

E QUANDO EXISTE UM CONFLITO COM UM PRESTADOR DE SAÚDE? - INTERVENÇÃO ERS



ERS

**ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE**

Ana Sofia Silva/ Raquel Teixeira Dias

Outline

- Capacitação do Utente e Reforço da Literacia em Saúde
- Para Quem e Como Reclamar

Capacitação do utente e Reforço da literacia em saúde

- Garantia dos direitos e interesses legítimos dos utentes
- ✓ **Apreciar as queixas e reclamações dos utentes e monitorizar o seguimento dado pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;**
- ✓ **Prestar informação, orientação e apoio aos utentes dos serviços de saúde;**
- ✓ **Exercício de atividade de promoção da divulgação de ações no âmbito da saúde pública e no reforço da literacia na área da saúde;**
- ✓ **A ERS deve cooperar com a DGC, bem como com as associações de consumidores, na divulgação dos direitos e interesses dos utentes na área da saúde.**

ERS associa-se à DGC para comemorar o Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores

2018/03/15

No contexto das comemorações do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, no dia **15 de Março**, organizadas pela Direção-Geral do Consumidor, a Entidade Reguladora da Saúde irá contribuir com a organização de uma sessão relativa aos **Direitos dos Consumidores dos Serviços de Saúde**, dirigida às associações que representam e defendem os interesses dos utentes, que constituem a figura central do sistema de saúde e a quem, face à assimetria de informação que caracteriza o setor da saúde, devem ser dadas as condições necessárias para tomar decisões livres e esclarecidas.

Capacitação do Utente e Reforço da Literacia em Saúde

- Enquanto figura central do sistema de saúde, devem ser dadas ao utente as condições necessárias para tomar decisões livres e esclarecidas
 - ✓ Assimetria de informação, **enquanto limitação à capacidade de escolha dos utentes dos serviços de saúde, não lhes sendo fácil avaliar a qualidade e adequação do espaço físico, nem a qualidade dos recursos humanos e da prestação a que se submetem;**
 - ✓ **Preocupação com o nível de literacia dos cidadãos sobre os seus direitos enquanto utentes dos serviços de saúde;**
 - ✓ Capacitação do utente na tomada de decisão **quando procura cuidados de saúde, em particular, no seu contacto direto com os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e com a ERS.**

Capacitação do Utente e Reforço da Literacia em Saúde

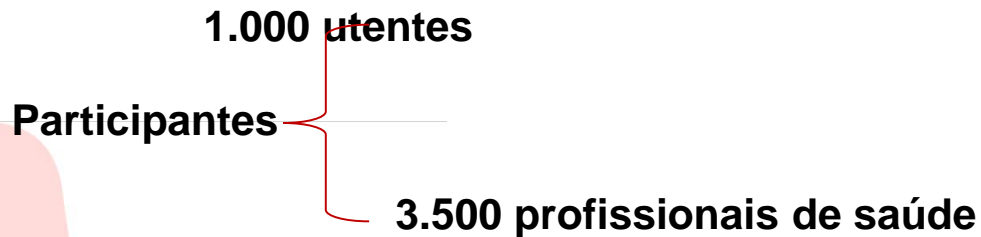
Em cumprimento do seu plano de atividades para 2016, a ERS elaborou um estudo sobre o nível de literacia dos cidadãos sobre os seus direitos enquanto utentes dos serviços de saúde

Análise de uma dimensão específica

Grau de conhecimento e compreensão sobre os direitos dos utentes. Avaliar se os utentes conhecem e compreendem os seus direitos e a sua capacidade de tomar decisões esclarecidas quando procuram cuidados de saúde.

Avaliar o nível de literacia em direitos dos utentes, revelado por profissionais de saúde e administrativos que exercem funções no setor da saúde, e a capacidade de transmitirem informação clara e adequada.

Capacitação do Utente e Reforço da Literacia em Saúde



O estudo pretendia avaliar:

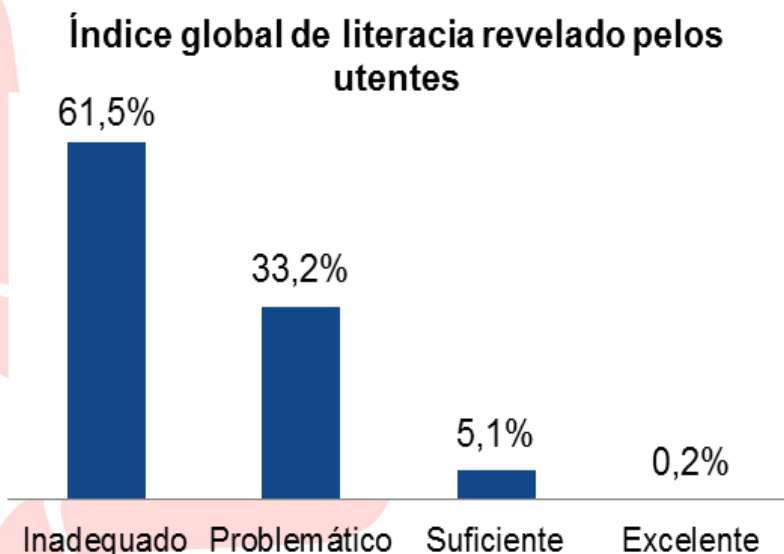
- ✓ conhecimento e compreensão dos utentes sobre os seus direitos;
- ✓ grau de conhecimento dos profissionais de saúde quanto aos direitos dos utentes;
- ✓ capacidade dos profissionais em transmitir informação clara e adequada sobre esses direitos.

