



Público

07-06-2011

Periodicidade: Diário

Classe: Informação Geral

Âmbito: Nacional

Tiragem: 46948

Temática: Saúde

Dimensão: 759

Imagem: S/Cor

Página (s): 1/12

Entidade Reguladora da Saúde recebeu no ano passado mais de 22 queixas de doentes por dia

● A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) recebeu, em média, mais de 22 queixas por dia ao longo de 2010. De acordo com o relatório de actividades deste organismo, o ano passado

deram entrada na ERS 8188 reclamações, o que significa um aumento de 4% em relação ao número de queixas apresentadas em 2009. Os tempos de espera, com um total de 2210 recla-

mações, foram o principal motivo das queixas. A qualidade da assistência administrativa e dos cuidados de saúde surge a seguir. Do total de reclamações recebidas, 6600 viram a sua aná-

lise concluída no ano passado, sendo que mais de metade das reclamações foram arquivadas "porque os utentes consideraram razoáveis as alegações dos prestadores". → Portugal, 12

Saúde Mais de oito mil reclamações chegaram o ano passado à ERS

Entidade Reguladora recebeu em média mais de 22 queixas de doentes por dia

Tempos de espera, qualidade da assistência administrativa e dos cuidados de saúde foram responsáveis por mais de dois terços das reclamações. Queixas subiram 4% face a 2009

João d'Espiney

● A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) recebeu, em média, mais de 22 queixas por dia ao longo de 2010. De acordo com o relatório de actividades deste organismo, o ano passado deram entrada na ERS 8188 reclamações, o que significa um aumento de quatro por cento em relação ao número de queixas apresentadas em 2009.

Os tempos de espera, com 2210 reclamações, foram o principal motivo das queixas, representando 27 por cento do total. A qualidade da assistência administrativa e dos cuidados de saúde surge a seguir com, respectivamente, 2037 (25 por cento) e 1225 (15 por cento).

Do total de reclamações recebidas, 6600 viram a sua análise concluída no ano passado, sendo que mais de metade das reclamações foram arquivadas "porque os utentes consideraram razoáveis as alegações dos prestadores, abstendo-se de apresentar contestação, não tendo também a ERS considerado versarem sobre matéria grave e carecendo de diligências suplementares", lê-se no relatório.

Em 1124 (14 por cento) dos processos de reclamação terminados "houve garantia por parte dos prestadores de que seriam adoptadas medidas correctivas" e em 186 a situação foi resolvida, seja porque o que deu origem à reclamação foi ultrapassado ou porque a "pretensão não tinha qualquer fundamento".

O documento indica ainda que as 210 queixas que foram objecto de encaminhamento externo "tiveram como destinatários principais a Ordem dos Médicos e a Ordem dos Médicos Dentistas" e só em 67 processos a ERS considerou "existir matéria suficientemente grave para justificar a sua investigação em sede de um processo mais aprofundado", nomeadamente um processo de inquérito ou de contra-ordenação.

Utentes discriminados

No que toca à prevenção e correcção de práticas de rejeição discriminatória ou infundada de doentes, o relatório de actividade revela que foram tratados cinco processos de inquérito de 2010 e mais 12 que transitaram de 2009. Destes processos, 14 foram concluídos e em cinco a ERS concluiu que houve "violação do direito fundamental do acesso à prestação de

Tempos de espera representam 27 por cento do total de queixas



NELSON GARRIDO

Número de registos

Mais de 13 mil estabelecimentos

O Sistema de Registos de Estabelecimentos Regulados da ERS contabiliza um total de 13.625 estabelecimentos, correspondendo a 9168 entidades, no final de 2010.

O relatório de actividades do organismo regulador da Saúde revela que, só em 2010, recebeu 1227 pedidos de senha de identificação, dos quais foram validados 1192, e o registo de 1095 novos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, detidos por 936 entidades.

O total de registos anulados foi de 21 e o de recusados 8, e foram também cancelados 211 registos devido, sobretudo, à cessação da actividade dessas entidades.

