que não caibam no âmbito das competências da ERS, reclamações anuladas ou repetidas, elogios, impossibilidade de contacto com o exponente, etc.
- **Arquivamento por não colaboração do exponente:** aplicável quando, perante a impossibilidade de identificação do estabelecimento visado ou impercetibilidade do teor da reclamação, o reclamante é contactado no sentido de proceder aos necessários esclarecimentos e não é obtida resposta.
- **Arquivamento com transferência interna:** consiste na apensação da documentação que compõe o processo REC, que tramita no Departamento de Apoio ao Utente

¹⁵ Cf. n.º 1 do artigo 13.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

¹⁶ Cf. n.º 4 do artigo 13.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

¹⁷ Cf. n.º 2 do artigo 13.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

(DAU), a outros processos já em curso (AV, ERS ou PMT), ou em propostas de realização de ação de fiscalização ou de auditoria ao sistema de qualidade, situações analisadas por outros departamentos da ERS.

- **Arquivamento com transferência para entidade externa:** caso a reclamação inclua (mas não se extinga em) matéria que não se encontre nas atribuições da ERS, é dado conhecimento do processo ao organismo ou entidade com competências específicas, sem prejuízo da continuidade da monitorização da situação pela ERS, se necessário.
- **Arquivamento por não se justificar a intervenção da ERS:** quando se constate que não há incumprimento por parte do prestador e que as medidas por ele adotadas e/ou a informação prestada ao utente foram adequadas à situação.
- **Arquivamento com resolução da situação:** caso a situação seja naturalmente ultrapassada, sem necessidade de adoção de medidas extraordinárias pelo prestador ou de intervenção da ERS.
- **Arquivamento por garantia de medidas corretivas:** se, na sequência da apresentação da reclamação, foram adotadas, pelo prestador, medidas que permitiram a resolução da situação específica ou a prevenção da repetição, no futuro, de situações similares.
- **Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador:** apesar de verificada a inexistência de situação que revista gravidade, se a decisão do prestador ou as diligências por ele levadas a cabo forem consideradas inadequadas ou insuficientes, é aquele notificado da necessidade de alterar ou reparar a situação. Caso a matéria visada na reclamação tenha já sido objeto de análise e decisão pela ERS, encontrando-se tal decisão publicada no sítio da internet desta Entidade, notifica-se o prestador da necessidade de implementar instruções/recomendações/orientações já emitidas.

A **Figura 4** ilustra o procedimento de apreciação e monitorização dos processos REC na ERS.

Fluxograma de tramitação de processos REC na ERS

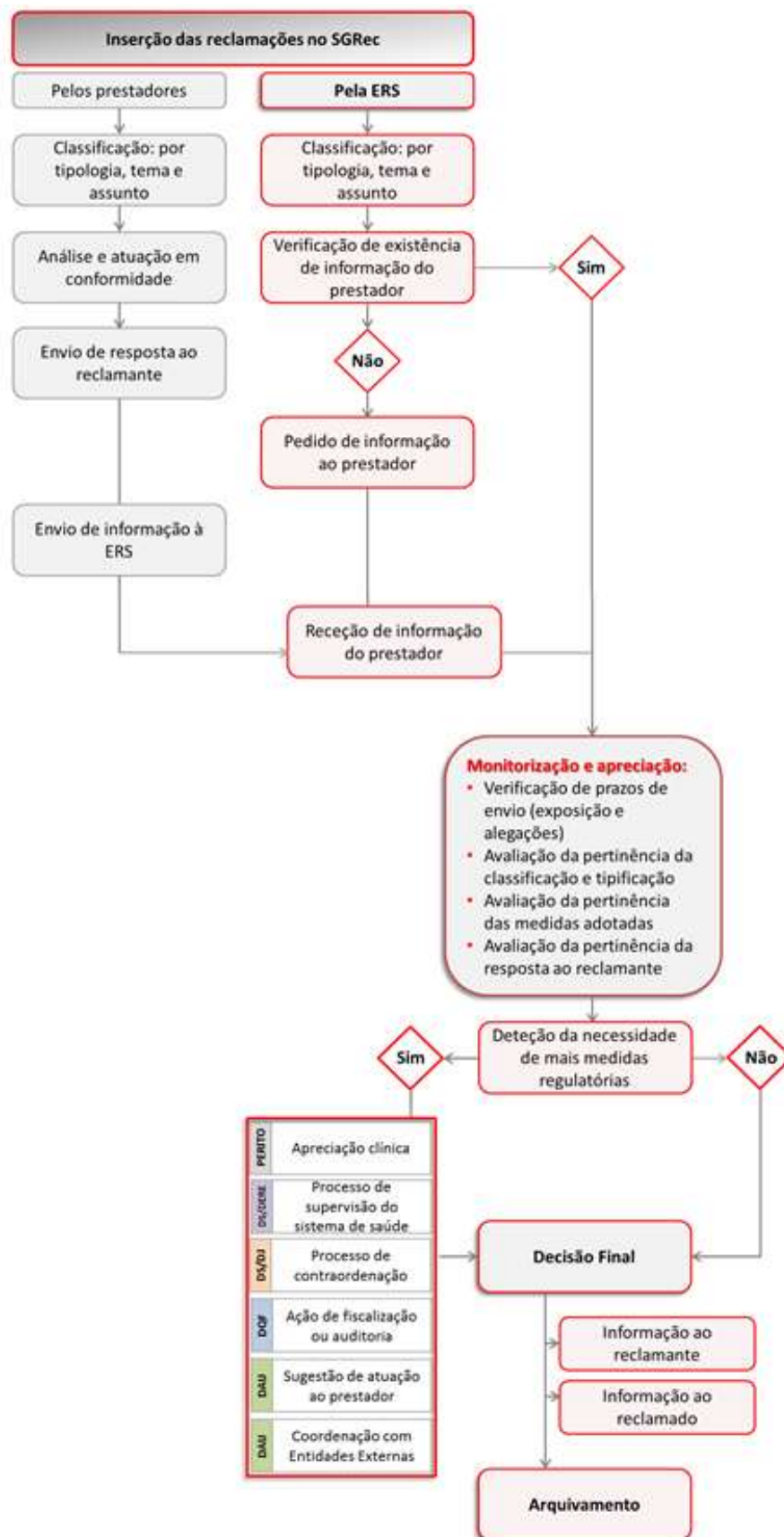


Figura 4 – Fluxograma de tramitação de processos REC na ERS

2. Volume global de processos

2.1 Processos REC submetidos à ERS

No ano de 2015, foram submetidos no SGREC **55848** processos REC, dos quais 87,2% constituíam queixas/reclamações (cf. **Tabela 1**).

Na distribuição do volume de processos submetidos à ERS é possível verificar uma certa estabilização a partir do mês de junho (cf. **Gráfico 1**), fruto da sistematização na utilização do SGREC pelos prestadores.

Em termos de inserção, verificou-se uma utilização da plataforma pelos prestadores na ordem dos 67,9%, enquanto os serviços da ERS procederam à introdução no SGREC de 28,7% dos processos (cf. **Gráfico 2**).

No que respeita à proveniência, 94,3% das REC foram remetidas à ERS pelos prestadores, em cumprimento do imperativo legal, seguindo-se 4,5% enviadas pelos reclamantes (cf. **Gráfico 3**). O suporte maioritariamente utilizado pelos cidadãos continua a ser o livro de reclamações (73,7%), instrumento obrigatoriamente disponível em todas as instituições prestadoras de serviços ao público (cf. **Gráfico 4**).

No que diz respeito aos tempos de tramitação, verifica-se que o tempo médio de tratamento por parte dos prestadores é de 45,2 dias corridos com a mediana nos 27 dias.

O tempo de apreciação e monitorização de reclamações pela ERS está atualmente em 80,8 dias corridos, com a mediana nos 55 dias (cf. **Tabela 2**).

Tipologia dos processos REC

Tipologia dos Processos	N.º processos	%
Queixas/Reclamações	48686	87,2%
Sugestões	734	1,3%
Elogios/Louvores	6428	11,5%
Total Geral	55848	100%

Tabela 1 – Tipologia dos processos REC entrados na ERS em 2015

Evolução mensal

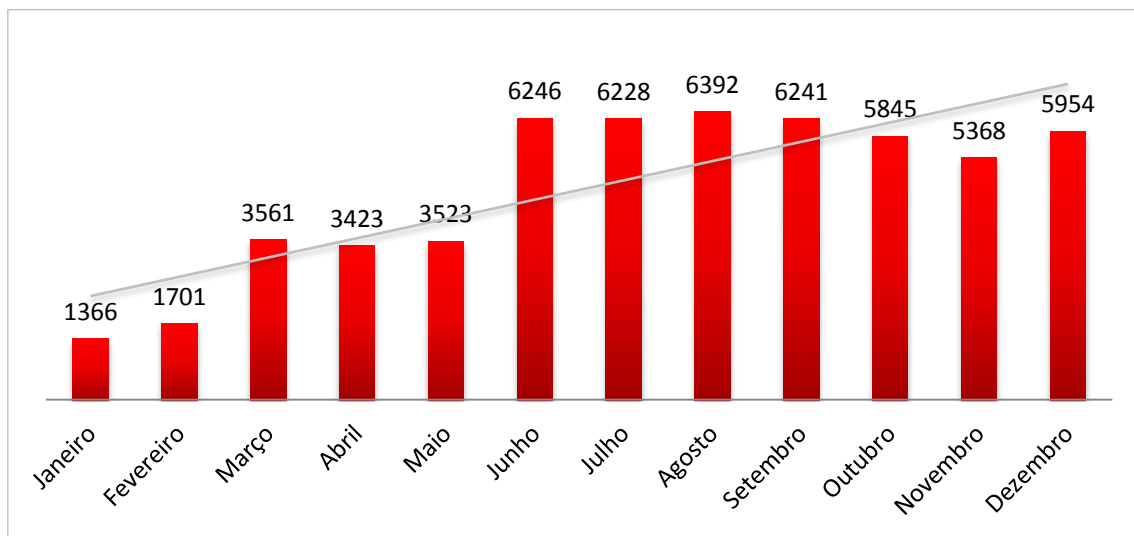


Gráfico 1 – Distribuição mensal do volume de processos REC inseridos no SGREC em 2015

