

A Entidade Reguladora da Saúde



ERS

**ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE**

Porto, 6 de Março de 2012

Agenda

1. Natureza e objectivos

2. Actividades

3. Impacto da ERS

4. Regulação adicional

Natureza e objectivos

Regime jurídico da Entidade Reguladora da Saúde

Decreto-Lei n.º 127/2009, de 27 de Maio

Natureza

Entidade independente, que tem por missão a regulação da actividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde



exclui a fileira do medicamento (INFARMED)

Natureza e objectivos

Objectivos da actividade reguladora da ERS

- a) Velar pelo cumprimento dos requisitos do exercício pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- b) Assegurar o cumprimento dos critérios de acesso aos cuidados de saúde;
- c) Garantir os interesses e direitos legítimos dos utentes;
- d) Velar pela legalidade e transparência das relações económicas entre todos os agentes;
- e) Defender a concorrência nos segmentos abertos ao mercado e colaborar com a AdC.

Agenda

1. Natureza e objectivos

2. Actividades

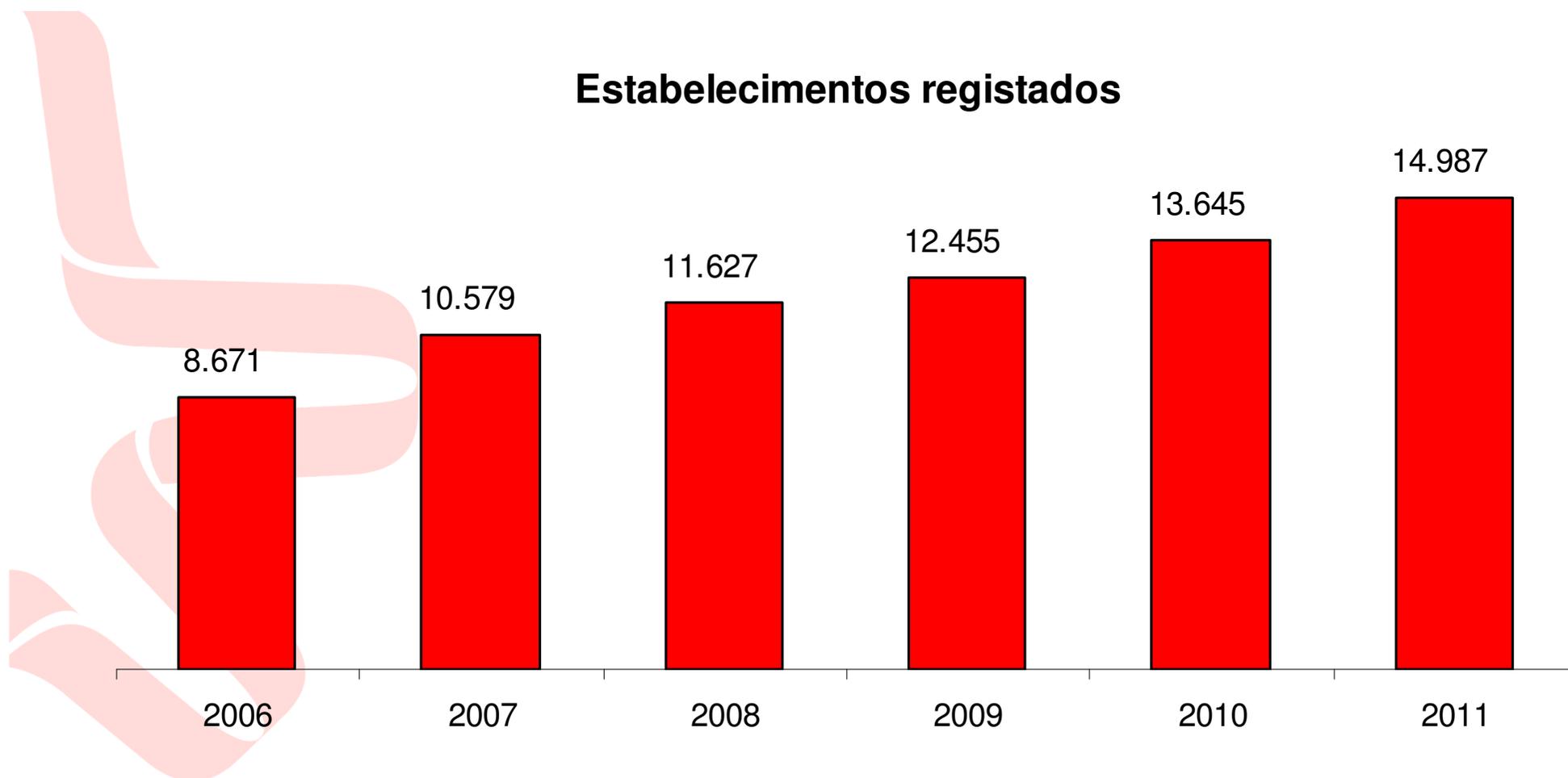
3. Impacto da ERS

4. Regulação adicional

Actividades

Registro público de operadores

Establecimientos registrados



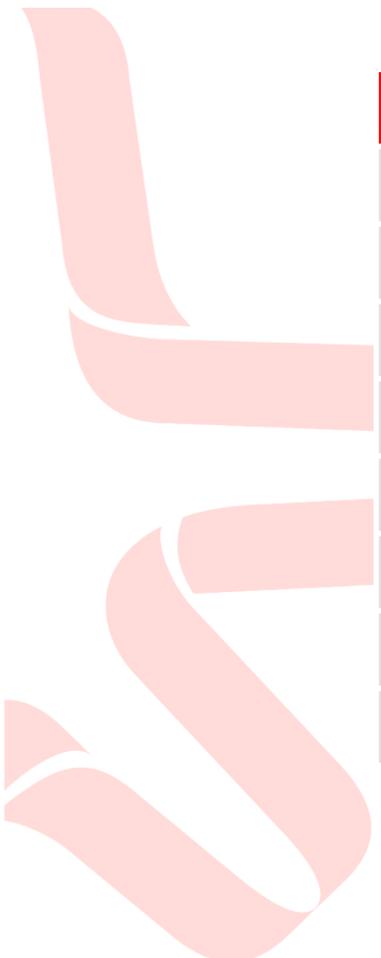
Actividades

Tratamento de reclamações

Assunto Visado	Ano 2011	%
Qualidade da assistência administrativa	2.133	25%
Tempos de espera	2.003	23%
Qualidade da assistência de cuidados de saúde	1.399	16%
Questões financeiras	755	9%
Folha de reclamação anulada	738	9%