As perguntas do questionário avaliaram o conhecimento quanto aos seguintes direitos:

- ✓ Direito de acesso;
- ✓ Testamento vital;
- ✓ Acesso aos dados pessoais contidos no processo clínico e proteção da vida privada;
- ✓ Direito de informação;
- ✓ Assistência religiosa;
- ✓ Reclamação;
- ✓ Acompanhamento;
- ✓ Tempos Máximos de Resposta Garantida;
- ✓ Programa Nacional de Promoção de Saúde Oral (PNPSO).

Capacitação do Utente e Reforço da Literacia em Saúde

PRINCIPAIS RESULTADOS



- ✓ A maioria dos utentes apresentou um índice global de conhecimento inadequado.
- ✓ Os temas em que os utentes revelaram um nível de conhecimento mais deficitário foram o consentimento informado, os Tempos Máximos de Resposta Garantidos e o Programa Nacional de Promoção da Saúde Oral.
- ✓ A grande maioria dos utentes desconhece o conceito de testamento vital.
- ✓ Menos de metade dos profissionais de saúde e administrativos revelaram ter um conhecimento suficiente em matéria de direitos dos utentes

Capacitação do Utente e Reforço da Literacia em Saúde

- Desenvolvimento de ações de reforço da literacia na área da saúde

PRIORIDADES

- ✓ Considerar formas adicionais e alternativas de divulgação da informação junto dos utentes.
- ✓ Aprofundar a avaliação do nível de conhecimento dos profissionais, na medida em que são o principal ponto de contacto e veículo de transmissão da informação aos utentes.

Um maior conhecimento dos utentes sobre os seus direitos permitirá:

- ✓ Promover um comportamento mais esclarecido no sistema de saúde;
- ✓ Melhorar o estado de saúde; e
- ✓ Uma utilização mais racional dos cuidados de saúde.