Inserção no SGREC

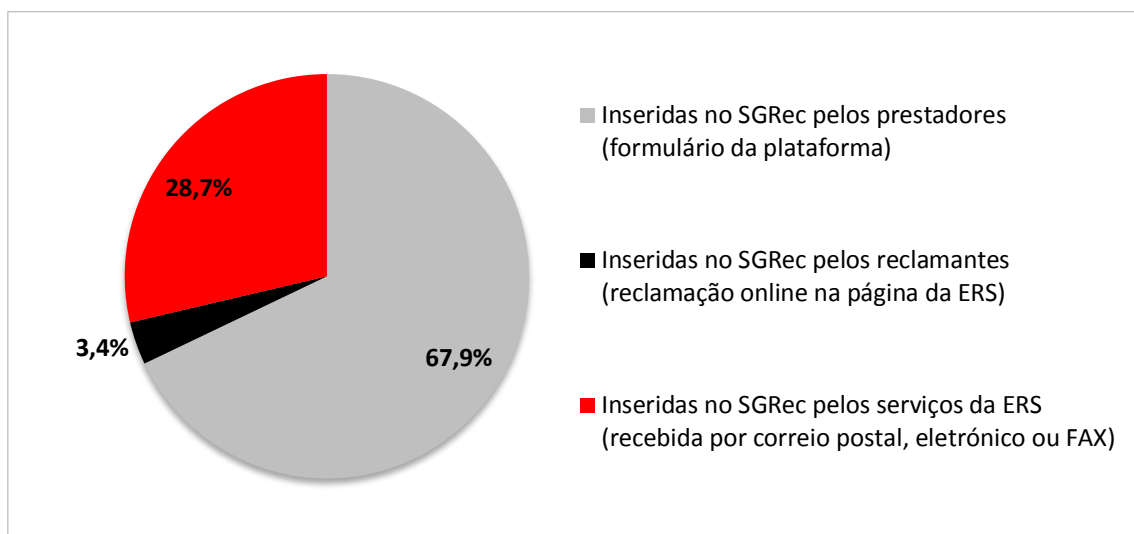


Gráfico 2 – Formato de entrada na ERS dos processos submetidos no SGREC em 2015

Proveniência

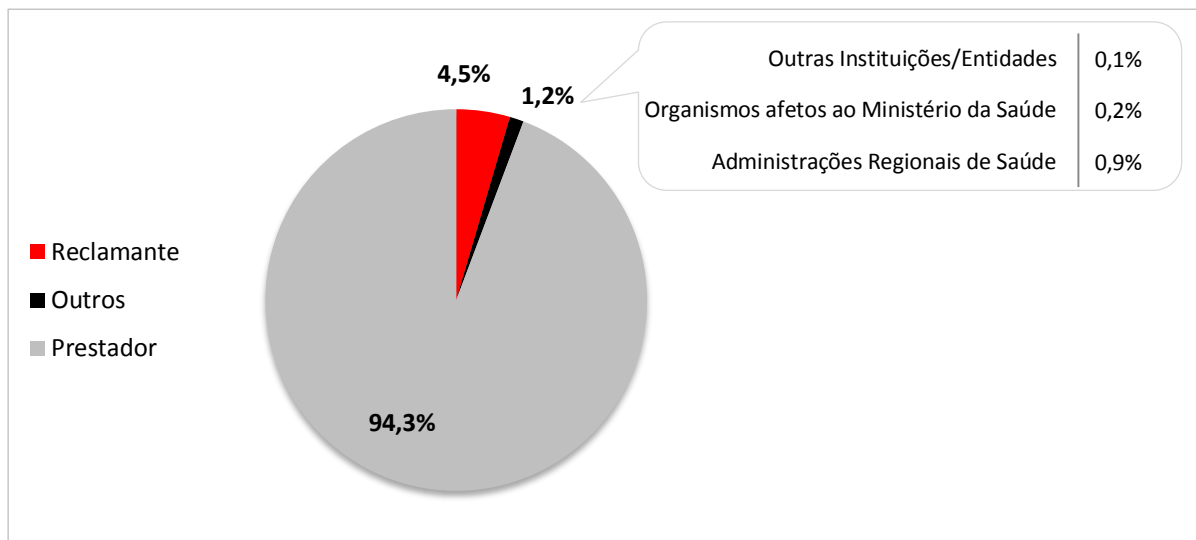


Gráfico 3 – Proveniência dos processos submetidos no SGREC em 2015

Suporte

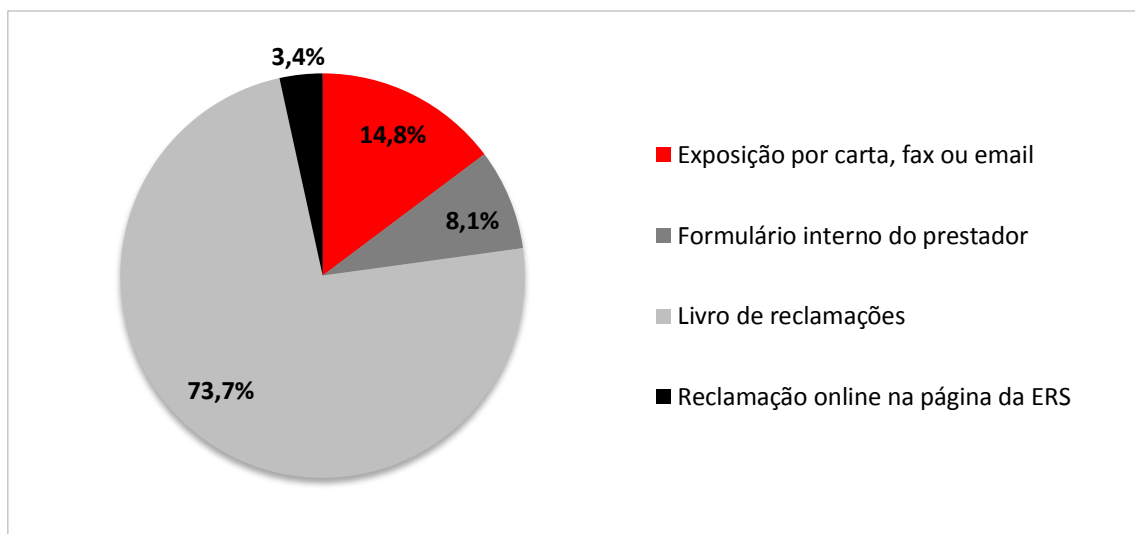


Gráfico 4 – Suporte original dos processos submetidos no SGREC em 2015

Tempos médios de processamento

	Tratamento pelos prestadores	Apreciação e monitorização pela ERS
Tempo médio (dias corridos)	45,2	80,8
Mediana (dias corridos)	27	55

Tabela 2 – Tempos médios de processamento de REC entradas na ERS e decididas em 2015

2.2 Processos por submeter e classificar

No ano de 2015 entraram ainda no SGREC **9078** processos que, à data da extração de dados para elaboração da presente síntese, se encontravam ainda em fase de audição interna pelos prestadores, e portanto por submeter à ERS. Dá-se conta da distribuição destes processos em conformidade com a região de saúde em que se inserem os estabelecimentos visados (cf. **Gráfico 5**) e a natureza jurídica das entidades que os tutelam (cf. **Gráfico 6**). No entanto, **não serão incluídos nas estatísticas seguintes**, visto não ser possível a sua tipificação e distribuição pelas diversas análises efetuadas.

Por região de saúde

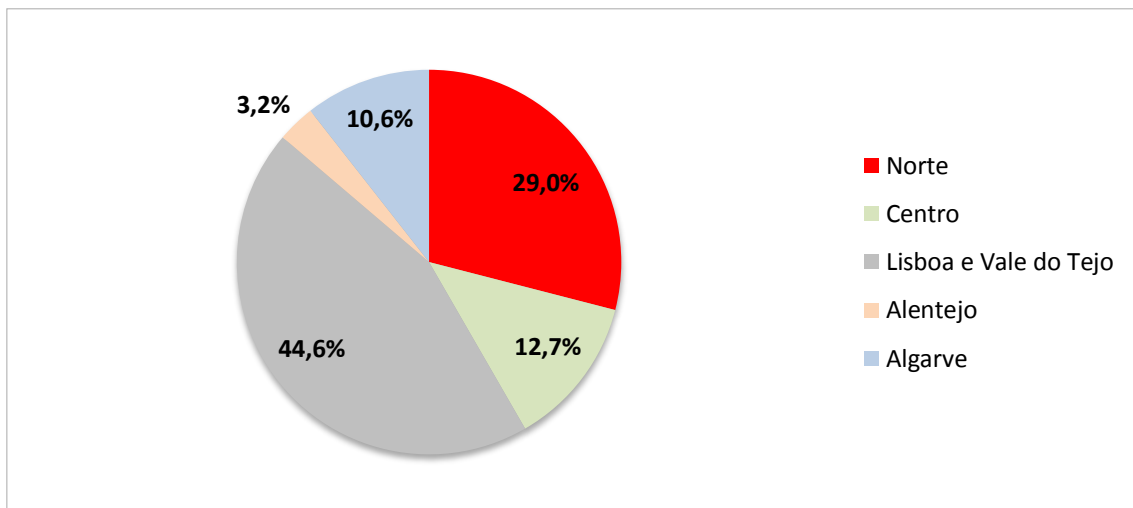


Gráfico 5 – Processos inseridos no SGREC em 2015 por submeter e classificar, por região de saúde

Por natureza jurídica e tipologia dos prestadores

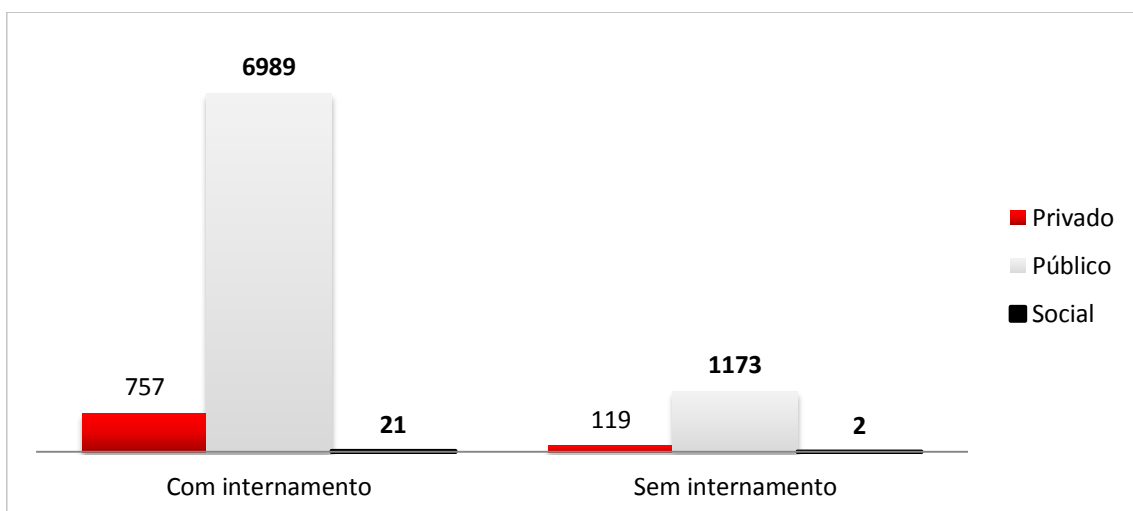


Gráfico 6 – Processos inseridos no SGREC em 2015 por submeter e classificar, por tipo de prestador

3. Reclamações

No ano de 2015 foram submetidas no SGREC **49420** reclamações, com maior volume a partir do mês de junho (cf. **Gráfico 7**), das quais 70,2% dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 8**). No que toca à tipologia, foram mais reclamados os prestadores com internamento (cf. **Gráfico 9**). A maioria das reclamações (54,1%) visava prestadores situados na região de saúde de Lisboa e Vale do Tejo (cf. **Gráfico 10**).

Relativamente às temáticas visadas nas reclamações, o SGREC permite selecionar mais do que um tema para cada reclamação e, dentro de cada tema, mais do que um assunto. É, portanto, fundamental ter em atenção que a soma das ocorrências nos vários temas disponíveis não coincide com o valor total de reclamações. Para facilitar a observação, apresenta-se, nas tabelas dedicadas à análise da classificação por tema, duas colunas de distribuição percentual, uma relativa ao total de ocorrências temáticas, outra relativa ao volume de reclamações.

Assim, a observação da **Tabela 3** permite constatar que a temática mais recorrentemente assinalada nas reclamações é a dos **procedimentos administrativos** (com 18,9% das ocorrências, em 24,1% dos processos de reclamação), seguindo-se os **tempos de espera** (18,1% das ocorrências, em 23,1% das REC) e os **cuidados de saúde e segurança do doente** (15,3% de ocorrências em 19,5% dos processos).

Verificou-se que os **tempos de espera** são o tema mais mencionado em reclamações visando prestadores com internamento quer no setor público, quer no privado. No que respeita a prestadores sem internamento, no setor público há uma maior referência a dificuldades no **acesso a cuidados de saúde**, enquanto no setor privado se reclama maioritariamente sobre **procedimentos administrativos**. No setor social a temática mais visada foi a dos **cuidados de saúde e segurança do doente**, independentemente de se tratar de estabelecimento com ou sem internamento (cf. **Tabela 4**).

No desdobramento dos três temas mais visados pelos diversos assuntos, constatou-se que nos procedimentos administrativos o assunto mais reclamado foi a *qualidade da informação institucional disponibilizada*, com 22% do total de assuntos inseridos neste tema (cf. **Gráfico 11**); nos tempos de espera as reclamações visaram essencialmente os *tempos de espera para atendimento clínico não programado superior a uma hora* (urgências e serviços de atendimento permanente) com 57,7% (cf. **Gráfico 12**). De entre as queixas relativas a cuidados de saúde e segurança do doente salientou-se a

adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos, com 48% das ocorrências (cf. **Gráfico 13**).

Evolução mensal

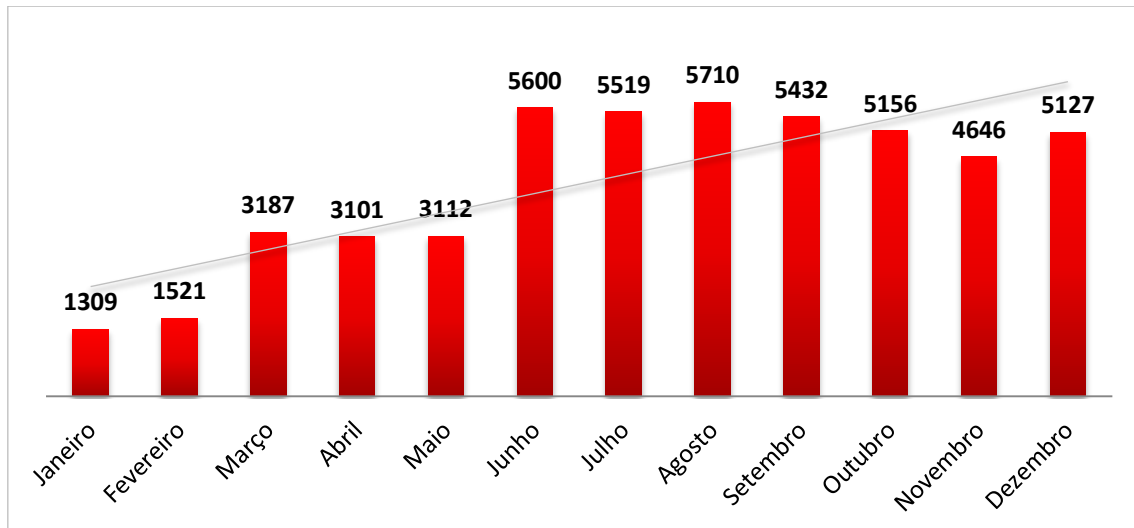


Gráfico 7 – Distribuição mensal do volume de reclamações submetidas à ERS em 2015

Reclamações por natureza jurídica e tipo de prestador

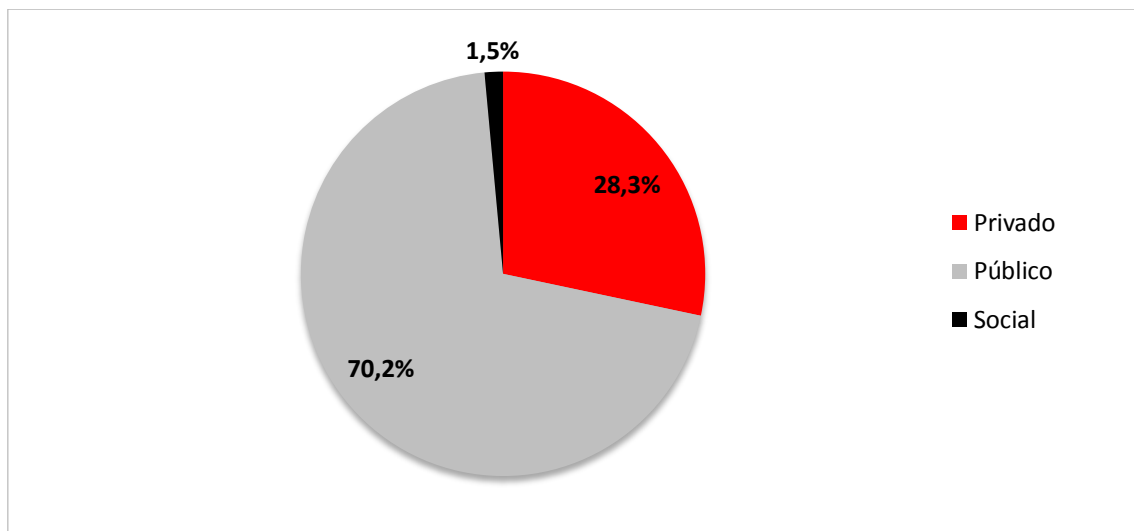


Gráfico 8 – Reclamações submetidas à ERS em 2015, por natureza jurídica da entidade

