

Entidade Reguladora da saúde recebeu cerca de 85 mil reclamações em 2023

written by O Cidadão | 15 de Março, 2024



A Administração Regional de Saúde (ARS) de Lisboa e Vale do Tejo foi a estrutura que recebeu o maior número de reclamações (10.536), seguida da ARS do Norte (5.640) e dos hospitais privados CUF Tejo (2.729) e da Luz (2.701).

A ARS Centro recebeu 2.641 queixas, o hospital privado Lusíadas recebeu 2.496 e o Hospital CUF Descobertas 2.391.

A seguir surgem o hospital público Professor Doutor Fernando Fonseca (Amadora-Sintra), com 2.235 reclamações, os centros hospitalares universitário Lisboa Central (2.126), Lisboa Norte (2.108), do Algarve (1.975), Centro Hospitalar São João (1.961), no Porto, e os hospitais de Loures (1.834), Garcia de Orta (1.819), em Almada, e de Braga (1.711).

Os dados revelam que, no total, em 2023 foram submetidos à

Entidade Reguladora da Saúde 108.005 processos que incluem reclamações, elogios ou sugestões relativos a estabelecimentos de saúde do setor público, privado e social.

Em todos os setores, os prestadores com internamento foram os que tiveram mais processos, tendo o setor público sido alvo de 44.799, o privado 22.561 e o social 939.

No caso dos estabelecimentos sem internamento também foi o setor público que teve mais processos, totalizando 26.471, enquanto o privado recebeu 13.232 e o social 2561.

Segundo a ERS, os temas mais mencionados nas reclamações foram *“cuidados de Saúde e segurança do doente”*, *“acesso a cuidados de saúde”*, *“tempo de espera”* *“focalização no utente”*, *“procedimentos administrativos”*, *“instalações e serviços complementares”* e *“questões financeiras”*.

No caso dos hospitais privados com internamento, o maior número de reclamações (25,3%) prendeu-se com *“questões financeiras”* e nos hospitais públicos com *“cuidados de saúde e segurança do doente”* (18,2%) e *“focalização no utentes”* (18,2%).

No setor social, 26,7% dos processos foram relacionados com *“cuidados de saúde e segurança do doente”*.

A ERS adianta que 8,7% dos processos foram anexados a situações já em análise pelo regulador, 0,9% foram encaminhados para entidade externa, 0,1% originou a abertura de novo processo de inquérito/contraordenação.

Em 7,5% das situações houve a resolução da situação com garantia de medidas corretivas, em 47,3% o processo foi terminado por não se justificar a intervenção adicional e em 0,003% foi proposta a mediação de conflitos.

“As reclamações providenciam à ERS informação essencial que revelam a perspetiva do utente sobre os cuidados que são

prestados em todo o sistema de saúde, contribuindo para uma análise cada vez mais detalhada sobre cada estabelecimento prestador de cuidados de saúde, sobre o sistema como um todo”, salienta em comunicado.

Por isso, acrescenta, as reclamações são “uma fonte de informação crucial permitindo a identificação célere de problemas e potenciando, assim, direta ou indiretamente, uma atuação cada vez mais preventiva, informada e eficaz por parte da reguladora”.