Teste o seu conhecimento sobre direitos enquanto utente dos serviços de saúde

<https://www.ers.pt/direitosdosutentes/>

Capacitação do Utente e Reforço da Literacia em Saúde

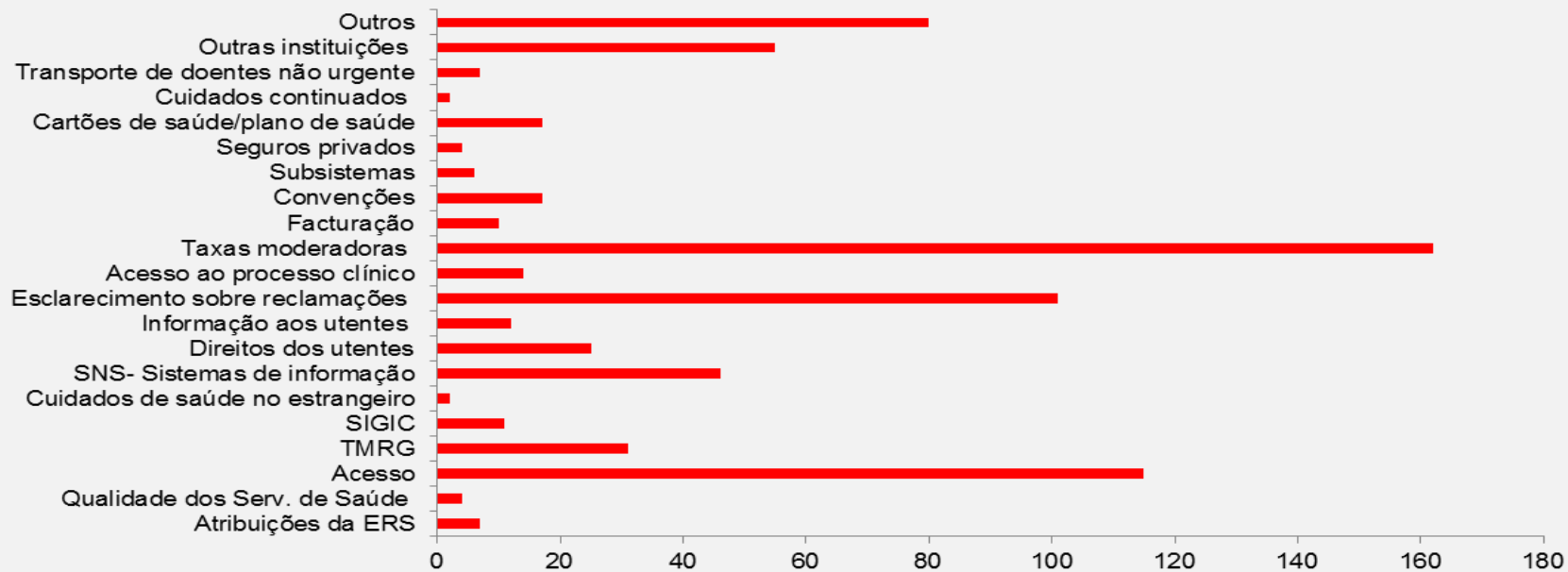
Pedidos de informação 2017

Total Pedido de informação respondidos :728

Temas 3 + Taxas moderadoras

Acesso

Esclarecimento sobre reclamações



Capacitação do Utente e Reforço da Literacia em Saúde

- ✓ **Atualização e criação de conteúdos informativos, para divulgação aos utentes e ao setor regulado;**
 - Análise, compilação e sistematização das questões recorrentemente suscitadas (reclamações e pedidos de informação), ou na sequência da emissão de ordens, instruções, ou da realização de estudos.
- ✓ **Utilização de linguagem simples e facilmente compreensível sobre o entendimento regulatório da ERS, desde logo, em matéria de garantia dos direitos dos utentes relativos ao acesso aos cuidados de saúde, à prestação de cuidados de saúde de qualidade e outros direitos dos utentes;**
- ✓ **Disponibilização informação em tempo útil ao utente, suscetível de o sensibilizar e formar sobre os seus direitos e deveres;**
- ✓ **Desenvolvimento de ações, com o intuito de disponibilizar ferramentas para o exercício de uma decisão fundamentada.**

Capacitação do Utente e Reforço da Literacia em Saúde

- ✓ **Análise e tratamento de reclamações, direcionado à resolução de situações concretas;**

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

Resultado dos Processos REC terminados em 2017

Capacitação do Utente e Reforço da Literacia em Saúde

- ✓ **Incremento de sinergias com os prestadores, na vertente da informação a prestar aos cidadãos;**
- ✓ **Promoção das dúvidas dos utentes enquanto instrumento de avaliação e intervenção sistémica na atuação dos prestadores de cuidados de saúde;**
- ✓ **Pertinência do seguimento dado às reclamações, bem como, quanto ao conteúdo e adequação das respostas remetidas aos reclamantes. Principais constrangimentos:**
 - ✓ **informam que a reclamação será analisada, sem explicação sobre as diligências que serão adotadas e a indicação de um prazo final de resposta;**
 - ✓ **informam que a reclamação foi resolvida, sem informação sobre quando, como e em que termos foi alcançada essa resolução;**
 - ✓ **não se dirigem a todos os problemas comunicados pelo reclamante;**
 - ✓ **não clarificam as diligências que foram adotadas pelo prestador de serviços e não explicam os fundamentos que estiveram na base da resolução da reclamação.**

Capacitação do Utente e Reforço da Literacia em Saúde

- ✓ Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS), **permite dotar o utente de informação sobre a qualidade relativa nos prestadores de cuidados de saúde.**

Em todas as dimensões do sistema se pugna pela existência de rigor científico e técnico, de objetividade e justiça na avaliação, de motivação e envolvimento dos prestadores, de transparência e inteligibilidade, quer para as instituições avaliadas, quer para o público em geral, em especial os u

Disponibilização de mais e melhor informação

Incentivo à melhoria dos cuidados prestados

**Incremento da capacidade de escolha do
utente**

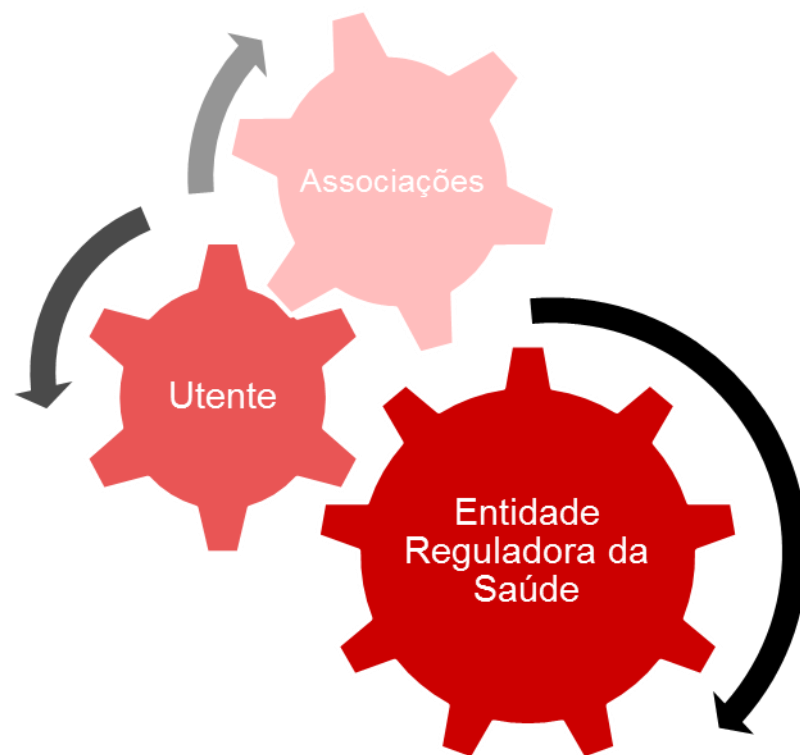
Capacitação do Utente e Reforço da Literacia em Saúde

Em conclusão, a ERS :

- ✓ **Tem como missão contribuir para a melhoria dos padrões de qualidade das prestações de cuidados de saúde, através da avaliação e monitorização da evolução da atividade dos serviços prestados pelos estabelecimentos de saúde;**
- ✓ **Procura ajudar os utentes a tomar decisões mais fundamentadas acerca de cuidados de saúde;**
- ✓ **Fomenta trocas de informação sobre as boas práticas;**
- ✓ **Faculta às organizações indicações muito claras sobre a possibilidade de melhoria dos seus indicadores;**
- ✓ **Permite aos gestores concentrarem-se nas áreas prioritárias;**
- ✓ **Fornece informação ao aos organismos estatais e sociedade em geral sobre a qualidade e equidade dos serviços prestados pelos vários prestadores.**