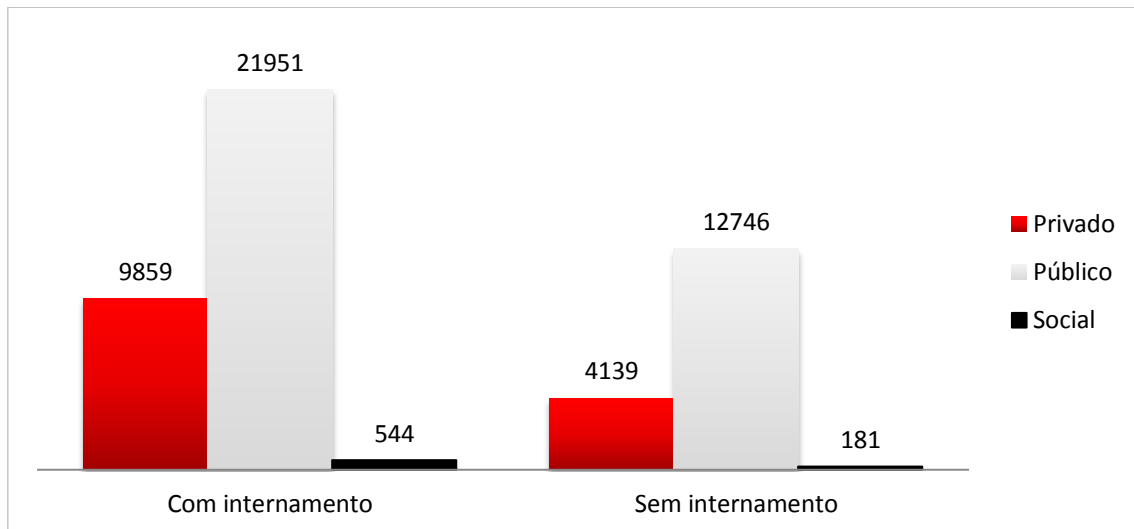


Gráfico 9 – Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador

Reclamações por região de saúde

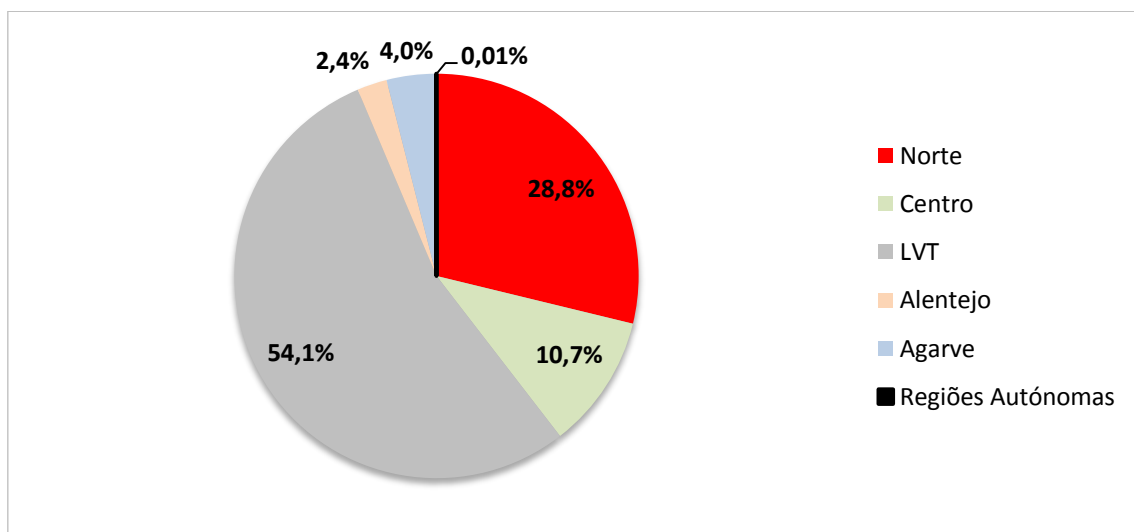


Gráfico 10 – Reclamações submetidas à ERS em 2015, por região de saúde

Reclamações por temas e assuntos visados

Temas	N.º ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de processos
Procedimentos administrativos	11910	18,9%	24,1%
Tempos de espera	11423	18,1%	23,1%
Cuidados de saúde e segurança do doente	9647	15,3%	19,5%
Acesso a cuidados de saúde	9232	14,6%	18,7%
Focalização no utente	9082	14,4%	18,4%
Questões financeiras	3944	6,2%	8,0%
Instalações e serviços complementares	2947	4,7%	6,0%
Sugestão	949	1,5%	1,9%
Outros Temas	3977	6,3%	8,0%
Total Geral	63111	100%	-

Tabela 3 – Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tema

Temas	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Acesso a cuidados de saúde	433	214	3444	5077	47	17
Cuidados de saúde e segurança do doente	1663	1168	4610	1934	220	52
Focalização no utente	1580	689	4448	2161	159	45
Instalações e serviços complementares	537	183	1504	675	35	13
Procedimentos administrativos	2546	1249	3531	4413	121	50
Questões financeiras	1176	565	1523	596	58	26
Tempos de espera	2633	795	6572	1279	101	43
Sugestão	237	56	391	259	6	-
Outros Temas	1560	647	1012	701	45	12
Total Geral	12365	5566	27035	17095	792	258

Tabela 4 – Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador

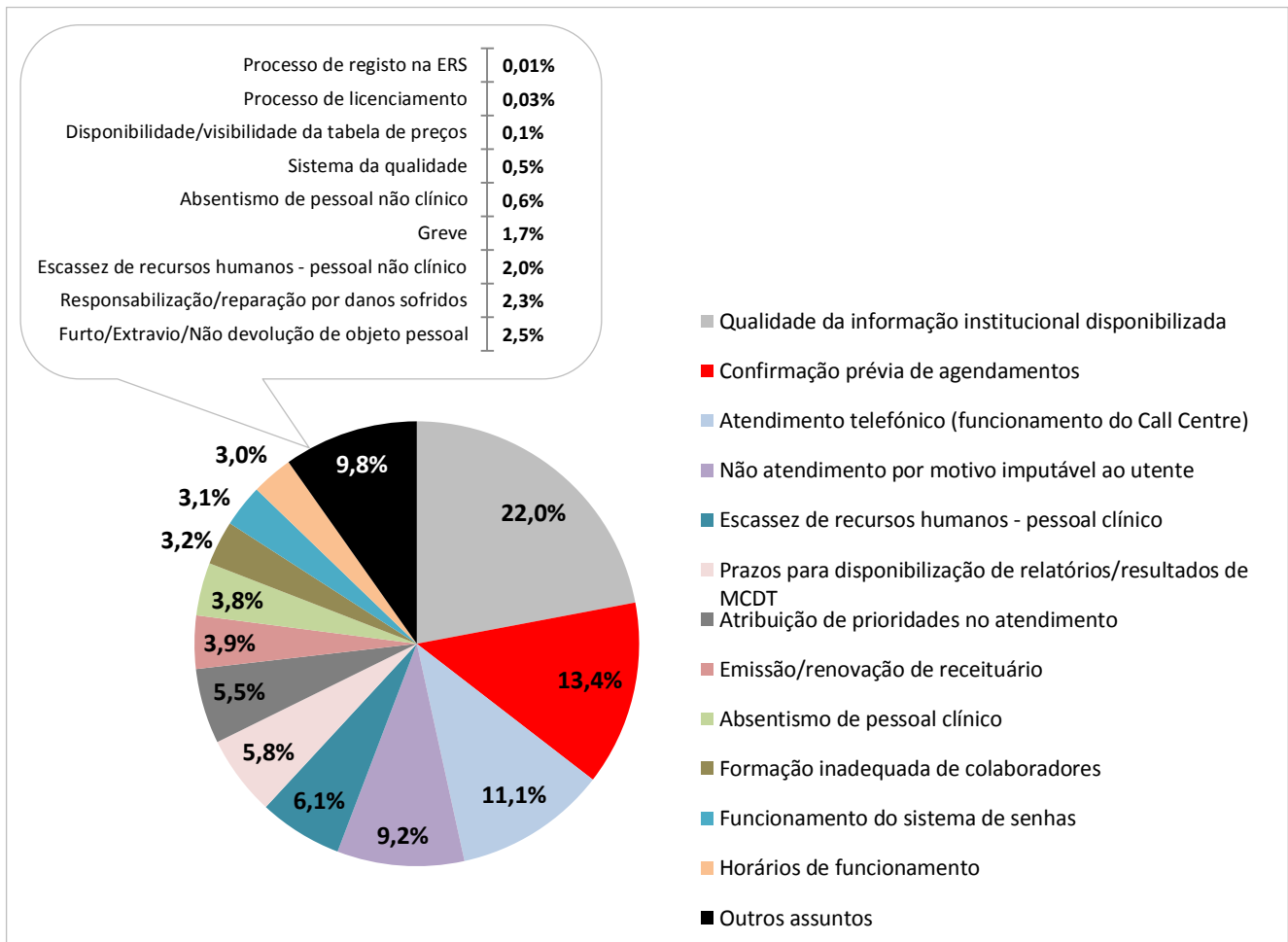


Gráfico 11 – Assuntos mais visados nas reclamações submetidas à ERS em 2015 no tema “*Procedimentos administrativos*”

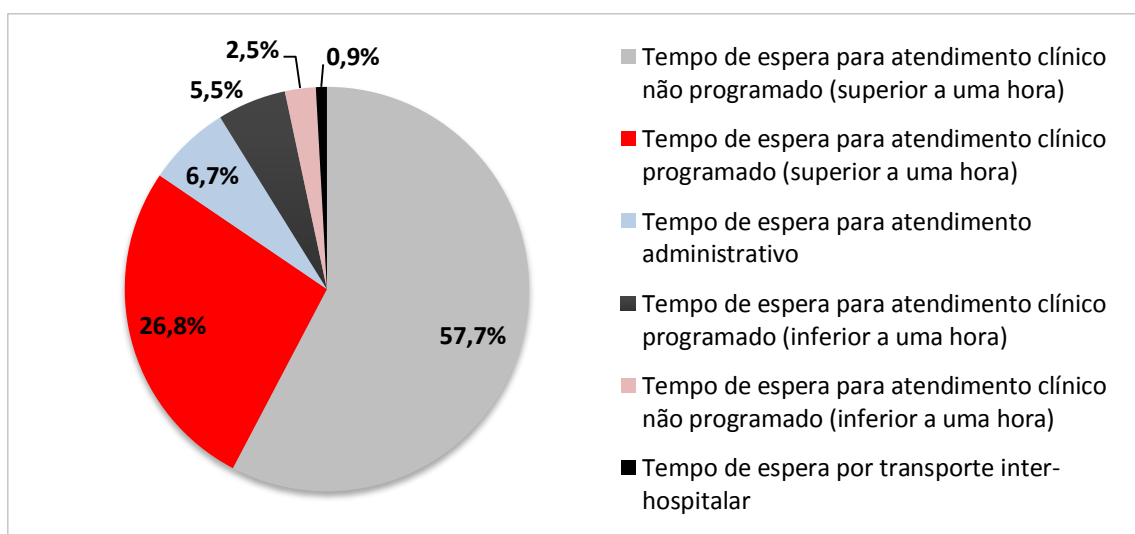


Gráfico 12 – Assuntos mais visados nas reclamações submetidas à ERS em 2015 no tema “*Tempos de espera*”

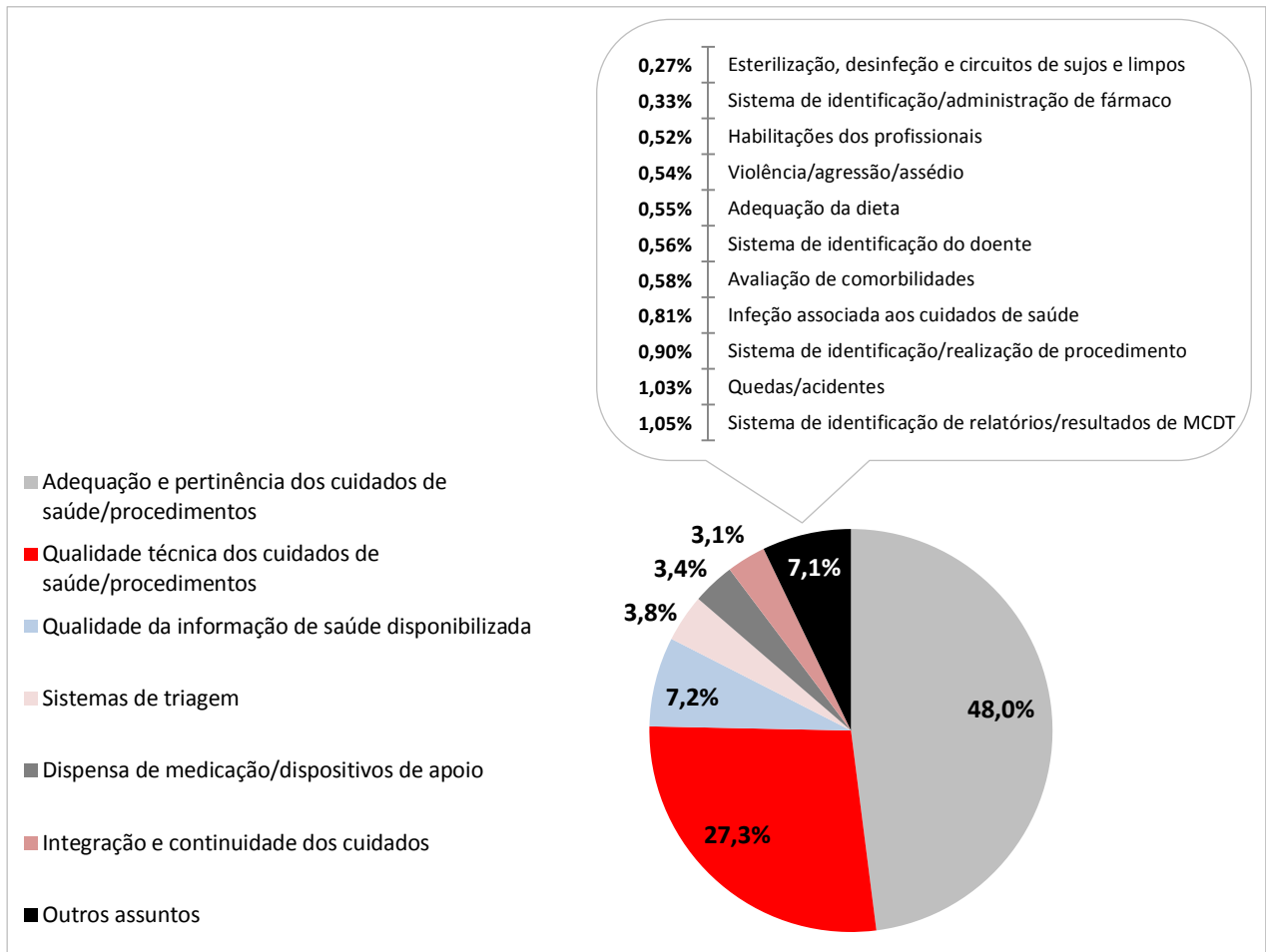


Gráfico 13 – Assuntos mais visados nas reclamações submetidas à ERS em 2015 no tema “Cuidados de saúde e segurança do doente”

4. Reclamações - análise por região de saúde

Procede-se em seguida à análise estatística das reclamações conforme a região de saúde na qual se inserem os estabelecimentos visados (cf. **Figura 5**).