Assistência humana	669	8%
Acesso	459	5%
Instalações	221	3%
Questões legais	125	1%
Outro	101	1%
Discriminação	31	0%
Total	8.634	100%

Actividades

Investigação: processos de inquérito



Tema	Ano 2011	%
Qualidade	95	66%
Legalidade	13	9%
Acesso	13	9%
Relações económicas	10	7%
Concorrência e convenções	6	4%
Outros	4	3%
Discriminação e indução	2	1%
Total	143	100%

Actividades

Sancionamento: processos de contra-ordenação

Infracção	Ano 2011	%
Ausência de registo na ERS (art. 45.º n.º 2 e 51.º n.º 2 a))	202	55%
Inexistência de Livro de Reclamações	76	21%
Não prestação de informação, ou prestação de informações falsas	28	8%
Não envio de reclamação, para a ERS, no prazo de 10 dias úteis	19	5%
Não facultou imediata e gratuitamente o Livro de Reclamações ao utente	14	4%
Recusa de colaboração com a ERS	10	3%
Violação de normativos relacionados com regime de licenciamento específico	6	2%
Não tem afixado o letreiro do Livro de Reclamações	4	1%
Não entrega do duplicado da reclamação ao utente	2	1%
Falta de sinalização da interdição de fumar	1	0%
Inexistência, no letreiro, da identificação e morada completa da ERS	1	0%
Não afixação em local público e bem visível da certidão de registo na ERS	1	0%
Total	364	100%

Actividades

Fiscalizações

Tema da fiscalização	Ano 2011	%
Legalidade do funcionamento dos estabelecimentos	1.018	91%
Qualidade das instalações e dos serviços prestados	91	8%
No âmbito de estudos com temáticas diversas	10	1%
Acesso, concorrência e regulação económica	4	0%
Total	1.123	100%

Actividades

Avaliação da qualidade: Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS)

- **O que é?**
 - ✓ Avaliação da qualidade dos cuidados de saúde com base em indicadores que permitem obter um *rating* dos prestadores
- **Modelo global de avaliação implementado em módulos, a dois níveis:**
 - ✓ Tipologias de prestadores (Hospitais, Saúde Oral)
 - ✓ Parâmetros de avaliação (Excelência Clínica, Segurança do Doente, Adequação e Conforto das Instalações, Satisfação do Utente e Focalização no Utente)

Actividades

Estudos, pareceres e recomendações

Sobre a qualidade dos serviços de saúde

Cuidados de Saúde a Portadores de Diabetes Mellitus	Mai-11
Prevenção, Produção, Recolha e Tratamento de Resíduos Hospitalares	Jun-11
A segurança do recém-nascido em meio hospitalar	Jun-11
Protocolo de transferência inter-hospitalar de doentes	Ago-11
Qualidade dos serviços cirúrgicos de oftalmologia	Jan-12

Actividades

Estudos, pareceres e recomendações

Sobre acesso aos cuidados de saúde

Acesso dos Utentes aos Cuidados Continuados de Saúde	Mar-11
Acesso dos Utentes a Cuidados de Saúde Infantil e Juvenil e de Pediatria	Mai-11
Análise do impacto da Directiva sobre Cuidados de Saúde Transfronteiriços	Jun-11

Sobre regulação das relações económicas

Recomendação sobre a prática de elaboração de orçamentos, facturação extemporânea e ausência de informação relativa ao preço de actos	Mar-11
---	--------

Actividades

Estudos, pareceres e recomendações

Sobre a concorrência nos mercados da saúde

Estudo sobre a Concorrência no Sector da Prestação de Consultas de Ginecologia/Obstetrícia	Jan-11
Recomendação sobre Sector da Hemodiálise	Fev-11
Estudo sobre a Concorrência no sector da Medicina Física e de Reabilitação	Mai-11
Concorrência no sector da Radioterapia	em curso

Actividades

Estudos, pareceres e recomendações

Sobre a eficiência da organização do sistema de saúde

Organização e desempenho das Unidades Locais de Saúde	Jun-11
Análise da Sustentabilidade Financeira do Serviço Nacional da Saúde	Out-11
Rede Hospitalar com Financiamento Público	Out-11
Análise dos fundamentos para a criação, organização e desempenho dos Centros Hospitalares	Fev-12
Carta Hospitalar	em curso

Actividades

Estudos, pareceres e recomendações

Sobre os direitos dos utentes dos serviços de saúde

Parecer sobre taxas de saúde pública	Mai-11
Parecer sobre Regulamento de Acesso ao Transporte não Urgente	Mai-11
Informação aos utentes sobre as taxas moderadoras do SNS	Jun-11
Carta dos Direitos dos Utentes dos Serviços de Saúde	Jun-11
Boas práticas no atendimento ao público	Fev-12
Guia dos Utentes dos Serviços de Saúde	em curso

Agenda

1. Natureza e objectivos

2. Actividades

3. Impacto da ERS

4. Regulação adicional

Impacto da ERS

- Melhor conhecimento do sector da saúde – registo, estudos;
- Maior capacitação dos cidadãos – reclamações e informações;
- Melhor defesa dos direitos dos utentes – controlo do direito de acesso;
- Mais segurança – licenciamento, fiscalização e sancionamento;
- Mais legalidade e conhecimento dos mercados – concorrência;
- Mais qualidade – SINAS e estudos.

Agenda

1. Natureza e objectivos

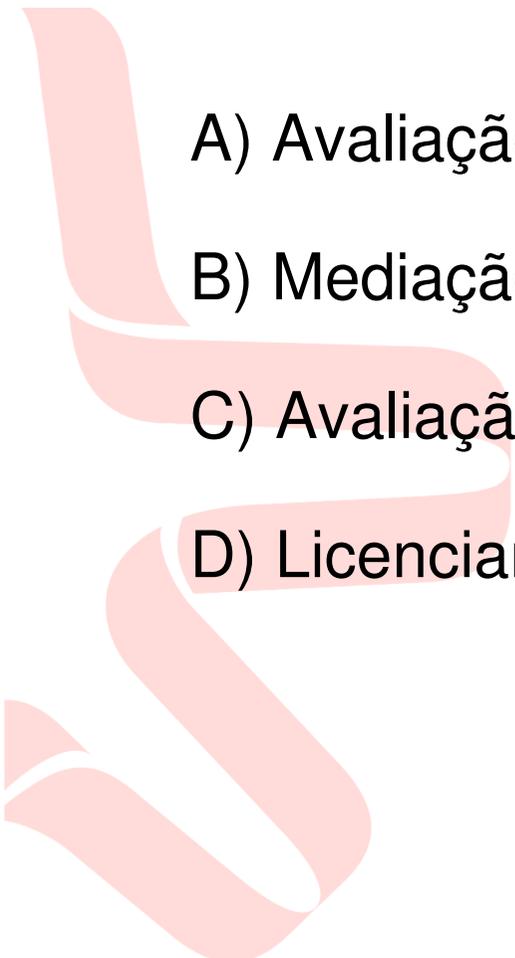
2. Actividades

3. Impacto da ERS

4. Regulação adicional

Regulação adicional

Regulação adicional da saúde

- 
- A) Avaliação de tecnologias da saúde
 - B) Mediação de conflitos
 - C) Avaliação de desempenho
 - D) Licenciamento

Avaliação de tecnologias da saúde

Dois eixos principais de avaliação das Tecnologias de Saúde:

▪ Avaliação clínica

- ✓ Riscos e benefícios qualitativos para a saúde dos pacientes
- ✓ Garantia da segurança e confiança

▪ Avaliação económica

- ✓ Mais-valia em termos de valor terapêutico e valor económico
- ✓ Custos da tecnologia da saúde
- ✓ Contributo para custos globais da saúde

Avaliação de tecnologias da saúde

- **Avaliação das tecnologias da Saúde deve assentar em três premissas fundamentais:**

- ✓ qualidade técnica da avaliação
- ✓ independência do avaliador
- ✓ carácter estrutural e estável do avaliador

Mediação de conflitos

- **Riscos nas relações contratuais entre SNS e operadores privados**
 - ✓ Transparência e a eficiência na relação económica
 - ✓ Equilíbrio financeiro dos contratos
 - ✓ Incerteza determina que contratos sejam incompletos
- **Mediação e conciliação de conflitos**
 - ✓ Forma de reduzir estes riscos
 - ✓ Acompanhamento da execução dos contratos
 - ✓ Adaptação dos contratos a novas circunstâncias
 - ✓ Necessário entidade independente, equidistante e reconhecida
- **Competência da ERS** (art. 47.º do Decreto-Lei n.º 127/2009, de 27 de Maio)
 - ✓ Em curso mediação de diferendo entre ARS Norte e Escala Braga no âmbito da PPP

Avaliação de desempenho

- **MoU Portugal e CE/BCE/FMI, ponto 3.77**

- ✓ *Set up a system for comparing hospital performance (benchmarking) on the basis of a comprehensive set of indicators and produce regular annual reports, the first one to be published by end 2012. Indicators are to include financial indicators.*

- **SINAS – Sistema Nacional de Avaliação em Saúde da ERS**

- ✓ Avaliação multidimensional da qualidade

- ✓ Baseado em avaliação relativa dos prestadores (*benchmarking*)

- ✓ Resultados de todas as dimensões de qualidade prontos a publicar até final de 2012

- ✓ Actualmente ainda não cobre indicadores financeiros

Licenciamento

- **Regime de licenciamento de unidades privadas de saúde**

- ✓ Elemento central de garantia da qualidade e segurança dos serviços de saúde *ex-ante*

- ✓ ERS gere plataforma tecnológica em processo coordenado com as ARS

- **Dificuldades não ultrapassadas (previstas na recomendação ERS):**

- ✓ Regime não aplicável a unidades de natureza pública e social (distorção de natureza concorrencial)

- ✓ Não existem estruturas profissionalizadas de fiscalização