A ERS e as Associações de Utentes

- ✓ **Interação Utentes / Associações / ERS / Sistema de Saúde**
- ✓ **Defesa dos interesses legítimos dos Utentes**
- ✓ **Capacitação dos Utentes para as tomadas de decisão – ajuda no seu *empowerment***
- ✓ **Educação para a saúde e a promoção da literacia em saúde**



Para quem e como reclamar

■ Reclamações na área da Saúde

- ✓ **A ERS tem por incumbência apreciar as queixas e reclamações dos utentes e monitorizar o seu seguimento pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde**
- ✓ **Com a aprovação dos novos Estatutos da ERS, pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, a ERS passou a apreciar e a tratar todas as reclamações apresentadas pelos utentes em qualquer estabelecimento prestador de cuidados saúde;**
- ✓ **É obrigação dos regulados remeter à ERS, no prazo de 10 dias úteis, as reclamações e queixas dos utentes bem como informação sobre o seguimento que tenham dado às mesmas**

Para quem e como reclamar

■ Regulamento n.º 65/2015

- ✓ **Aplica-se a todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sujeitos à regulação da ERS, independentemente da sua natureza jurídica.**
- ✓ **Estabelece as regras aplicáveis ao procedimento de tratamento de reclamações sobre os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, visando a sua análise e monitorização.**

Para quem e como reclamar

■ Regulamento n.º 65/2015

Art. 3.º - Definições

Para efeitos deste regulamento entende-se por reclamação [...]

- c) toda e qualquer manifestação, assumida espontaneamente 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.**