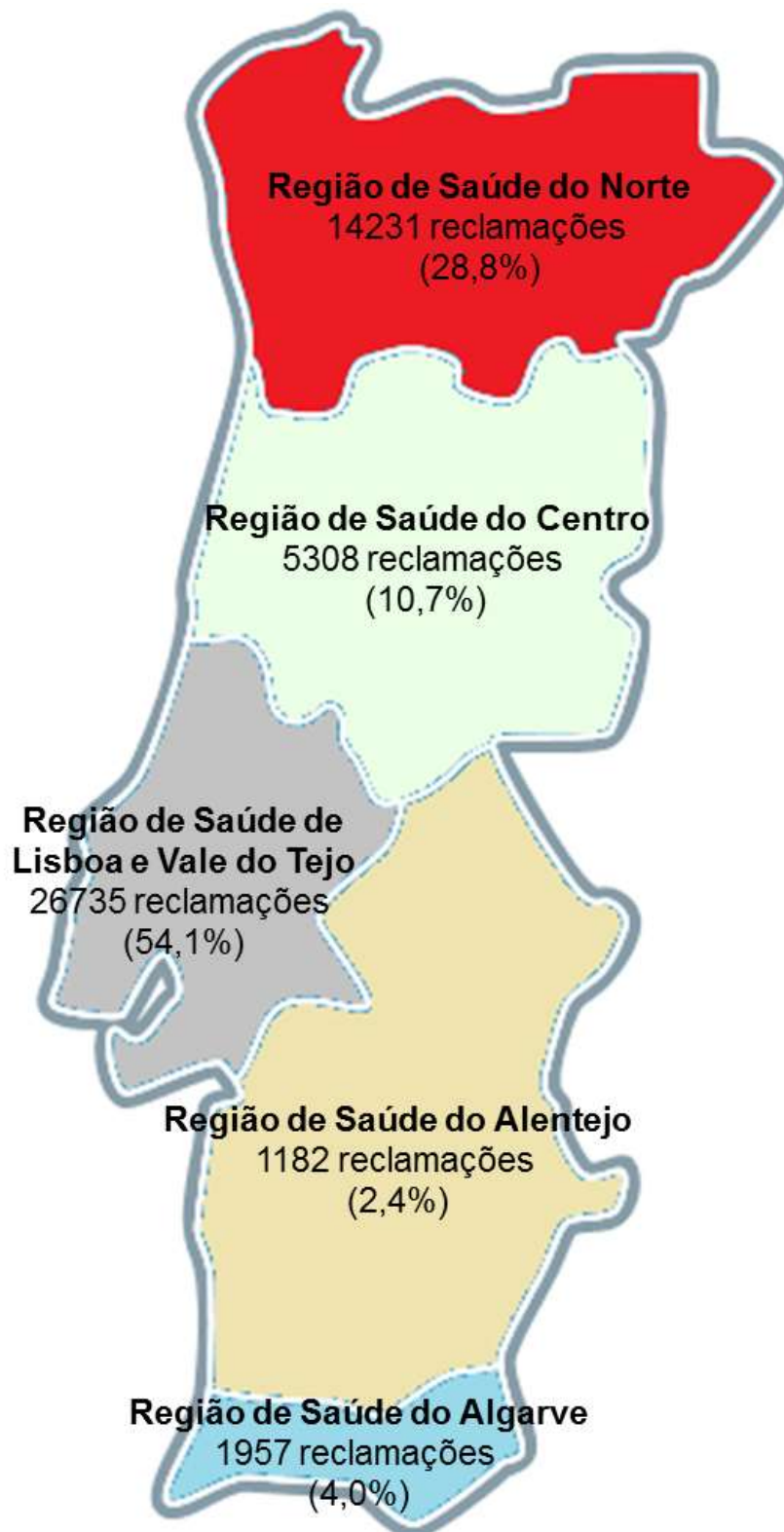


Figura 5 – Reclamações por região de saúde

4.1 Região de saúde do Norte

Em 2015 foram submetidas à ERS **14231** reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da região de saúde do Norte, o que corresponde a 28,8% do total (cf. **Figura 5**).

80,6% das reclamações foram dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 14**), sendo mais reclamados os estabelecimentos com internamento (cf. **Gráfico 15**).

No que respeita às temáticas mais visadas, em termos globais, os procedimentos administrativos surgem em primeiro lugar nas reclamações desta região, com 18,1% de ocorrências em 23,2% dos processos de reclamação (cf. **Tabela 5**). A análise da distribuição de temáticas conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 6**) revela que os procedimentos administrativos são o tema mais representativo nas reclamações referentes a prestadores privados com internamento, enquanto nos estabelecimentos públicos com internamento houve maior número de reclamações sobre tempos de espera. Os cuidados de saúde e segurança do doente surgem em primeiro lugar em termos de volume de reclamações relativas a prestadores privados sem internamento e em todo o setor social. No setor público sem internamento o acesso a cuidados de saúde foi o tema mais mencionado.

Natureza jurídica e tipo de prestador

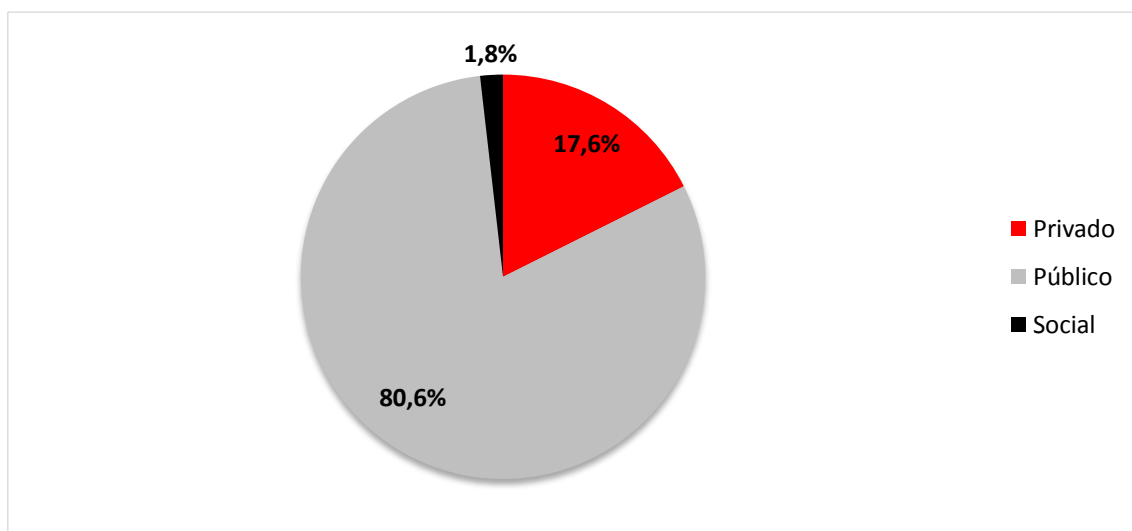


Gráfico 14 – Região de saúde do Norte: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por natureza jurídica da entidade

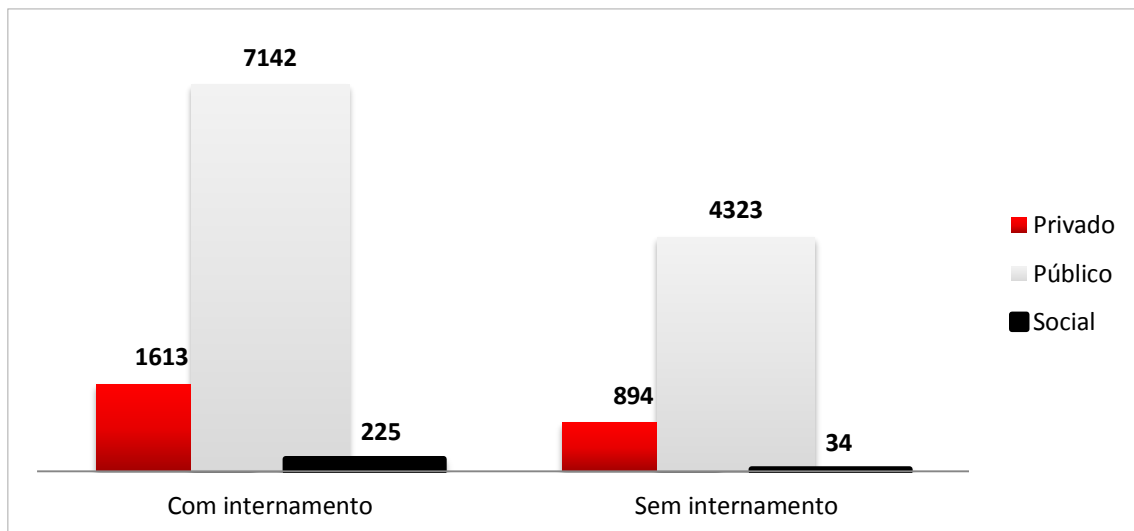


Gráfico 15 – Região de saúde do Norte: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador

Temas visados

Temas	N.º ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de processos
Procedimentos administrativos	3304	18,1%	23,2%
Tempos de espera	3213	17,6%	22,6%
Cuidados de saúde e segurança do doente	3124	17,1%	22,0%
Focalização no utente	2749	15,1%	19,3%
Acesso a cuidados de saúde	2675	14,7%	18,8%
Questões financeiras	1288	7,1%	9,1%
Instalações e serviços complementares	730	4,0%	5,1%
Sugestão	229	1,3%	1,6%
Outros Temas	927	5,1%	6,5%
Total Geral	18239	100,0%	-

Tabela 5 – Região de saúde do Norte: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tema

Temas	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Procedimentos administrativos	485	247	1122	1406	38	6
Tempos de espera	388	142	2202	425	48	8
Cuidados de saúde e segurança do doente	248	339	1554	881	90	12
Focalização no utente	182	165	1516	810	67	9
Acesso a cuidados de saúde	50	41	870	1690	20	4
Questões financeiras	324	120	578	235	24	7
Outros Temas	283	114	356	158	14	2
Instalações e serviços complementares	56	37	448	172	13	4
Sugestão	22	11	142	52	2	-
Total Geral	2038	1216	8788	5829	316	52

Tabela 6 – Região de saúde do Norte: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador

4.2 Região de saúde do Centro

Em 2015 foram submetidas à ERS **5308** reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da região de saúde do Centro, o que corresponde a 10,7% do total (cf. **Figura 5**).

83,3% das reclamações foram dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 16**), sendo mais reclamados os estabelecimentos com internamento (cf. **Gráfico 17**).

No que respeita às temáticas mais visadas, os cuidados de saúde e segurança do doente e os tempos de espera para atendimento surgem ambos com 16,6% de ocorrências em 21,1% dos processos de reclamação, no seu global (cf. **Tabela 7**). A análise da distribuição de temáticas conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 8**) revela que os cuidados de saúde e segurança do doente são o tema mais representativo nas reclamações de prestadores do setor privado e do setor social, com e sem internamento. Nos estabelecimentos públicos com internamento houve maior número de reclamações sobre tempos de espera, enquanto no setor público sem internamento o acesso a cuidados de saúde foi o tema mais mencionado.

Natureza jurídica e tipo de prestador

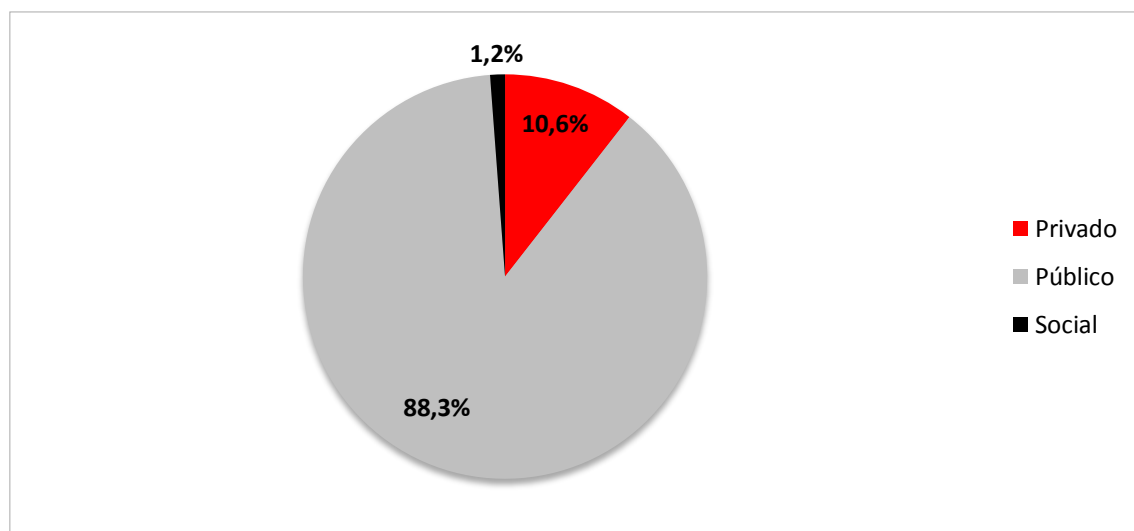


Gráfico 16 – Região de saúde do Centro: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por natureza jurídica da entidade

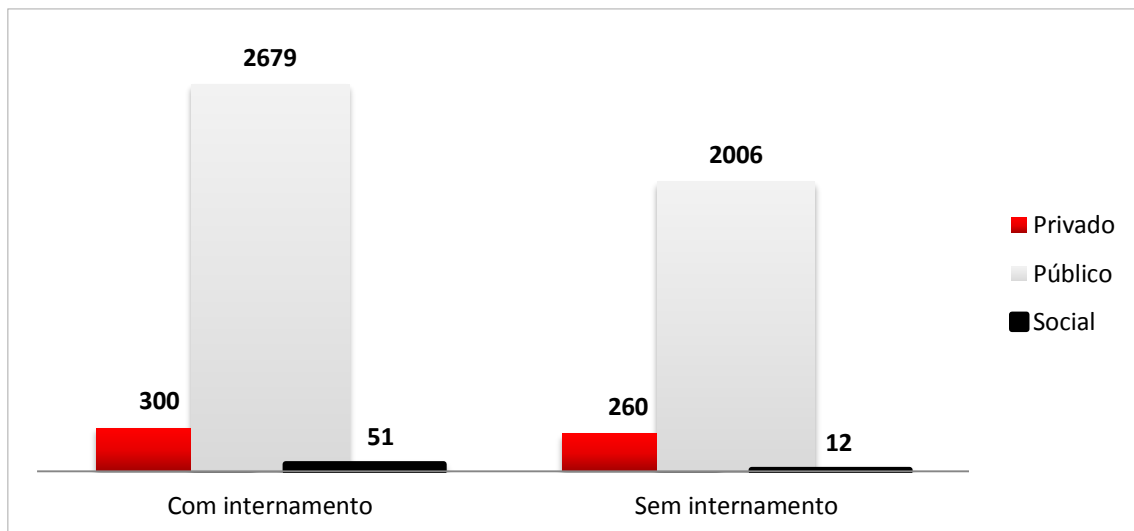


Gráfico 17 – Região de saúde do Centro: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador

Temas visados

Temas	N.º ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de processos
Cuidados de saúde e segurança do doente	1122	16,6%	21,1%
Tempos de espera	1121	16,6%	21,1%
Procedimentos administrativos	1081	16,0%	20,4%
Focalização no utente	1023	15,1%	19,3%
Acesso a cuidados de saúde	1006	14,9%	19,0%
Instalações e serviços complementares	449	6,6%	8,5%
Questões financeiras	335	5,0%	6,3%
Sugestão	259	3,8%	4,9%
Outros Temas	370	5,5%	7,0%
Total Geral	6766	100,0%	-

Tabela 7 – Região de saúde do Centro: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tema

Temas	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Cuidados de saúde e segurança do doente	109	101	654	228	25	5
Tempos de espera	84	47	788	199	2	1
Procedimentos administrativos	66	68	435	499	10	3
Focalização no utente	55	51	613	278	23	3
Acesso a cuidados de saúde	14	12	271	703	4	2
Instalações e serviços complementares	22	19	211	190	5	2
Questões financeiras	34	32	173	89	7	-
Sugestão	1	-	126	131	1	-
Outros Temas	48	37	105	175	4	1
Total Geral	433	367	3376	2492	81	17

Tabela 8 – Região de saúde do Centro: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador

4.3 Região de saúde de Lisboa e Vale do Tejo

Em 2015 foram submetidas à ERS **26735** reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da região de saúde de Lisboa e Vale do Tejo, o que corresponde a 54,1% do total (cf. **Figura 5**).

60,2% das reclamações foram dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 18**), sendo mais reclamados os estabelecimentos com internamento (cf. **Gráfico 19**).

No que respeita às temáticas mais visadas, em termos globais os procedimentos administrativos surgem em primeiro lugar nesta região, com 19,9% de ocorrências em 25,3% das reclamações (cf. **Tabela 9**). A análise da distribuição de temáticas conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 10**) revela que os procedimentos administrativos são o tema mais representativo em prestadores privados sem internamento e sociais sem internamento, enquanto nos estabelecimentos públicos com internamento e privados com internamento houve maior número de reclamações sobre tempos de espera. No setor público sem internamento o acesso a cuidados de saúde foi o tema mais mencionado. Os cuidados de saúde e segurança do doente surgem em primeiro lugar nas reclamações relativas a prestadores do setor social sem internamento.

Natureza jurídica e tipo de prestador

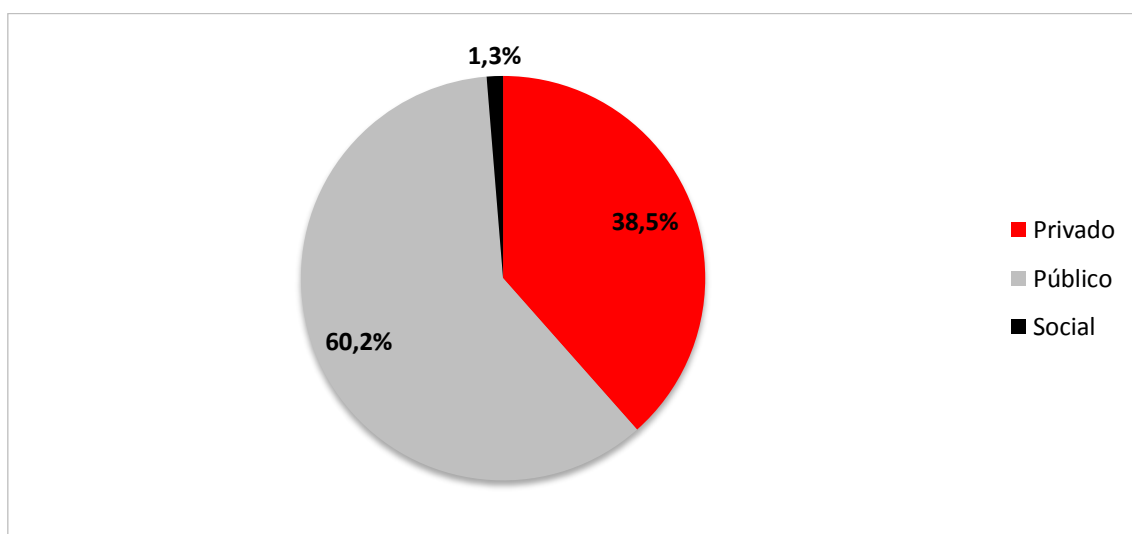


Gráfico 18 – Região de saúde de LVT: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por natureza jurídica da entidade

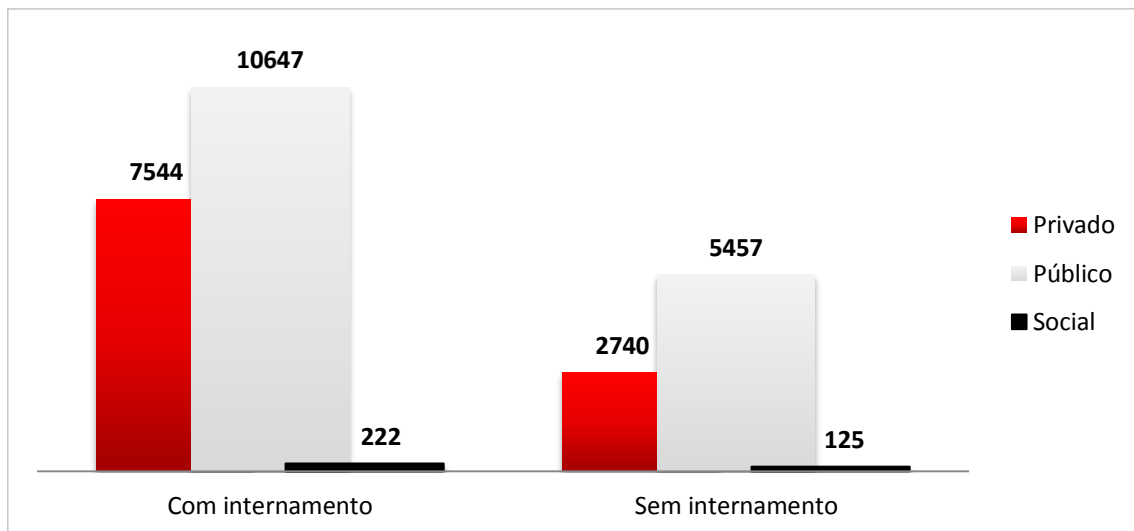


Gráfico 19 – Região de saúde de LVT: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador

Temas visados

Temas	N.º ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de processos
Procedimentos administrativos	6763	19,9%	25,3%
Tempos de espera	6421	18,9%	24,0%
Acesso a cuidados de saúde	4923	14,5%	18,4%
Focalização no utente	4693	13,8%	17,6%
Cuidados de saúde e segurança do doente	4627	13,6%	17,3%
Questões financeiras	2104	6,2%	7,9%
Instalações e serviços complementares	1591	4,7%	6,0%
Sugestão	439	1,3%	1,6%
Outros Temas	2462	7,2%	9,2%
Total Geral	34023	100,0%	-

Tabela 9 – Região de saúde de LVT: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tema

Temas	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Procedimentos administrativos	1896	851	1729	2183	65	39
Tempos de espera	2051	562	3182	555	38	33
Acesso a cuidados de saúde	343	135	2026	2393	18	8
Focalização no utente	1270	419	2038	888	51	27
Cuidados de saúde e segurança do doente	1222	645	1952	692	84	32
Questões financeiras	747	386	693	235	24	19
Instalações e serviços complementares	446	116	774	237	13	5
Sugestão	213	45	112	67	2	-
Outros Temas	1157	471	507	294	25	8
Total Geral	9345	3630	13013	7544	320	171

Tabela 10 – Região de saúde de LVT: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador

4.4 Região de saúde do Alentejo

Em 2015 foram submetidas à ERS **1182** reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da região de saúde do Alentejo, o que corresponde a 2,4% do total (cf. **Figura 5**).

88,9% das reclamações foram dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 20**), sendo mais reclamados os estabelecimentos com internamento (cf. **Gráfico 21**).

No que respeita às temáticas mais visadas, em termos globais os tempos de espera surgem em primeiro lugar nesta região, com 20,8% de ocorrências em 25,6% das reclamações (cf. **Tabela 11**). A análise da distribuição de temáticas conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 12**) revela que os tempos de espera são o tema mais representativo em reclamações do setor público com internamento e privado com internamento. Os cuidados de saúde e segurança do doente surgem em primeiro lugar nas reclamações que recaíram sobre estabelecimentos do setor privado sem internamento (em conjunto com o tema da focalização no utente) e também sobre estabelecimentos do setor social com internamento. No setor público sem internamento o acesso a cuidados de saúde foi o tema mais mencionado nas reclamações.

Natureza jurídica e tipo de prestador

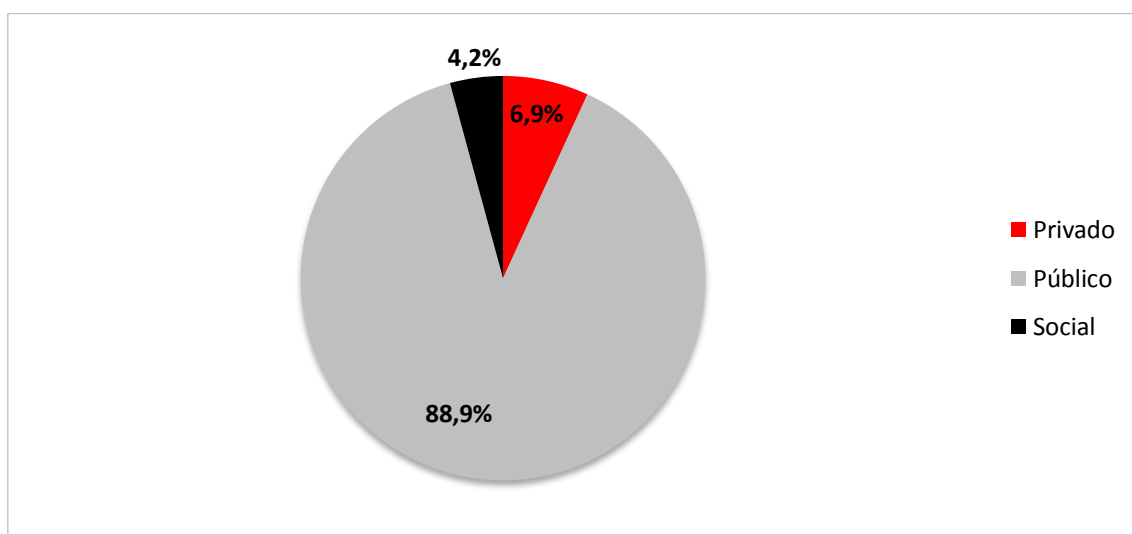


Gráfico 20 – Região de saúde do Alentejo: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por natureza jurídica da entidade

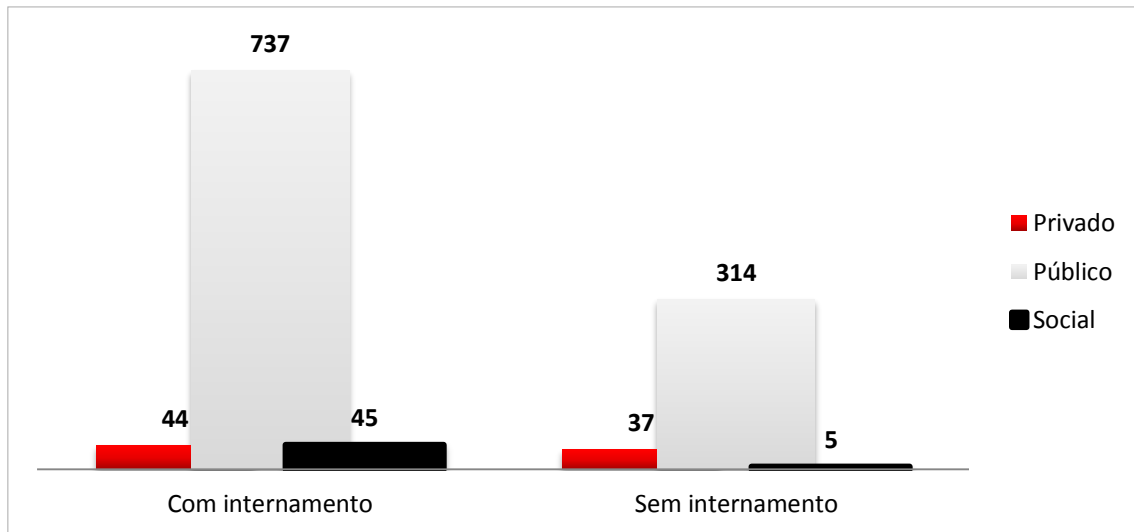


Gráfico 21 – Região de saúde do Alentejo: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador

Temas visados

Temas	N.º ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de processos
Tempos de espera	303	20,8%	25,6%
Focalização no utente	275	18,9%	23,3%
Cuidados de saúde e segurança do doente	252	17,3%	21,3%
Procedimentos administrativos	231	15,8%	19,5%
Acesso a cuidados de saúde	208	14,3%	17,6%
Questões financeiras	70	4,8%	5,9%
Instalações e serviços complementares	63	4,3%	5,3%
Sugestão	11	0,8%	0,9%
Outros Temas	45	3,1%	3,8%
Total Geral	1458	100,0%	-

Tabela 11 – Região de saúde do Alentejo: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tema

Temas	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Tempos de espera	25	5	218	41	13	1
Focalização no utente	3	13	171	68	18	2
Cuidados de saúde e segurança do doente	2	13	165	49	21	2
Procedimentos administrativos	6	8	113	94	8	2
Acesso a cuidados de saúde	2	2	97	100	5	2
Questões financeiras	5	5	40	17	3	-
Instalações e serviços complementares	-	4	36	17	4	2
Sugestão	1	-	9	-	1	-
Outros Temas	5	7	20	12	1	-
Total Geral	49	57	869	398	74	11

Tabela 12 – Região de saúde do Alentejo: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador

4.5 Região de saúde do Algarve

Em 2015 foram submetidas à ERS **1957** reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde da região de saúde do Algarve, o que corresponde a 4,0% do total (cf. **Figura 5**).

