

ALERTA DE SUPERVISÃO N.º 1/2023

11 de agosto de 2023

Direito à reclamação dos utentes do sistema de saúde: disponibilização, imediata e gratuita, do livro de reclamações, sempre que solicitado, independentemente do conteúdo, da pertinência dos factos reclamados e/ou da identificação do autor da reclamação

Considerando que a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) tem tomado conhecimento da existência de várias reclamações visando prestadores de cuidados de saúde do setor público, com particular incidência nas unidades funcionais de prestação de cuidados de saúde pertencentes aos Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES), que estariam a condicionar o acesso ao livro de reclamações à apresentação de documento de identificação civil pelo autor da reclamação;

Considerando que, de acordo com o disposto no artigo 52.º da Constituição da República Portuguesa, todas as pessoas têm o direito de apresentar, individual ou coletivamente, aos órgãos de soberania, aos órgãos de governo próprio das regiões autónomas ou a quaisquer autoridades reclamações ou queixas para defesa dos seus direitos, da Constituição, das leis ou do interesse geral e, bem assim, o direito de serem informadas, em prazo razoável, sobre o resultado da respetiva apreciação;

Considerando que a alínea i) do n.º 1 da Base 2 da Lei de Bases da Saúde, aprovada pela Lei n.º 95/2019, de 4 de setembro, prevê que todas as pessoas têm direito “[a] apresentar sugestões, reclamações e a obter resposta das entidades responsáveis”, bem como que o n.º 1 do artigo 9.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, que define os direitos e deveres do utente dos serviços de saúde, aponta nesse mesmo sentido;

Considerando que o n.º 2 do artigo 9.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, dispõe que “[a]s reclamações e queixas podem ser apresentadas em livro de reclamações ou de modo avulso, sendo obrigatória a resposta, nos termos da lei”, acrescentando o n.º 3 do mesmo preceito legal que “[o]s serviços de saúde, os fornecedores de bens ou de

serviços de saúde e os operadores de saúde são obrigados a possuir livro de reclamações, que pode ser preenchido por quem o solicitar”;

Considerando que, independentemente dos fundamentos concretos que possam motivar o exercício do direito à reclamação, impende sobre todos os prestadores de cuidados de saúde o dever de respeitar e garantir, em todas as ocasiões, este direito fundamental de quem pretende reclamar;

Considerando que o direito a reclamar e a obter uma resposta clara e perceptível em matéria de prestação de cuidados de saúde constitui uma preocupação essencial da ERS, assumindo especial acuidade o processamento adequado de todas as reclamações e exposições dos utentes, de forma a permitir uma melhor aferição dos pontos fracos do sistema de saúde e, nessa medida, a identificação das áreas que exigem uma maior supervisão e acompanhamento;

Considerando que a obrigação legal relativa à obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em serviços e organismos da Administração Pública – onde se incluem, obviamente, os prestadores de cuidados de saúde do setor público – encontra-se, expressa e especificamente, consagrada no artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, na sua atual redação, diploma que determina que os serviços e organismos da Administração Pública ficam obrigados a adotar o livro de reclamações nos locais onde seja efetuado atendimento ao público, devendo a sua existência ser divulgada aos utentes de forma visível;

Considerando que, da conjugação do dever previsto no parágrafo anterior, que impende sobre os serviços e organismos da Administração Pública, com o direito dos utentes de apresentarem queixas e reclamações, resulta claro que todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do setor público estão legalmente obrigados a disponibilizar, imediata e gratuitamente, o respetivo livro de reclamações, sempre que este seja solicitado;

Considerando que, quer o Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, que estabelece as medidas de modernização administrativa aplicáveis a todos os serviços da administração central, regional e local, quer o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, que define o Regime Jurídico do Livro de Reclamações, foram objeto de alteração pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho;

Considerando, ainda, que, por um lado, compete à ERS garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes e, conseqüentemente, apreciar as queixas e reclamações dos utentes e monitorizar o seguimento dado pelos estabelecimentos

prestadores de cuidados de saúde às mesmas, nos termos da alínea a) do artigo 13.º dos seus Estatutos, aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, e que, por outro lado, conforme resulta do disposto no n.º 1 do artigo 30.º dos Estatutos da ERS, cabe a esta Entidade Reguladora apreciar as queixas e reclamações apresentadas pelos utentes, assegurar o cumprimento das obrigações dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde relativas ao tratamento das mesmas, bem como sancionar as respetivas infrações;

A ERS, no exercício dos seus poderes de supervisão, **avisa todos os prestadores de cuidados de saúde do setor público** para o seguinte:

- i. Qualquer pessoa – independentemente da sua natureza singular ou coletiva, nacionalidade ou residência – tem o direito a apresentar reclamação, comunicando os factos e os argumentos que a fundamentam.
- ii. A todas as pessoas tem de ser garantido o direito de apresentar sugestões, reclamações e queixas sobre todos os aspetos relacionados com a prestação de cuidados de saúde, e o direito de obter uma resposta adequada, clara e perceptível.
- iii. Com vista a assegurar o integral respeito pelo direito dos utentes à reclamação e apresentação de queixas devem:
 - a) Garantir a disponibilização, imediata e gratuita, do livro de reclamações, sempre que este seja solicitado, independentemente de qualquer juízo de valor sobre a pertinência ou fundamento da matéria reclamada ou oportunidade da mesma;
 - b) Abster-se de obstaculizar, de qualquer forma, o exercício do direito fundamental à reclamação e apresentação de queixa;
 - c) Abster-se de condicionar a apresentação do livro de reclamações à identificação do autor da reclamação, exigindo a apresentação do seu documento de identificação, em conformidade com o disposto na alínea i) da Base 2 da Lei de Bases da Saúde, no artigo 9.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, e no artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, na sua atual redação, ou de quaisquer outros diplomas que venham a dispor sobre a mesma matéria;
 - d) Adotar os procedimentos, as normas e/ou as ações de sensibilização e de formação internas aptas a garantir o cumprimento do disposto nas alíneas

anteriores pelos seus funcionários e colaboradores, em particular os que fazem atendimento ao público.

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