Para quem e como reclamar

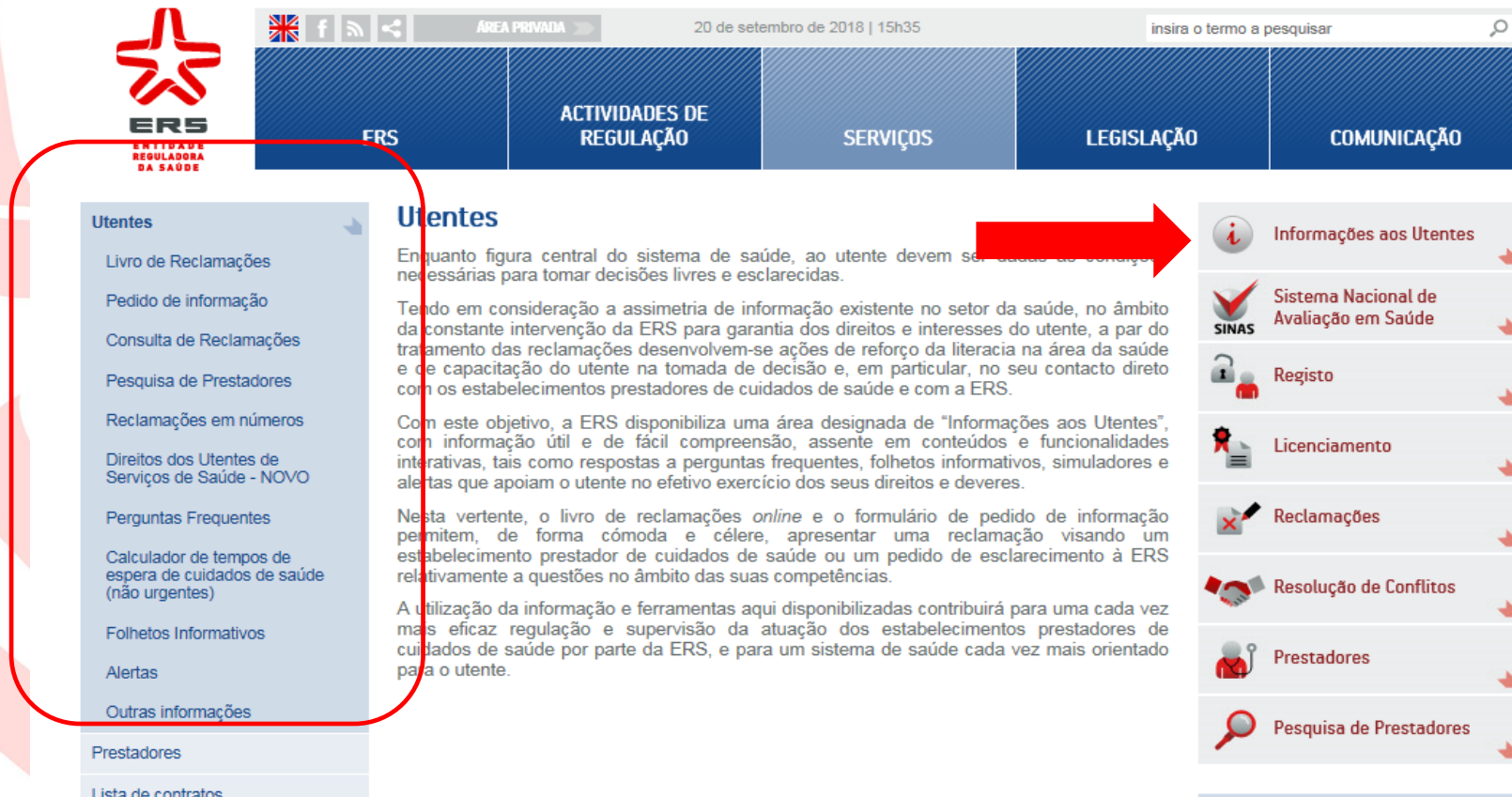
■ Conceito amplo de utente

- ✓ **São considerados utentes** todos os que frequentam, utilizam ou acedem ao estabelecimento prestador de serviços **e não apenas os doentes ou pacientes que se deslocam a um estabelecimento para receberem cuidados de saúde;**
- ✓ **São utentes todos aqueles que os acompanham ou que os visitam;**
- ✓ **O conceito de utente não pressupõe a prestação de serviços;**
- ✓ **O ato de reclamar deve ser livre e incondicionado, e nunca limitado por uma qualquer análise prévia - designadamente, do reclamado.**

Para quem e como reclamar

- Caso tenha um conflito com um hospital/ centro de saúde/ clínica/consultório

✓ O que fazer em caso de dúvida



The image shows a screenshot of the ERS (Entidade Reguladora da Saúde) website. The top navigation bar includes the ERS logo, social media icons, a language selector (ÁREA PRIVADA), the date and time (20 de setembro de 2018 | 15h35), and a search bar. The main navigation menu has five categories: ERS, ACTIVIDADES DE REGULAÇÃO, SERVIÇOS, LEGISLAÇÃO, and COMUNICAÇÃO. A sidebar menu on the left is highlighted with a red circle and contains the following items: Utentes, Livro de Reclamações, Pedido de informação, Consulta de Reclamações, Pesquisa de Prestadores, Reclamações em números, Direitos dos Utentes de Serviços de Saúde - NOVO, Perguntas Frequentes, Calculador de tempos de espera de cuidados de saúde (não urgentes), Folhetos Informativos, Alertas, Outras informações, Prestadores, and Lista de contratos. The main content area is titled 'Utentes' and contains text explaining the user's role in the health system and the ERS's commitment to user rights. A red arrow points from the 'Informações aos Utentes' link in the sidebar to the 'Informações aos Utentes' section in the main content area. The right sidebar contains a list of services: Informações aos Utentes, Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS), Registo, Licenciamento, Reclamações, Resolução de Conflitos, Prestadores, and Pesquisa de Prestadores.

Para quem e como reclamar

- Caso tenha um conflito com um hospital/ centro de saúde/ clínica/consultório

✓ O que fazer em caso de dúvida



The image shows a screenshot of the website of the Entidade Reguladora da Saúde (ERS). The website header includes the ERS logo, social media icons, the text 'ÁREA PRIVADA', the date '28 de setembro de 2018 | 22h48', and a search bar. The main navigation menu consists of five blue buttons: 'ERS', 'ACTIVIDADES DE REGULAÇÃO', 'SERVIÇOS', 'LEGISLAÇÃO', and 'COMUNICAÇÃO'. On the left side, there is a vertical menu with the following items: 'Utentes', 'Livro de Reclamações', 'Pedido de informação', 'Consulta de Reclamações', 'Pesquisa de Prestadores', 'Reclamações em números', 'Direitos dos Utentes de Serviços de Saúde - NOVO', 'Perguntas Frequentes', 'Acesso a informação de saúde', 'Cartões de Saúde', 'Consentimento Informado', and 'Publicidade relativa a serviços de saúde'. A red arrow points to the 'Perguntas Frequentes' item in this menu. The 'Perguntas Frequentes' section is highlighted with a red rounded rectangle and contains the following links: 'Acesso a informação de saúde', 'Cartões de Saúde', 'Consentimento Informado', 'Publicidade relativa a serviços de saúde', 'Reclamações', 'Regulamento Geral de Proteção de Dados (NOVO)', 'Resolução de conflitos na ERS', 'Taxas moderadoras do SNS', 'Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)', and 'Transporte não urgente de doentes no SNS'. On the right side, there is a vertical menu with the following items: 'Informações aos Utentes', 'Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS)', 'Registo', 'Licenciamento', 'Reclamações', 'Resolução de Conflitos', and 'Prestadores'.

Para quem e como reclamar

- Caso tenha um conflito com um hospital/ centro de saúde/ clínica/consultório

✓ O que fazer em caso de dúvida



- Utentes
 - Livro de Reclamações
 - Pedido de informação
 - Consulta de Reclamações
 - Pesquisa de Prestadores
 - Perguntas Frequentes
 - Reclamações em números
 - Calculador de tempos de espera de cuidados de saúde (não urgentes)**
 - Alertas
 - Folhetos Informativos
 - Outras informações
- Prestadores
 - Lista de contratos
 - Acesso a informação administrativa
 - SINAS
 - Resolução de Conflitos

Calculador de tempos de espera de cuidados de saúde (não urgentes)

Esta aplicação apresenta um cálculo dos Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) no acesso a consultas de cuidados primários e a primeiras consultas hospitalares programadas, em estabelecimentos do Serviço Nacional de Saúde (SNS), com base em informação introduzida pelo utente.

Não estão contempladas nesta aplicação as situações clínicas que requerem intervenção no serviço de urgência nem os pedidos de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT).

Os cálculos são meramente informativos, não correspondendo a um efetivo agendamento de serviços de saúde.