70,9% das reclamações foram dirigidas a prestadores do setor público (cf. **Gráfico 22**), sendo mais reclamados os estabelecimentos com internamento nos setores público e privado e sem internamento no setor social (cf. **Gráfico 23**).

No que respeita às temáticas mais visadas nas reclamações, em termos globais os procedimentos administrativos surgem em primeiro lugar nesta região, com 20,2% de ocorrências em 27% dos processos de reclamação (cf. **Tabela 13**). A análise da distribuição de temáticas conforme a tipologia de prestador (cf. **Tabela 14**) revela que os procedimentos administrativos são o tema mais reclamado em prestadores privados com e sem internamento e em estabelecimentos públicos sem internamento. Os cuidados de saúde e segurança do doente surgem em primeiro lugar nas reclamações visando prestadores públicos com internamento. No setor social sem internamento o maior número de reclamações está associado à temática da focalização no utente.

Natureza jurídica e tipo de prestador

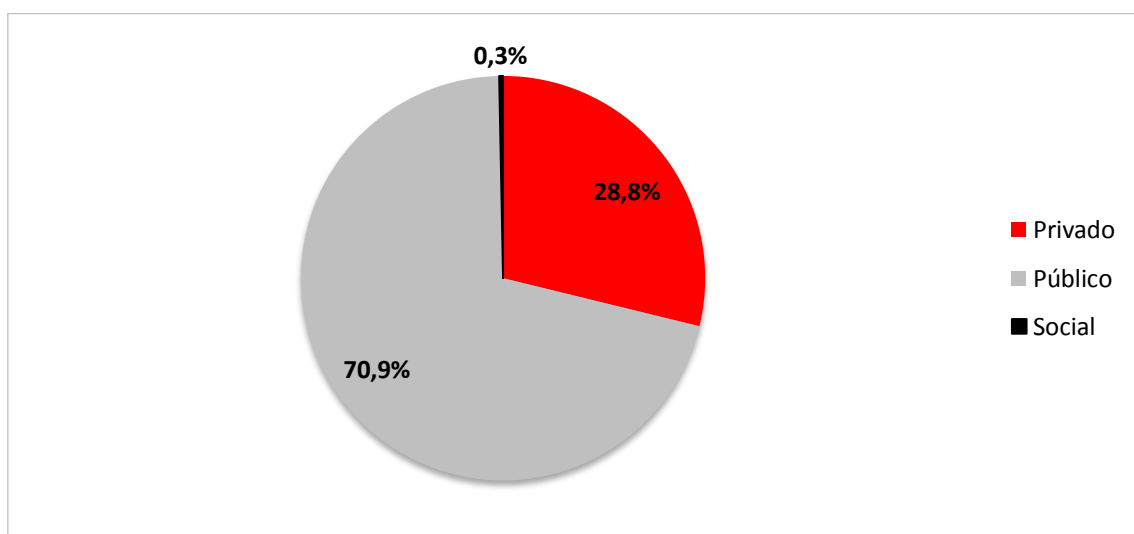


Gráfico 22 – Região de saúde do Algarve: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por natureza jurídica da entidade

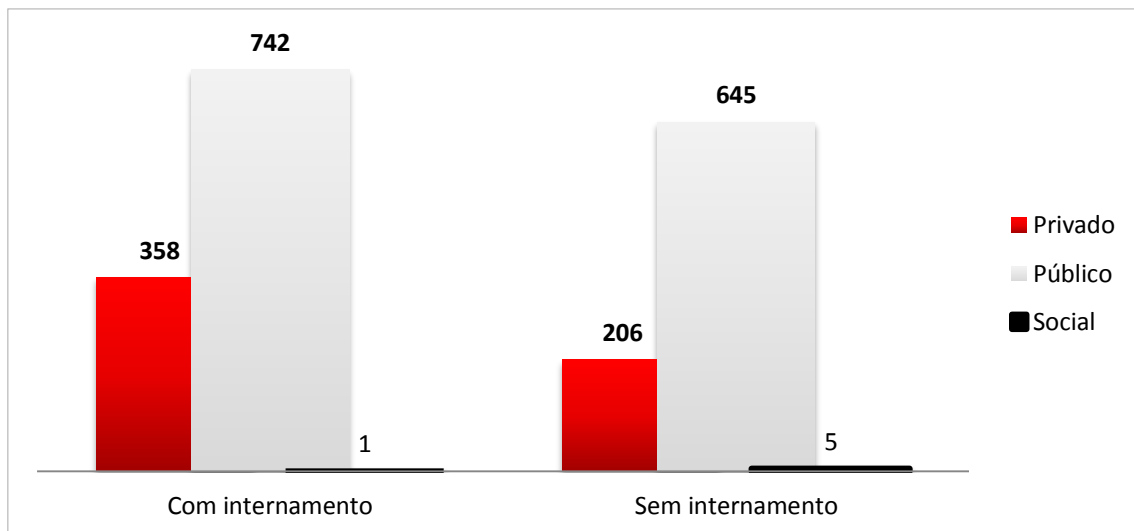


Gráfico 23 – Região de saúde do Algarve: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador

Temas visados

Temas	N.º ocorrências	% do total de ocorrências	% do total de processos
Procedimentos administrativos	529	20,2%	27,0%
Cuidados de saúde e segurança do doente	519	19,8%	26,5%
Acesso a cuidados de saúde	418	16,0%	21,4%
Tempos de espera	364	13,9%	18,6%
Focalização no utente	340	13,0%	17,4%
Questões financeiras	147	5,6%	7,5%
Instalações e serviços complementares	114	4,4%	5,8%
Sugestão	11	0,4%	0,6%
Outros Temas	173	6,6%	8,8%
Total Geral	2615	100,0%	-

Tabela 13 – Região de saúde do Algarve: Reclamações submetidas à ERS em 2015, por tema

Temas	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Pub. c/ Intern.	Pub. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Procedimentos administrativos	93	74	132	230	-	-
Cuidados de saúde e segurança do doente	82	70	282	84	-	1
Acesso a cuidados de saúde	24	24	178	191	-	1
Tempos de espera	85	38	182	59	-	-
Focalização no utente	70	40	109	117	-	4
Questões financeiras	66	22	39	20	-	-
Instalações e serviços complementares	13	7	35	59	-	-
Sugestão	-	-	2	9	-	-
Outros Temas	67	18	24	62	1	1
Total Geral	500	293	983	831	1	7

Tabela 14 – Região de saúde do Algarve: Temas visados nas reclamações submetidas à ERS em 2015, por tipo de prestador

5. Elogios

Tal como referido anteriormente, os processos REC não se esgotam nas reclamações dos utentes dos serviços de saúde. Há exposições que, apesar de utilizarem o mesmo suporte, se destinam a manifestar o apreço dos cidadãos por instituições, serviços e/ou profissionais a que se dirigem.

Apresenta-se em seguida a análise dos **6428** elogios submetidos à ERS no ano de 2015, com maior volume a partir do mês de junho (cf. **Gráfico 24**).

Foi possível verificar que os elogios provêm maioritariamente de utilizadores de estabelecimentos localizados na região de saúde de Lisboa e Vale do Tejo (LVT), com 55,5% do total de louvores entrados (cf. **Gráfico 25**).

As unidades do setor público receberam 73,9% dos elogios (cf. **Gráfico 26**), constatando-se ainda que este tipo de manifestação é mais frequente em estabelecimentos com internamento (cf. **Gráfico 27**).

Resta acrescentar que a maioria dos elogios é dirigida aos colaboradores das instituições, estando em primeiro lugar o pessoal clínico, com 34,8% dos louvores, seguindo-se o pessoal não clínico, com 23,5% (cf. **Gráfico 28**).

