

# Carlos Arruda revela que até Agosto foram apresentadas 36 queixas de utentes contra hospitais e centros de Saúde da Região

**Em todo o ano passado foram apresentadas 65 reclamações, refere o Provedor do Utente da Saúde, adiantando que, destas, 66% foram provenientes dos hospitais da Região e 25% dos centros de Saúde. Apesar de saber que “é difícil fazer projecções deste aspecto”, a expectativa é de que o ano de 2020 termine com menos reclamações, sendo que até ao momento se registam 36 queixas, e que, destas, 23 ocorreram após o desconfinamento e dizem respeito, sobretudo, a questões relacionadas com as listas de espera para consultas e para cirurgias.**

**(Correio dos Açores) Que funções tem quanto Provedor do Utente da Saúde?**

(Carlos Arruda, Provedor do Utente da Saúde) O Provedor do Utente da Saúde é uma entidade independente que não tem que reportar a ninguém. É nomeado pelo Presidente do Governo Regional, e exerce a sua acção de forma independente, apesar de ter uma ligação à Secretaria Regional da Saúde, esta não manda nele.

Existe para receber todas as queixas dos utentes de várias entidades e tenta resolver e responder aos problemas dos utentes, contactando as respectivas entidades em causa. Numa última tentativa, depois de passar algum tempo sem respostas, o provedor poderá reportar à Secretaria Regional dizendo que já passou muito tempo e que continua sem respostas.

Como as entidades estão todas relacionadas e estão dependentes da secretaria regional, então esta pode acelerar o processo, mas o provedor é independente e existe precisamente para que os utentes insatisfeitos tenham uma voz, para que o provedor possa resolver o problema da melhor maneira, pressionando as entidades e as pessoas telefonicamente, por e-mail ou através de ofícios, de todas as formas que haja ao alcance, para tentar arranjar as soluções adequadas.

**Parece uma tarefa difícil...**

Não diria bem “difícil”, diria mais um pouco frustrante porque muitas vezes nós não temos as respostas atempadamente e quando elas chegam também podem não ser satisfatórias. São as respostas que se entendem dar, e eu não estou a dizer se têm ou não razão, mas se estamos à espera de uma resposta e a resposta demora já é de si frustrante para o utente estarmos à espera de resposta.

Há dificuldade dos próprios serviços em responder atempadamente, esta é uma realidade, mas é frustrante e o utente fica desesperado e pensa que a culpa é nossa, chegando a questionar para que serve o provedor. Esta é uma espécie de magistratura de influências, falamos e insistimos para que as coisas não caíam no esquecimento, mas não podemos fazer mais nada do que isso.

As queixas que são feitas aqui não saem daqui, apenas seguem para as respectivas entidades que as motivaram, mas nós não podemos ultrapassar isso. Vamos dar a resposta ao doente/utente, mas não sei se a resposta está adequada ou não.

Há casos em que dizemos que quem deve analisar a situação é a Inspecção Regional da Saúde, (...) outros casos também podem ter que seguir para a Ordem dos Médicos ou para a Ordem dos Dentistas, até porque al-



Carlos Arruda, Provedor do Utente da Saúde, responsável por receber queixas feitas por utentes

guns dizem respeito a práticas privadas e só estamos aqui para as instituições públicas, tais como centros de saúde e hospitais.

**Recebe queixas de todas as ilhas dos Açores?**

Recebemos queixas de praticamente todas as ilhas, embora seja claro que a grande maioria das queixas seja relativa a São Miguel, por ser a ilha maior e com mais movimento. Já recebemos queixas de Santa Maria, do Pico, da Terceira, da Graciosa, das Flores e do Faial, embora poucas, e de São Jorge também já recebemos uma ou duas queixas. Do Corvo ainda não recebemos nenhuma.

**Os açorianos estão cientes, na sua opinião, da existência da figura do Provedor do Utente da Saúde?**

Não sei se as pessoas estão cientes ou não, mas sei que vão reclamando. A maior parte das queixas dá entrada na entidade respectiva, ou seja, se a situação ocorrer no Hospital as pessoas fazem lá a sua queixa e recebem uma resposta do Hospital, se a fazem no centro de Saúde, devem ter uma resposta do Centro de Saúde.

Em alguns casos, as pessoas fazem a sua queixa no Centro de Saúde e queixam-se também ao Provedor, e o Provedor acaba por ter que fazer as mesmas diligências para responder. Houve queixas que chegaram até ao Presidente da República, e há também casos em que as pessoas vêm directamente ao Provedor do utente.

**O que tem a dizer em relação ao número de queixas apresentadas este ano?**

Em relação ao ano passado, pelo menos até agora, parece que vamos acabar o ano com menos queixas do que no ano passado, mas ainda não tenho o número total de queixas que foram feitas no hospital.

No ano passado sei que houve nos hospitais um número elevado de queixas, a rondar as 300 reclamações, ou perto disso. Foram bastante elevadas e grande parte das inscrições nem sequer entraram aqui.

No ano passado, na provadoria, 66% das queixas que recebemos foram provenientes dos hospitais, dos centros de Saúde recebemos 25% das queixas e de outros 9%, o que corresponde ao total de 65 reclamações.

É difícil fazer projecções deste aspecto, mas parece que vamos terminar o ano com

menos queixas do que no ano passado, o que também se justifica com o período de pandemia. Tudo isto se reflectirá no número final global, em Dezembro, de menos de 65 queixas.

Neste momento, estamos em Setembro e temos 36 queixas. (...) Os piores meses, com mais queixas, foram Junho, Julho e Agosto, precisamente depois de se iniciar o desconfinamento, nesses meses tivemos um total de 23 queixas.

No panorama deste ano, em Janeiro tivemos três queixas, em Fevereiro quatro e em Março nenhuma, (...) e entre Março, Abril e Maio recebemos quatro queixas.

**E quais os principais motivos que levam as pessoas a apresentarem queixa?**

Neste momento as queixas continuam a ser as mesmas, principalmente as listas de espera para consultas. Como houve as alterações às consultas e os adiamentos, as pessoas queixavam-se porque cancelavam a consulta mas não davam novas datas, por exemplo.

Noutros casos a data era marcada mas depois a pessoa chegava ao local e era anulada a consulta, e como as pessoas não ficavam satisfeitas reclamavam e com alguma razão porque tem que haver uma melhor organização nesse aspecto.

Há algumas queixas relacionadas com cirurgias, mas aí as pessoas compreenderam bem o problema e, se calhar, se estavam tanto tempo à espera também poderiam esperar mais três ou quatro meses.

Há também queixas relacionadas com a empatia dos profissionais, felizmente não são muitas, mas dizem respeito aos profissionais de saúde, desde enfermeiros a auxiliares.

(...) Sabemos que em alguns casos, motivados pela questão da marcação de consultas, e no agendamento de algumas cirurgias que a partir da queixa nós conseguimos que esta fosse reagendada e que houvesse uma data fixa para a cirurgia ou para a consulta e, em alguns casos, manter a data que era prevista para a cirurgia e a data da nova consulta que estava cancelada.

**Que obstáculos existem em relação ao Serviço Regional de Saúde actualmente?**

Somos uma região arquipelágica e esse é, desde logo, o primeiro grande constrangimento. Temos várias ilhas, (...) e há falta de muitas especialidades, um problema que é já muito antigo.

(...) Em 2019 houve um aumento de 9% no número de cirurgias, a lista de espera continua a ser grande e não se consegue operar ao ritmo a que os utentes estão a entrar (no