Cuidados de saúde primários (Centros de Saúde) Hospitais do SNS

Nome do prestador: Centro Hospitalar XXX

Tipo de Cuidados: Primeira consulta em situação de doença oncológica suspeita ou confirmada

Grau de prioridade: Escolher opção...
Prioridade de nível 4
Prioridade de nível 3
Prioridade de nível 2
Prioridade de nível 1

Nota: Os tempos utilizados nos cálculos para ser estabelecido em horas, será realizado um arredondamento por excesso (por ex. se o número de horas é superior a 2 dias e meio, considera-se 3 dias).

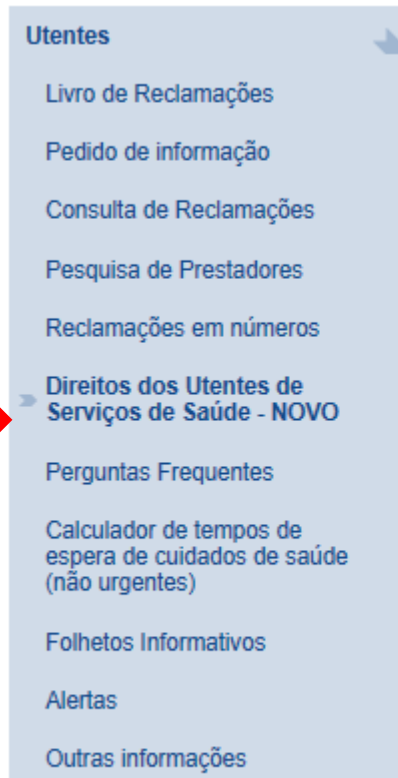
Para informação mais detalhada sobre Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), consulte as perguntas frequentes da ERS.

No caso de querer enviar uma reclamação para a ERS, clique aqui.

Para quem e como reclamar

- Caso tenha um conflito com um hospital/ centro de saúde/ clínica/consultório

- ✓ **O que fazer em caso de dúvida**



Utentes

- Livro de Reclamações
- Pedido de informação
- Consulta de Reclamações
- Pesquisa de Prestadores
- Reclamações em números
- Direitos dos Utentes de Serviços de Saúde - NOVO**
- Perguntas Frequentes
- Calculador de tempos de espera de cuidados de saúde (não urgentes)
- Folhetos Informativos
- Alertas
- Outras informações

Direitos dos Utentes de Serviços de Saúde - NOVO

Direito ao acompanhamento do Utente nos Serviços de Saúde

9 de Julho de 2018

pesquisa em conteúdos

1. O DIREITO AO ACOMPANHAMENTO

2. LIMITES

3. ESPECIFICIDADES

4. ACOMPANHAMENTO EM NÚMEROS

5. INTERVENÇÃO ERS


6. CONSELHOS ÚTEIS

Se desejar consultar a versão consolidada do DIREITO AO ACOMPANHAMENTO E RESPECTIVOS DIREITOS E DEVERES DOS ACOMPANHANTES, clique  aqui .

Para quem e como reclamar

- O que fazer em caso de conflito com um hospital/ centro de saúde/ clínica/consultório?

1- Contacte previamente o prestador

2- Se não ficou satisfeito com os cuidados de saúde e/ou informação recebidos  Reclamação

Junto do prestador:

✓ Exija o livro de reclamações físico.

✓ Procure ser objetivo na sua reclamação.

✓ Peça o duplicado/cópia da reclamação.

- O prestador tem a obrigação legal de remeter a sua reclamação para a ERS.

Junto da ERS:

✓ No livro de reclamações online, disponível no website da ERS.

✓ Através de comunicações postais e eletrónicas para reclamacoes@ers.pt.

Para quem e como reclamar

Elementos que devem constar de uma reclamação:

Livro de Reclamações

1- Identificação do prestador do serviço contra o qual é feita a reclamação / Identification of the service provider against whom the complaint is filed

- Pesquisar prestador por Nº de Identificação Fiscal (NIF/NIPC) | Search provider by VAT number
 Não sei o NIF/NIPC do prestador | I don't know the provider's VAT number

a) Nome do prestador do serviço| Name ■

b) Morada do prestador do serviço| Address

c) Código postal do prestador do serviço| Zip Code
e.g. 4250-129

d) Localidade| Locality ■

2- Identificação do Reclamante / Identification of the complainant

a) Nome do reclamante| Name ■

b) Morada do reclamante| Address ■

c) Número de Porta do reclamante| Door number

d) Andar do reclamante| Floor

e) Código Postal do reclamante| Zip Code ■
e.g. 4250-129

f) Localidade do reclamante| Locality ■

Identificação do prestador de cuidados de saúde (nome do estabelecimento concreto - hospital, clínica, centro de saúde, etc.);

Identificação do reclamante (nome completo, morada completa, e-mail, telefone);

Para quem e como reclamar

Elementos que devem constar de uma reclamação:

- ✓ **Data da redação da reclamação;**
- ✓ **Descrição da situação concreta (data da ocorrência, local, profissionais envolvidos, valência, etc.);**
- ✓ **Anexos que possam ter interesse para a avaliação da situação concreta (resultados de meios complementares de diagnóstico (MCDT's), faturas/recibos, etc.)**

Para quem e como reclamar

- O que fazer em caso de conflito com um hospital/ centro de saúde/ clínica/consultório?