Evolução mensal

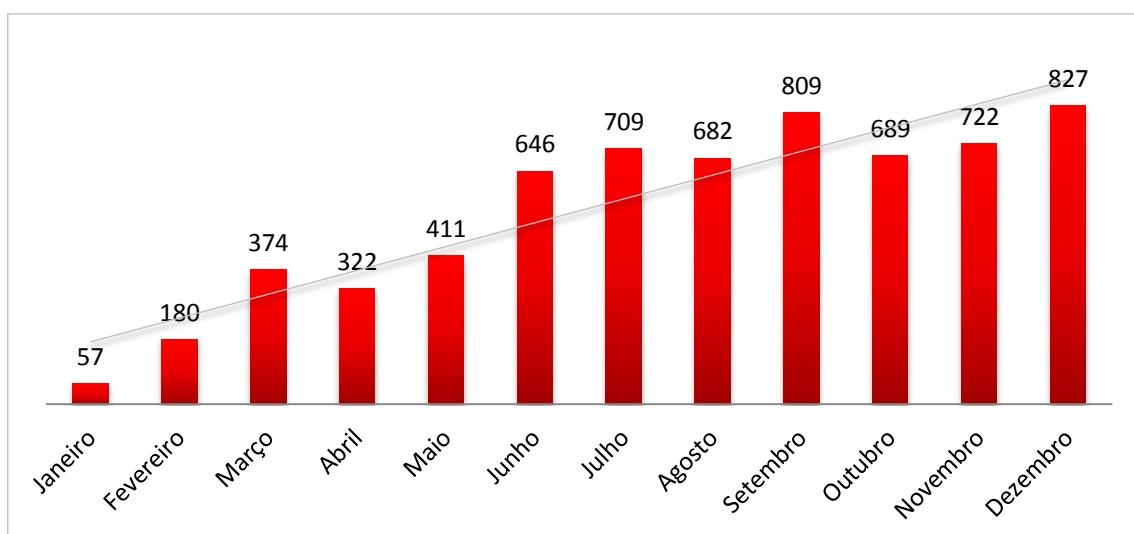


Gráfico 24 – Distribuição mensal do volume de elogios submetidos à ERS em 2015

Por região de saúde

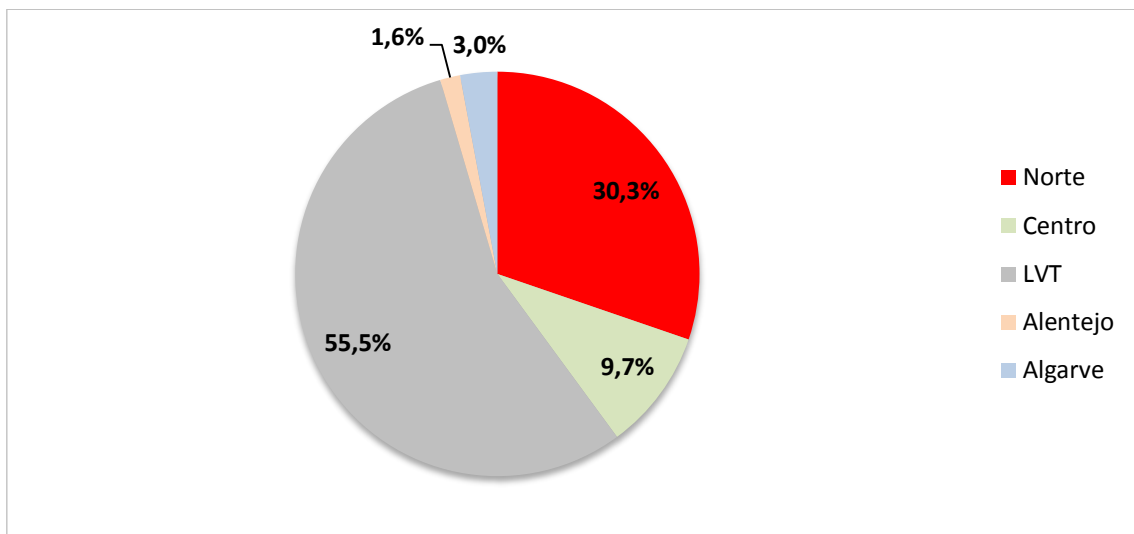


Gráfico 25 – Elogios submetidos à ERS em 2015, por região de saúde

Por natureza jurídica e tipologia dos prestadores

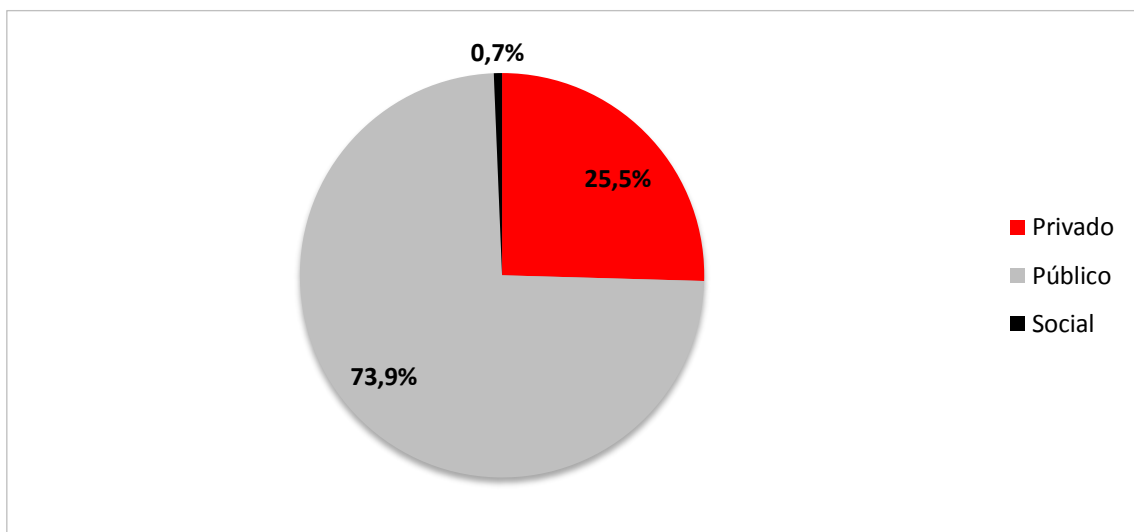


Gráfico 26 – Elogios submetidos à ERS em 2015, por natureza jurídica da entidade

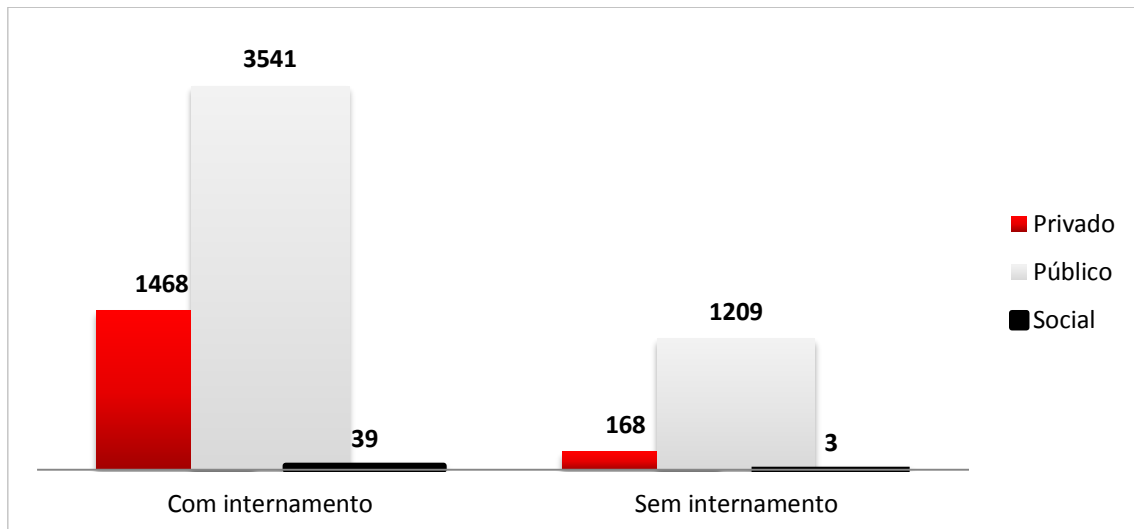


Gráfico 27 – Elogios submetidos à ERS em 2015, por tipo de prestador

Por elementos visados

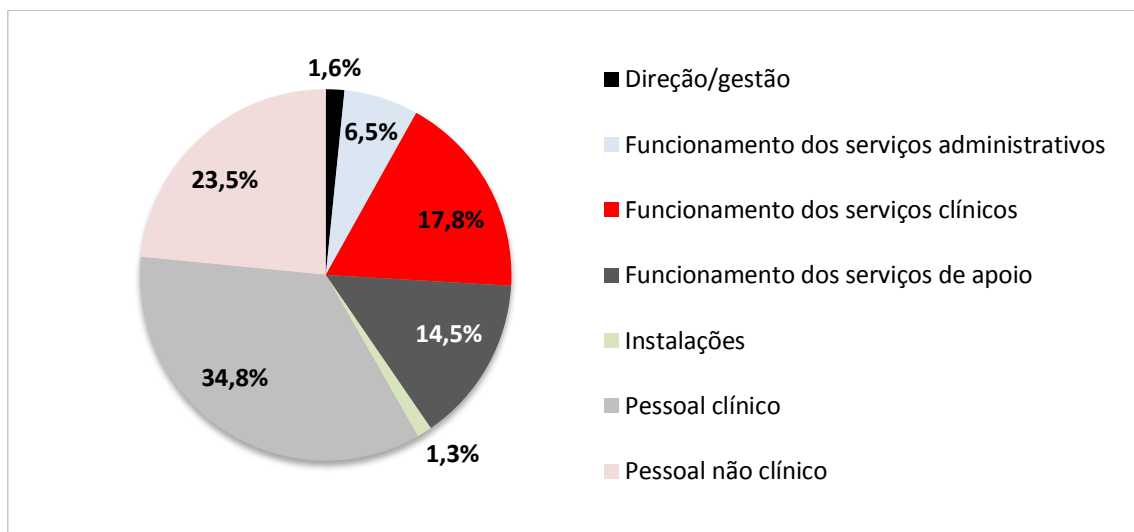


Gráfico 28 – Elogios submetidos à ERS em 2015, por elementos visados

6. REC decididas pela ERS em 2015

No ano de 2015 a ERS emitiu a decisão final e procedeu ao arquivamento de **20516** processos REC, dos quais 3549 (17,3%) eram transitados de 2014. Em 69,2% das situações não houve necessidade de atuação acrescida por parte desta Entidade Reguladora (*arquivamento por não se justificar a intervenção da ERS*), valor que indicia um correto tratamento dispensado pelos prestadores às exposições de que são objeto (cf. **Tabela 15**).

Procedeu-se ao encaminhamento de 333 dos processos REC decididos (1,6%) para entidades externas – particularmente para a Ordem dos Médicos, destinatária de 77,2% dos processos encaminhados externamente (cf. **Gráfico 30**).

2,9% das REC foram objeto de transferência interna para intervenção regulatória adicional, salientando-se, dentro deste grupo, 65,1% que, por respeitarem a situações já em análise, foram apensadas a processos de avaliação [AV], monitorização [PMT] ou inquérito [ERS] em curso na ERS, 30,6% que deram origem a novos processos de avaliação, e 7% que foram objeto de proposta de fiscalização (cf. **Gráfico 31**).

Volume e tipologia dos arquivamentos

Resultado do Arquivamento	Ano de entrada na ERS		Total	%
	2014	2015		
Arquivamento com resolução da situação	106	230	336	1,6%
Arquivamento com sugestão de atuação ao prestador	9	1	10	0,0%
Arquivamento com transferência interna	58	527	585	2,9%
Arquivamento com transferência para entidade externa	160	173	333	1,6%
Arquivamento liminar	175	4673	4848	23,6%
Arquivamento por garantia de medidas corretivas	36	140	176	0,9%
Arquivamento por não colaboração do exponente	2	23	25	0,1%
Arquivamento por não se justificar a intervenção da ERS	3003	11200	14203	69,2%
Total Geral	3549	16967	20516	100%

Tabela 15 - Processos REC terminados em 2015

Arquivamento liminar

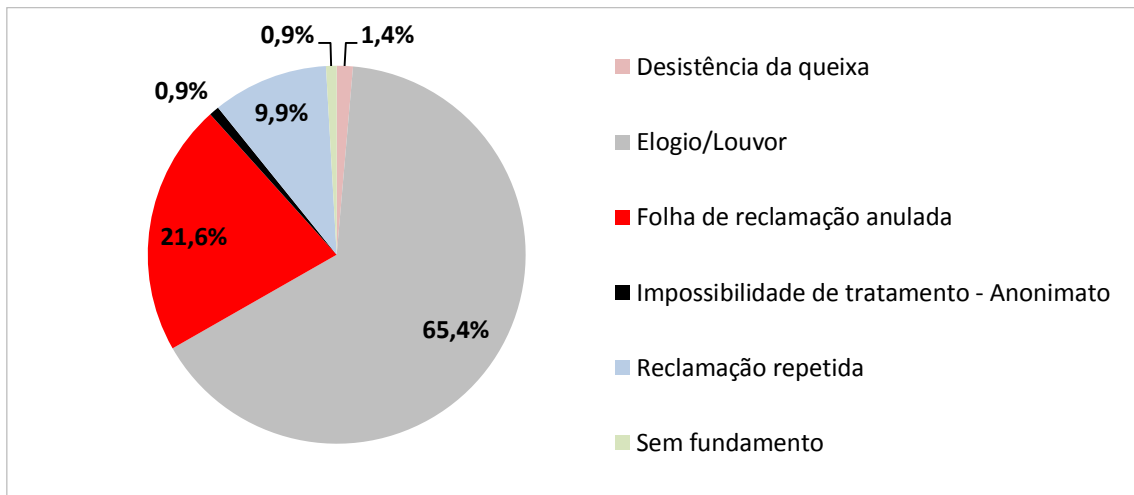


Gráfico 29 – Fundamentação dos arquivamentos liminares nas REC terminadas em 2015

Destinatários das transferências

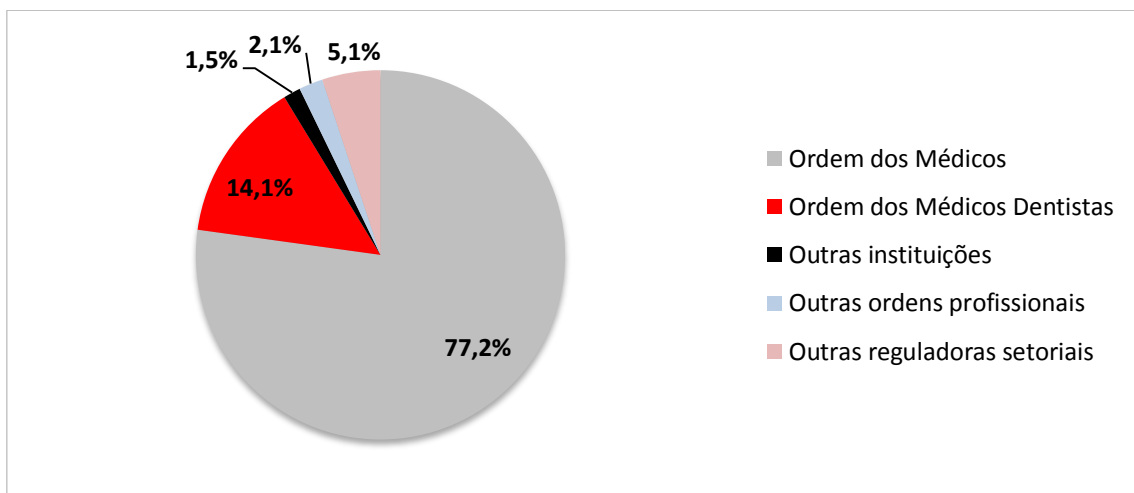


Gráfico 30 – Destino das transferências externas nas REC terminadas em 2015

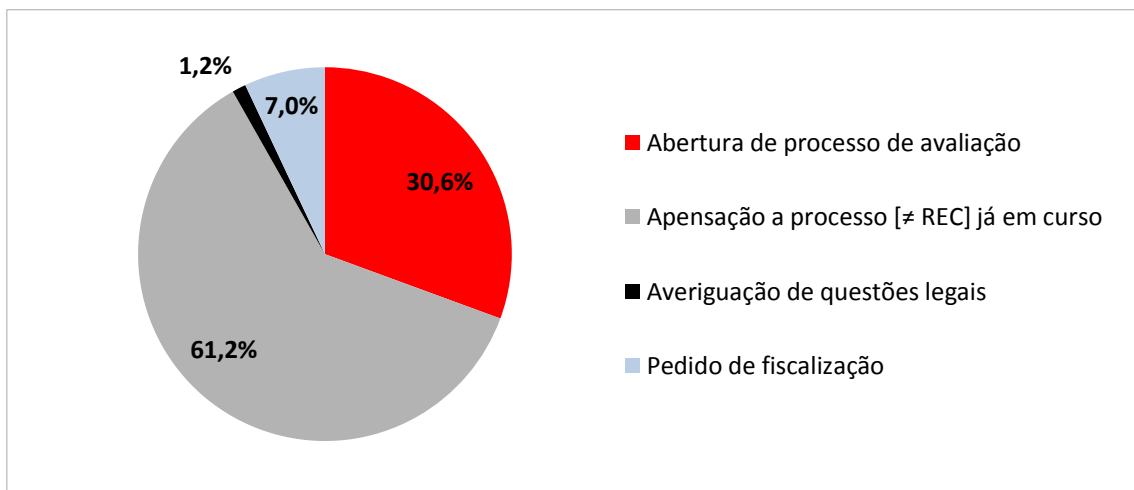


Gráfico 31 – Destino das transferências internas nas REC terminadas em 2015

7. Estabelecimentos visados nos processos REC

Apresenta-se em seguida informação sobre os estabelecimentos com maior número de reclamações e elogios trazidos ao conhecimento da ERS.

No Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER) da ERS estavam inscritos, a 31 de dezembro de 2015, **23760** estabelecimentos. As REC trazidas ao conhecimento da ERS no ano de 2015 reportam-se a **2469** estabelecimentos (10,4% do total de registados). 2441 estabelecimentos foram alvo de reclamações e 440 receberam elogios.

Uma vez que, em conformidade com os seus estatutos, *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 termas¹⁸, 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 regulação¹⁹*, a ERS regula estabelecimentos da mais variada dimensão, com serviços e áreas de atendimento bastante díspares.

Para que as listagens reflitam, tanto quanto possível, o estatuto de cada estabelecimento, optou-se por fazer agrupamentos por natureza jurídica e tipologia, com listas diferenciadas para os setores público e não público e, dentro destes grupos, dividindo-se entre estabelecimentos com ou sem internamento, apresentando-se em separado as tabelas relativas às parcerias público-privadas hospitalares.

Os números apresentados referem-se ao volume de reclamações e elogios trazidos ao conhecimento da ERS em 2015 para cada um dos estabelecimentos mencionados, sem qualquer ponderação.

¹⁸ Cf. n.º 2 do artigo 4.º dos estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.

¹⁹ Cf. n.º 3 do artigo 4.º dos estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.