A ERS salienta que, "ao contrário de anos anteriores, verificou-se um aumento da taxa de novos registos". A grande maioria são entidades privadas (753 colectivas e 150 singulares), e 21 IPSS

cuidados de saúde", tendo originado a emissão de cinco instruções e duas recomendações. Um dos casos envolveu o prestador José Guilherme Barreiros Cardoso, que atendia os seus utentes "em função da entidade financiadora (particulares e beneficiários de seguros de saúde) e não da estrita ordem de chegada dos utentes" beneficiários do SNS. Além de ter emitido uma instrução ao prestador, o conselho directivo da ERS recomendou ainda à ARS de Lisboa que procedesse "à clarificação e eventual revisão da situação contratual" do prestador com o SNS.

Num outro processo, a ERS concluiu que os "comportamentos" do Instituto de Patologia e Imunologia Molecular da Universidade do Porto (IPATIMUP) também "colocavam em causa os direitos e interesses legítimos dos utentes do SNS" e que o protocolo celebrado com a ARS do Norte "era igualmente lesivo de tais direitos e interesses". Neste caso, a entidade reguladora instruiu o IPATIMUP para "cessar todas e quaisquer práticas de

marcação de exames que impliquem um tratamento discriminatório dos seus utentes de acordo com a entidade financiadora". E recomendou à ARS do Norte que assegurasse "eventuais alterações em procedimentos administrativos de facturação e/ou pagamento dos serviços" prestados pelo instituto, bem como que eventuais alterações ao referido protocolo

67 é o número de queixas com "matéria suficientemente grave" para justificar uma investigação aprofundada

não produzam "efeitos prejudiciais no acesso dos utentes do SNS, não limitando tal acesso através da estipulação de quantidades de actos e exames inferiores e não consentâneas com o que têm sido, de forma consistente, as necessidades evidenciadas pelos utentes do SNS da região Norte ou, concomitantemente, garantindo a existência de acesso(s)

alternativo(s) dos utentes do SNS aos exames em questão".

Um terceiro processo de inquérito foi instaurado ao Hospital da Prelada, detido pela Santa Casa da Misericórdia do Porto, depois de ter constatado que tinha adoptado um procedimento de marcação e realização de consultas de especialidade aos beneficiários da ADSE "diferente daquele a que estão sujeitos os demais utentes, designadamente do SNS e de outros subsistemas públicos". Os restantes processos relativos a discriminação ou rejeição infundada de utentes resultaram de reclamações apresentadas por utentes da ADSE, depois de terem detectado a existência de prestadores privados conveniados da ADSE - designadamente a Clínica Médica de Santo Adrião, detida pela SEMESA, Serviços Médicos e Sanitários, e a Clínica de São Vicente de Paulo.

A ERS tratou ainda 37 processos de inquérito em matéria de defesa do direito ao acesso universal e equitativo aos serviços públicos de saúde ou

publicamente financiados e respeito pela liberdade de escolha. Em três dos 23 já terminados, este organismo concluiu pela "existência de uma violação" deste direito. Um dos processos foi instaurado à entidade Check up med por cobrar "aos utentes do SNS e de outros subsistemas uma taxa de urgência, pela antecipação de exames". Um segundo envolveu a Fisio-mato, Clínica de Medicina Física, por ter dificultado a determinação "quer de datas de tratamentos quer, no limite, da quantidade de tratamentos" de um utente. O terceiro processo, ao Centro Clínico dos Anjos, deveu-se ao envio para pagamento à ARS da credencial "antes de terminado o prazo de validade", impedindo que a utente "pudesse terminar o seu tratamento". A ERS emitiu ainda quatro pareceres neste âmbito, um dos quais relativo "à não possibilidade de cobrança aos utentes de outras taxas que não taxas moderadoras" e outro sobre o acesso à prestação de cuidados de saúde no estrangeiro por parte de beneficiários da ADSE.