Note que:

- ✓ **A reclamação apresentada no livro de reclamações em formato eletrônico tem a mesma validade da reclamação apresentada no livro de reclamações em formato físico. Quando a reclamação é efetuada diretamente na ERS, é encaminhada para o prestador para este enviar uma resposta ao reclamante.**

Para quem e como reclamar

- **Note que:**



- ✓ **A responsabilidade pela análise, tratamento, resolução e resposta a todas as reclamações é, em primeira linha, do prestador de cuidados de saúde.**
- ✓ **Todas as reclamações dos utentes dos serviços de saúde devem ser enviadas à ERS pelo prestador.**

Para quem e como reclamar

- **Note que:**

- **A ERS**

- ✓ **Analisa as respostas dadas pelo prestador;**
- ✓ **Verifica as decisões e medidas adotadas; e**
- ✓ **intervém nos casos de existência de indícios de falha grave ou de manifesta desadequação da decisão da entidade reclamada.**

Caso se verifique a violação dos direitos dos utentes ou a desadequação das medidas adotadas:

- ✓ **Efetua fiscalizações;**
- ✓ **Instruções;**
- ✓ **Recomendações;**
- ✓ **instaura processos de contraordenação;**



Para quem e como reclamar

- **Devem os prestadores garantir:**
 - ✓ **A adoção de mecanismos organizacionais internos com vista a assegurar o cumprimento do procedimento de tratamento das reclamações;**
 - ✓ **A prestação de informação clara, perçetível, pertinente e em tempo útil ao reclamante;**
 - ✓ **Que a informação ao reclamante reveste um cariz pedagógico suscetível de sensibilizar e formar os utentes sobre os seus direitos e deveres, prevenindo reclamações em situações idênticas futuras.**

Para quem e como reclamar

- Reclamações devem ser entendidas como um instrumento privilegiado de análise, permitindo
 - ✓ **A aferição de pontos passíveis de melhoria e identificação de áreas que exigem uma atuação mais aprofundada;**
 - ✓ **Deteção de eventuais constrangimentos aos direitos e interesses legítimos dos cidadãos;**
 - ✓ **Introduzir correções na organização do sistema de saúde, de forma a adequá-lo a uma maior garantia de satisfação da comunidade;**
 - ✓ **Salvaguardar a manutenção e aperfeiçoamento dos procedimentos respeitantes à qualidade dos serviços prestados;**
 - ✓ **Proporcionar informação que permita investir na melhoria contínua da qualidade dos cuidados prestados.**

Curiosidades...

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

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

Fonte: Relatório - *Sistema de Gestão de Reclamações: Síntese descritiva do ano de 2017*

Para quem e como reclamar

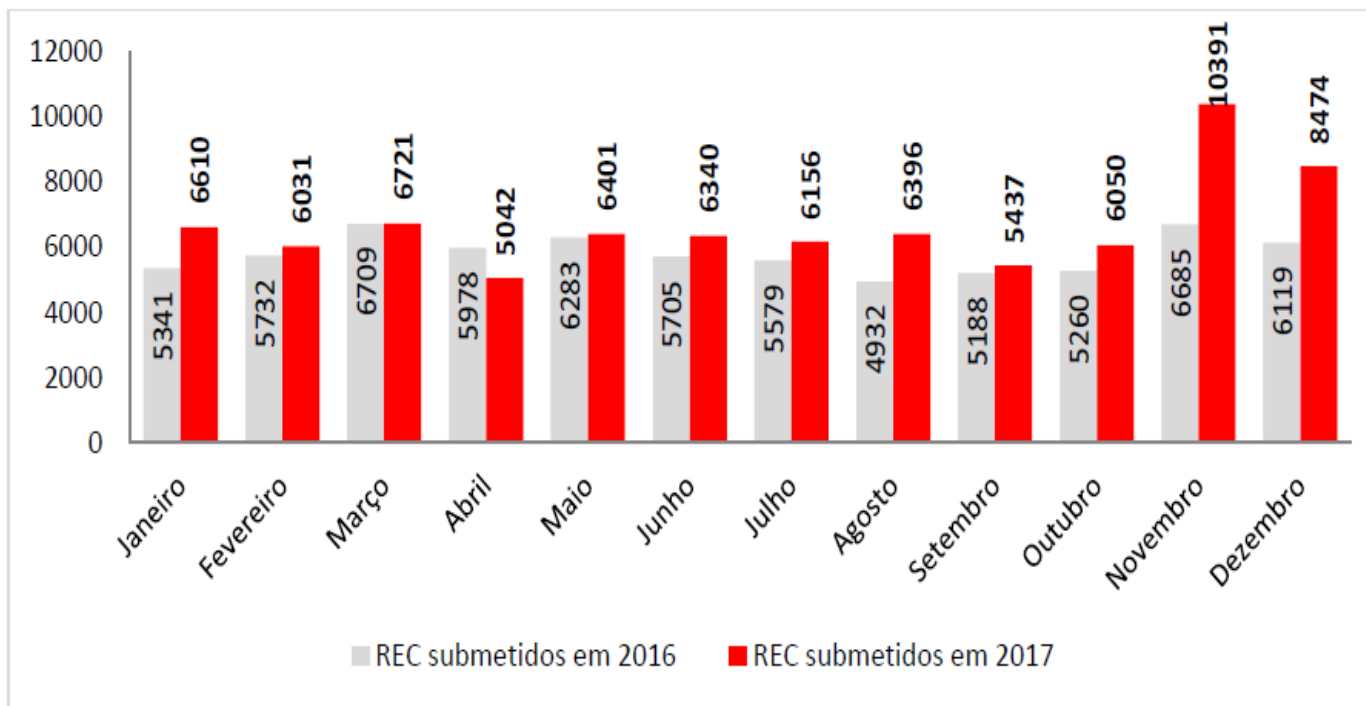


Gráfico 1 – Distribuição mensal do volume de processos REC submetidos à ERS – comparação entre 2016 e 2017