7.1 Estabelecimentos públicos, com internamento

Estabelecimentos públicos com internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS

No ano de 2015 chegaram ao conhecimento da ERS 21038 reclamações relativas a 95 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde com internamento do setor público. A soma das reclamações abaixo listadas representa 55,2% do total de reclamações submetidas à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º Reclamações submetidas à ERS	Região Saúde
Hospital Garcia de Orta EPE	Hospital Garcia de Orta, E.P.E.	1503	LVT
Hospital do Professor Doutor Fernando Fonseca	Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca, E.P.E.	1458	LVT
Hospital Santa Maria	Centro Hospitalar Lisboa Norte	1428	LVT
Hospital de São João, EPE	Centro Hospitalar de S. João, EPE	1386	Norte
Hospital Nª Srª do Rosário, EPE	Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE	947	LVT
Hospital de São José	Centro Hospitalar de Lisboa Central, EPE	841	LVT
Hospital Eduardo Santos Silva	Centro Hospitalar de Vila Nova de Gaia/Espinho, EPE	802	Norte
Hospital de São Bernardo Setúbal	Centro Hospitalar de Setúbal, EPE	741	LVT
Hospital Pedro Hispano	Unidade Local de Saúde de Matosinhos, E.P.E.	564	Norte
Unidade Hospitalar de Faro	Centro Hospitalar do Algarve, E.P.E.	499	Algarve
Unidade Hospitalar de Santa Maria da feira - Hospital de São Sebastião	Centro Hospitalar de Entre o Douro e Vouga, EPE	497	Norte
Centro Hospitalar do Alto Ave, EPE - Unidade de Guimarães	Centro Hospitalar do Alto Ave, EPE	470	Norte
Hospital de São Francisco Xavier	Centro Hospitalar Lisboa Ocidental, EPE	470	LVT

Tabela 16 – Estabelecimentos públicos com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2015

Estabelecimentos públicos com internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS

No ano de 2015 chegaram ao conhecimento da ERS 3002 elogios relativos a 77 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde com internamento do setor público. A soma dos elogios abaixo listados representa 51,2% do total de elogios submetidos à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º Elogios submetidos à ERS	Região Saúde
Hospital Santa Maria	Centro Hospitalar Lisboa Norte	305	LVT
Unidade Hospital Santo Antonio	Centro Hospitalar do Porto, E.P.E.	169	Norte
Hospital de São José	Centro Hospitalar de Lisboa Central, EPE	159	LVT
Hospital de São João, EPE	Centro Hospitalar de S. João, EPE	140	Norte
Hospital Garcia de Orta EPE	Hospital Garcia de Orta, E.P.E.	121	LVT
Hospital de Chaves	Centro Hospitalar Trás-os-Montes e Alto Douro, E.P.E	111	Norte
Hospital Amato Lusitano	Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, E.P.E.	95	Centro
Hospital Pedro Hispano	Unidade Local de Saúde de Matosinhos, E.P.E.	93	Norte
Unidade Hospitalar de Faro	Centro Hospitalar do Algarve, E.P.E.	87	Algarve
Hospital de Santo André	Centro Hospitalar de Leiria, E.P.E	86	Centro
Hospital do Professor Doutor Fernando Fonseca	Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca, E.P.E.	85	LVT
Unidade Hospitalar de Santa Maria da feira - Hospital de São Sebastião	Centro Hospitalar de Entre o Douro e Vouga, EPE	85	Norte

Tabela 17 – Estabelecimentos públicos com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS em 2015

7.2 Estabelecimentos públicos, sem internamento

Estabelecimentos públicos sem internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS

No ano de 2015 chegaram ao conhecimento da ERS 12094 reclamações relativas a 968 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sem internamento do setor público. A soma das reclamações abaixo listadas representa 15,3% do total de reclamações submetidas à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º Reclamações submetidas à ERS	Região Saúde
Agrupamento dos Centros de Saúde II - Barlavento - Unidade de Saúde de Portimão	Administração Regional de Saúde do Algarve, IP	260	Algarve
ACES - SINTRA - UCSP de Algueirão/UCC Cruzeiro	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.	178	LVT
Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Viana do Castelo	Unidade Local de Saúde do Alto Minho, EPE	163	Norte
ACES - SINTRA - USCP Belas / USF Monte da Luz	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.	153	LVT
ACES - SINTRA - UCSP Tapada das Mercês / Rio de Mouro	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.	133	LVT
ACES - Loures e Odivelas	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.	132	LVT
Balneário D. Afonso Henriques	Termalístur - Termas de S. Pedro do Sul, E.M., S.A.	131	Centro
ACES - ALMADA-SEIXAL - UCSP RDL / USF C. Piedade / UCC Outra Margem / USP	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.	120	LVT
UCC Paranhos	Administração Regional de Saúde do Norte	104	Norte
ACES - Loures e Odivelas - Póvoa Santo Adrião	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.	103	LVT
ACES LX CENTRAL - USF J. da Encarnação / UCSP Olivais / USF Vasco da Gama	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.	102	LVT
ACES - Loures e Odivelas - UCSP de Odivelas	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.	93	LVT
ACES - SINTRA - USCP Olival / USF Flor de Lotus	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.	92	LVT
CS Marinha Grande	Administração Regional de Saúde do Centro	90	Centro

Tabela 18 – Estabelecimentos públicos sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2015

Estabelecimentos públicos sem internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS

No ano de 2015 chegaram ao conhecimento da ERS 1187 elogios relativos a 276 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sem internamento do setor público. A soma dos elogios abaixo listados representa 32,4% do total de elogios submetidos à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º Elogios submetidos à ERS	Região Saúde
Balneário D. Afonso Henriques	Termalístur - Termas de S. Pedro do Sul, E.M., S.A.	65	Centro
ACES LX OCIDENTAL - USF Delta / UCSP / USP Paço D'Arcos	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.	43	LVT
ACES LX OCIDENTAL - Oeiras - Salvador Allende	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.	42	LVT
ACES - SINTRA - UCSP Terrugem / S. João da Lampas	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.	37	LVT
ACES - LEZIRIA - USF / UCC / URAP Santarém - São Domingos	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.	34	LVT
ACES - SINTRA - USCP Belas / USF Monte da Luz	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.	29	LVT
UCSP Aldoar	Administração Regional de Saúde do Norte	26	Norte
ACES - SINTRA - USCP Olival / USF Flor de Lotus	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.	25	LVT
UCSP Carvalhosa	Administração Regional de Saúde do Norte	25	Norte
ACES - Loures e Odivelas - USF ARS Médica / USF Magnólia / U.S. Pública	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.	22	LVT
Balneário Rainha D. Amélia - Tratamentos	Termalístur - Termas de S. Pedro do Sul, E.M., S.A.	19	Centro
ACES - LEZIRIA - UCSP Salvaterra de Magos - Extensão de Foros de Salvaterra	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.	18	LVT

Tabela 19 – Estabelecimentos públicos sem internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS em 2015

7.3 Estabelecimentos não públicos, com internamento

Estabelecimentos não públicos com internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS

No ano de 2015 chegaram ao conhecimento da ERS 7803 reclamações relativas a 149 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde com internamento dos setores privado e social. A soma das reclamações abaixo listadas representa 64,7% do total de reclamações submetidas à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º Reclamações submetidas à ERS	Região Saúde
Hospital da Luz	Hospital da Luz, SA	1038	LVT
Hospital Lusíadas Lisboa	Lusíadas, S.A.	928	LVT
Hospital Cuf Descobertas, S.A.	Hospital Cuf Descobertas, S.A.	619	LVT
Hospital CUF Infante Santo, SA	Hospital CUF Infante Santo, SA	555	LVT
Clinica CUF Cascais	Clínica Cuf Cascais	314	LVT
Hospital de Santiago	Hospor - Hospitais Portugueses, SA	308	LVT
Hospital da CUF Porto, SA	Hospital CUF Porto, SA	299	Norte
Clínica Parque dos Poetas	Clínica Parque dos Poetas	266	LVT
Hospital Privado de Braga	H.P.B - Hospital Privado de Braga, S.A.	253	Norte
Hospital da Arrábida-Gaia, SA	Hospital da Arrábida-Gaia, SA	246	Norte
Hospital Lusíadas Porto	Lusíadas, S.A.	219	Norte

Tabela 20 – Estabelecimentos não públicos com internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2015

Estabelecimentos não públicos com internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS

No ano de 2015 chegaram ao conhecimento da ERS 857 elogios relativos a 38 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde com internamento dos setores privado e social. A soma dos elogios abaixo listados representa 93,6% do total de elogios submetidos à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º Elogios submetidos à ERS	Região Saúde
Hospital da Luz	Hospital da Luz, SA	384	LVT
Hospital CUF Infante Santo, SA	Hospital CUF Infante Santo, SA	92	LVT
Hospital Cuf Descobertas, S.A.	Hospital Cuf Descobertas, S.A.	71	LVT
Hospital da CUF Porto, SA	Hospital CUF Porto, SA	57	Norte
Clinica CUF Cascais	Clínica Cuf Cascais	39	LVT
Clinica Cuf Torres Vedras	Clínica Cuf Torres Vedras	29	LVT
Hospital de Santiago	Hospor - Hospitais Portugueses, SA	27	LVT
Clínica Parque dos Poetas	Clínica Parque dos Poetas	24	LVT
Centro de Reabilitação do Norte	Santa Casa da Misericórdia do Porto	17	Norte
Pro-Fn, Serviços de Saúde Lda.	Pro-Fn, Serviços de Saúde, Lda.	17	Algarve
Hospital da Arrábida-Gaia, SA	Hospital da Arrábida-Gaia, SA	16	Norte
Hospital de Sant'Ana	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	16	LVT
British Hospital Lisbon XXI, S.A.	British Hospital Lisbon XXI, S.A.	13	LVT

Tabela 21 – Estabelecimentos não públicos com internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS em 2015

7.4 Estabelecimentos não públicos, sem internamento

Estabelecimentos não públicos sem internamento com maior número de reclamações trazidas ao conhecimento da ERS

No ano de 2015 chegaram ao conhecimento da ERS 4291 reclamações relativas a 1215 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sem internamento dos setores privado e social. A soma das reclamações abaixo listadas representa 39,1% do total de reclamações submetidas à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º Reclamações submetidas à ERS	Região Saúde
Centro Clínico Ambulatório	Sindicato dos Bancários do Sul e Ilhas	352	LVT
Hospital da Luz - Centro Clínico da Amadora, S.A.	Hospital da Luz -Centro Clínico da Amadora, S.A.	200	LVT
Clínica CUF Alvalade	Clinica CUF Alvalade, SA	152	LVT
Edifício II Hospital Lusíadas Lisboa	Lusíadas, S.A.	145	LVT
Clínica Cuf Belém SA	Clínica Cuf Belém, SA	82	LVT
Instituto Cuf Diagnóstico e Tratamento	Instituto Cuf Diagnóstico e Tratamento, SA	69	Norte
HDM - Hospital de Dia da Maia	H.P.T - Hospital Privado da Trofa, S.A	53	Norte
IMI - Imagens Médicas Integradas S.A. (REP)	IMI - Imagens Médicas Integradas S.A	46	LVT
Clínica CUF São Domingos de Rana	Clínica Cuf Cascais	44	LVT
HPA - Hospital Particular de Almada Lda	HPA - Hospital Particular de Almada Lda	42	LVT
Trust - Gestão Integrada de Saúde, SA	Trust - Gestão Integrada de Saúde, SA.	41	Norte

Tabela 22 – Estabelecimentos não públicos sem internamento com maior n.º de reclamações entradas na ERS em 2015

Estabelecimentos não públicos sem internamento com maior número de elogios trazidos ao conhecimento da ERS

No ano de 2015 chegaram ao conhecimento da ERS 171 elogios relativos a 46 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sem internamento dos setores privado e social. A soma dos elogios abaixo listados representa 83% do total de elogios submetidos à ERS visando esta tipologia de prestador.

Estabelecimento	Entidade	N.º Elogios submetidos à ERS	Região Saúde
Clínica Cuf Belém SA	Clínica Cuf Belém, SA	31	LVT
Clinica Cuf Mafra	Clínica Cuf Torres Vedras	27	LVT
CLINICA CUF ALVALADE	Clinica CUF Alvalade, SA	24	LVT
Instituto Cuf Diagnóstico e Tratamento	Instituto Cuf Diagnóstico e Tratamento, SA	11	Norte
Clínica CUF São Domingos de Rana	Clínica Cuf Cascais	10	LVT

Tabela 23 – Estabelecimentos não públicos sem internamento com maior n.º de elogios entrados na ERS em 2015

7.5 Parcerias público-privadas hospitalares

Reclamações nas PPP

Estabelecimento	Entidade	N.º Reclamações submetidas à ERS	Região Saúde
Hospital Beatriz Ângelo	SGHL - Sociedade Gestora do Hospital de Loures, SA	997	LVT
Escala Braga Sociedade Gestora do Estabelecimento, SA	Escala Braga Sociedade Gestora do Estabelecimento SA	910	Norte
Hospital Vila Franca de Xira	Escala Vila Franca Sociedade Gestora do Estabelecimento S.A.	855	LVT
Hospital de Cascais - Dr. José de Almeida	HPP Saúde - Parcerias Cascais, S.A.	747	LVT

Tabela 24 – Reclamações sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em PPP entradas na ERS em 2015

Elogios nas PPP

Estabelecimento	Entidade	N.º Elogios submetidos à ERS	Região Saúde
Escala Braga Sociedade Gestora do Estabelecimento, SA	Escala Braga Sociedade Gestora do Estabelecimento SA	537	Norte
Hospital Vila Franca de Xira	Escala Vila Franca Sociedade Gestora do Estabelecimento S.A.	310	LVT
Hospital Beatriz Ângelo	SGHL - Sociedade Gestora do Hospital de Loures, SA	223	LVT
Hospital de Cascais - Dr. José de Almeida	HPP Saúde - Parcerias Cascais, S.A.	117	LVT

Tabela 25 – Elogios sobre estabelecimentos prestadores de cuidados hospitalares em PPP entrados na ERS em 2015

8. Conclusões e atuação regulatória futura

Uma vez que o presente relatório é o primeiro relatório anual a ser elaborado após a publicação do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, incorporando reclamações dirigidas a estabelecimentos do setor público, privado, social e cooperativo, não é possível estabelecer comparações entre a informação aqui constante e a de quaisquer estudos descritivos anteriormente elaborados. De facto, não existe histórico relativo às reclamações no setor da saúde com informação normalizada e transversal a todo o sistema com equivalência à que aqui se divulga.

O SGREC, resposta tecnológica implementada pela ERS para fazer face às competências na área das reclamações, está consolidado, o que pode ser confirmado por indicadores como a estabilização do volume de processos REC ou a proporção de processos objeto de decisão final sem necessidade de intervenção regulatória acrescida por parte da ERS.

No entanto, a utilização do SGREC pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde não está ainda completamente otimizada, sendo frequente a necessidade de a ERS prestar apoio adicional ou solicitar a correção da informação inserida. Por isso, a ERS encontra-se a preparar ações de formação junto dos prestadores, no sentido de melhorar a utilização do SGREC pelos utilizadores.

Os tempos de monitorização e apreciação dos processos REC indiciam a necessidade de efetuar ainda algumas adaptações no tratamento de reclamações por parte da ERS, de forma a celerizar a conclusão da análise e a resposta final aos utentes.

As mais recentes funcionalidades adicionadas ao SGREC abrem novas possibilidades de análise sistematizada no setor da saúde, designadamente nos pontos menos explorados até ao momento, como sejam a monitorização das diligências adotadas pelos prestadores e o seguimento prestado por entidades externas aos processos recebidos por encaminhamento, cuja exploração se irá aprofundar.

O conhecimento detalhado de todo o percurso das reclamações permitirá, em especial, aos utentes, aos prestadores institucionais, aos profissionais de saúde, aos decisores políticos, uma perceção mais clara e mais rigorosa do funcionamento do sistema de saúde português, permitindo decisões e escolhas mais fundamentadas e reforçando a segurança e a confiança nas instituições prestadoras de cuidados de saúde.

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

