

## ALERTA DE SUPERVISÃO N.º 5/2023

29 de novembro de 2023

### **Cumprimento das obrigações relativas à tramitação de reclamações e de atualização de dados de registo junto da Entidade Reguladora da Saúde no âmbito da reestruturação prevista no Decreto-Lei n.º 102/2023, de 7 de novembro**

Considerando a publicação do Decreto-Lei n.º 102/2023, de 7 de novembro, que procede à reestruturação de várias entidades públicas empresariais integradas no Serviço Nacional de Saúde (SNS), agregando os hospitais, centros hospitalares e agrupamentos de centros de saúde num único modelo de organização e funcionamento em unidades locais de saúde (ULS);

Considerando que, nos termos do n.º 1 do artigo 8.º do referido diploma, *“As ULS objeto do presente decreto-lei sucedem às entidades incorporadas na universalidade dos bens, direitos e obrigações, bem como nas respetivas posições contratuais, independentemente de quaisquer formalidades legais”*;

Considerando que o artigo 20.º do mesmo diploma estatui que a produção de efeitos de sucessão nos direitos e obrigações verificar-se-á no dia 1 de janeiro de 2024;

Considerando que a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) tomou conhecimento, no exercício da sua atividade de apreciação e monitorização de reclamações, elogios e sugestões, de constrangimentos e dúvidas quanto à responsabilidade pelo tratamento de reclamações, levantadas por parte de prestadores de cuidados de saúde que serão abrangidos pela anunciada reestruturação do modelo de organização e funcionamento do SNS;

Considerando que compete à ERS garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes e, conseqüentemente, apreciar as queixas e reclamações, assegurar o cumprimento das obrigações dos prestadores de cuidados de saúde no tratamento das mesmas e sancionar

as respetivas infrações (*cf.* a alínea a) do artigo 13.º e o n.º 1 do artigo 30.º dos Estatutos da ERS, aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto – doravante designados por Estatutos da ERS);

Considerando que, de acordo com os termos conjugados do n.º 2 do referido artigo 30.º dos Estatutos da ERS, e do n.º 2 do artigo 9.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro (Regulamento n.º 65/2015), recai sobre os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde a obrigação de submeterem à ERS, no prazo de 10 dias úteis, (i) cópia das reclamações e queixas dos utentes, bem como (ii) informação sobre o seguimento que tenham dado às mesmas (resposta que tenham endereçado ao reclamante e outros ficheiros que considerem relevantes à apreciação dos factos), devendo para o efeito proceder à sua digitalização e submissão no Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC);

Considerando que se mantém atual o entendimento vertido no [Alerta de Supervisão n.º 5/2022, de 21 de dezembro](#), sobre submissão de reclamações, elogios e sugestões à ERS e obrigação de envio de alegações e de resposta ao reclamante;

E, ainda,

Considerando que, nos termos do n.º 1 do artigo 26.º dos Estatutos da ERS, incumbe a esta Entidade Reguladora proceder ao registo obrigatório dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde referidos no artigo 4.º dos referidos Estatutos (todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, do setor público, privado, cooperativo e social, independentemente da sua natureza jurídica), bem como às atualizações das informações registadas no Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER);

Considerando que o registo no SRER da ERS se destina a dar publicidade e a declarar a situação jurídica dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, tendo em vista o cumprimento das suas atribuições, nos termos do n.º 2 do artigo 26.º dos Estatutos da ERS;

A ERS, no exercício dos seus poderes de supervisão, **alerta todos os prestadores de cuidados de saúde do setor público** que, a todo o tempo, deverão observar e cumprir o seguinte:

- i. Até à produção de efeitos do Decreto-Lei n.º 102/2023, de 7 de novembro – 1 de janeiro de 2024 – as entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, objeto de reestruturação, deverão dar cumprimento à obrigação

- de submeter à ERS, no prazo de 10 dias úteis, cópia das reclamações, elogios e sugestões, bem como a informação sobre o seguimento respetivo.
- ii. Para tal, e com vista a assegurar o integral respeito pelo direito dos utentes à reclamação, os referidos prestadores de cuidados de saúde deverão submeter junto da ERS, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data em que a reclamação foi apresentada, através da plataforma eletrónica disponibilizada – SGREC – um processo de reclamação (REC), instruindo-o com o ficheiro da reclamação, as respetivas alegações, a resposta endereçada ao reclamante e os demais elementos obrigatórios previstos no Regulamento n.º 65/2015.
  - iii. Na mesma medida, as supra identificadas entidades deverão dar cumprimento à obrigação prevista no n.º 3 do artigo 26.º dos Estatutos da ERS, no qual se prevê que as entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde estão obrigadas a proceder à atualização das informações registadas no SRER da ERS, no prazo de 30 (trinta) dias a contar de qualquer alteração dos dados do registo, mantendo-se o cumprimento desta obrigação na ERS enquanto os estabelecimentos se encontram abertos e em funcionamento.
  - iv. O funcionamento de estabelecimentos prestadores de cuidados que não se encontrem registados ou que não procederam à atualização das informações do seu registo nos termos do artigo 26.º dos Estatutos da ERS, constitui uma contraordenação, punível com coima de € 1000 a € 3740,98 ou de € 1500 a € 44 891,81, consoante o infrator seja pessoa singular ou coletiva (*cf.* alínea a) do n.º 2 do artigo 61.º dos seus Estatutos).
  - v. O não cumprimento das obrigações em matéria de tratamento de reclamações constantes do Regulamento ERS n.º 65/2015, constitui uma contraordenação, punível com coima de € 750 a € 3740,98 ou de € 1000 a € 44 891,81, consoante o infrator seja pessoa singular ou coletiva (*cf.* alínea b) do n.º 1 do artigo 61.º dos seus Estatutos).

**A ERS manterá o acompanhamento permanente da evolução legislativa que vier a verificar-se, e disponibilizará aos prestadores de cuidados de saúde do setor público, aquando da produção de efeitos do Decreto-Lei n.º 102/2023, de 7 de novembro, as informações e orientações relevantes à garantia da total conformação, por parte dos prestadores, ao quadro normativo que vier a ser adotado.**

A ERS disponibiliza informação sobre estes temas no seu sítio eletrónico, nas áreas “Submissão de Reclamações”, em <https://www.ers.pt/pt/prestadores/submissao-de-reclamacoes/lista/detalhe-lista/>, e “Registo de prestadores” em <https://www.ers.pt/pt/prestadores/registo-de-prestadores/>.

A ERS disponibiliza ainda informação sobre o direito a reclamar e apresentar queixa em [área dedicada aos direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde](#).

Para mais esclarecimentos, poderá ser contactado o centro de atendimento telefónico da ERS através do número 309 309 309.



RUA S. JOÃO DE BRITO, 621 L32  
4100-455 PORTO - PORTUGAL  
T +351 222 092 350  
GERAL@ERS.PT  
WWW.ERS.PT

© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2023

A reprodução de partes do conteúdo deste documento é autorizada, exceto para fins comerciais, desde que mencionando a ERS como autora, o título do documento, o ano de publicação e a referência "Porto, Portugal".

Na execução deste documento foi atendida a privacidade dos titulares de dados pessoais. O tratamento destes dados cumpriu as normas relativas à sua proteção, nomeadamente as constantes do Regulamento Geral de Proteção de dados (RGPD).