Fonte: Relatório - **Sistema de Gestão de Reclamações: Síntese descritiva do ano de 2017**

Para quem e como reclamar

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

Tabela 1 - Volume anual de processos REC decididos pela ERS – evolução 2015-2017

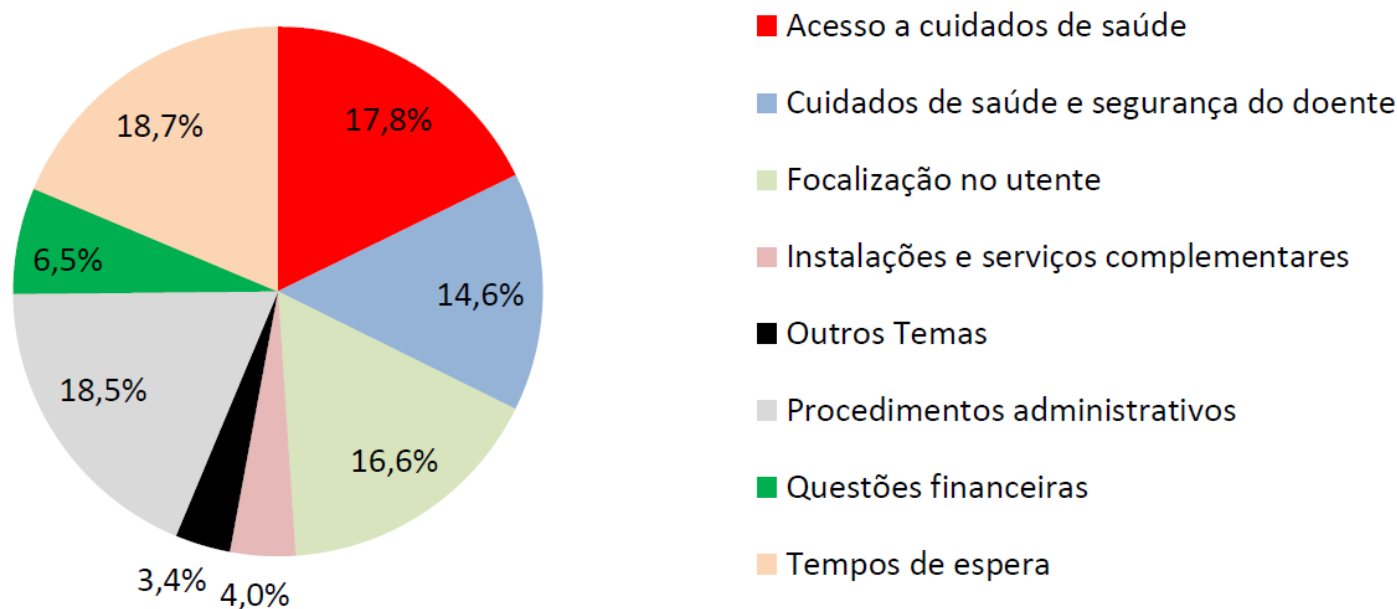
Ano de decisão	N.º REC	Crescimento
2015	20516	-
2016	52642	156,6%
2017	62579	18,9%

Fonte: **Relatório - Sistema de Gestão de Reclamações: Síntese descritiva do ano de 2017**

Para quem e como reclamar

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

Gráfico 2 - Temas das reclamações decididas pela ERS em 2017

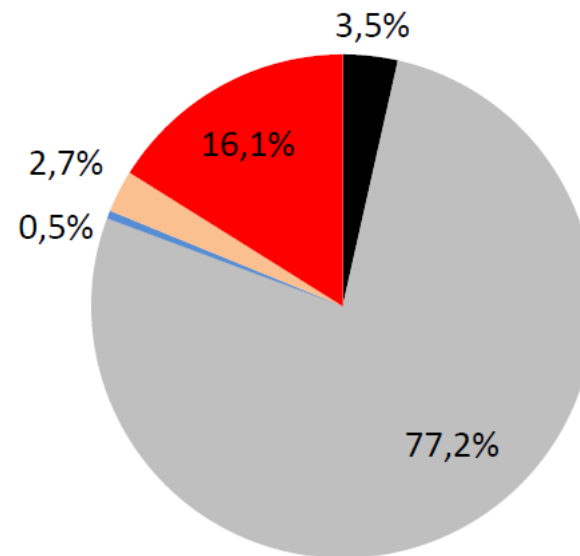


Cada processo pode conter mais do que uma tipologia.

Para quem e como reclamar

Distribuição por intervenção regulatória adicional dos processos REC decididos pela ERS em 2017

- Abertura de novo processo (≠ de REC)
- Apensação a processo (≠ de REC) já em curso
- Proposta de fiscalização
- Sugestão de atuação ao prestador
- Transferência para entidade externa



Fonte: **Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC)**



Ana Sofia Silva (ssilva@ers.pt)

Raquel Teixeira Dias (rdias@ers.pt)



ERS

**ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE**