



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

Direito à Reclamação: tramitação de reclamações, elogios e sugestões

Webinar

**Teresa Santos
António Ferreirinha**

Departamento do Utente

22/11/2023

Conteúdos



I – Enquadramento

II – O Direito à Reclamação

III – Contraordenações



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

I – Enquadramento

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS)



- Pessoa coletiva de direito público, com natureza de **entidade administrativa independente, com poderes de regulação, regulamentação, supervisão, fiscalização e sancionatórios.**
- **Missão: regulação da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, dos setores público, privado, social e cooperativo.**
- **Objetivo da regulação:**
 - **Garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes:**
 - **Apreciar as queixas e reclamações;**
 - **Monitorizar o seguimento dado pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde às reclamações, promovendo a capacitação dos utentes e a adoção de medidas de melhoria da qualidade pelos prestadores;**
 - **Prestar, em matéria de direitos e interesses legítimos dos utentes dos serviços de saúde, informação, orientação e apoio aos utentes, aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, bem como aos demais agentes que têm intervenção, direta ou indireta, no sistema de saúde;**
 - **Cooperar com outras entidades na divulgação de informação sobre direitos.**



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

II – O Direito à Reclamação

Regime Jurídico

- **Constituição da República Portuguesa;**
- **Lei n.º 95/2019, de 4 de setembro** – Lei de Bases da Saúde;
- **Lei n.º 15/2014, de 21 de março** – Direitos e deveres do utentes dos serviços de saúde;
- **Lei n.º 24/96, de 31 de julho** – Regime aplicável à defesa dos consumidores;
- **Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril** – Define os princípios gerais de ação dos serviços e organismos da Administração Pública na sua atuação face ao cidadão; reúne as normas vigentes no contexto da modernização administrativa; obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em serviços e organismos da Administração Pública, incluindo os prestadores de cuidados de saúde do setor público;
- **Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro** – Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral e criação do livro de reclamações eletrónico;
- **Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto** – Lei-Quadro das Entidades Reguladoras;
- **Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto** – Estatutos da ERS;
- **Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro** – Define os termos, as regras e as metodologias do sistema de gestão de reclamações da ERS, e obrigações dos prestadores nesta matéria.

Regime Jurídico

- **Constituição da República Portuguesa (CRP) – artigo 52.º:**

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.**



**Direito fundamental e constitucionalmente
consagrado a reclamar**

Regime Jurídico



- **Lei de Bases da Saúde (LBS) – Base 2, n.º 1, al. i): todas as pessoas têm direito “a apresentar sugestões, reclamações e a obter resposta das entidades responsáveis”.**
- **Lei n.º 15/2014, de 21 de março – artigo 9.º, n.º 1 e n.º 2:**
 - **“O utente dos serviços de saúde tem *direito a reclamar e a apresentar queixa nos estabelecimentos de saúde, nos termos da lei (...)*”;**
 - **“As *reclamações e queixas podem ser apresentadas em livro de reclamações ou de modo avulso, sendo obrigatória a resposta, nos termos da lei.*”**

Quem pode reclamar?

- **Todas as pessoas** – independentemente da sua natureza singular ou coletiva – **têm o direito a reclamar e a apresentar queixa sobre todos os aspetos relacionados com a prestação de cuidados de saúde, e a obter uma resposta adequada, clara e perceptível.**

Conceito amplo de utente

- **Quem frequenta, utiliza ou acede ao estabelecimento prestador de cuidados de saúde, e não apenas os utentes que recebem cuidados de saúde**
- **Quem acompanha ou visita utentes**



Reclamação (*lato sensu*)

- Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro – artigo 3.º, al. c):

*“toda e qualquer manifestação, assumida e comunicada por escrito pelos utentes, que poderá ser de **discordância** em relação a uma posição, de **insatisfação** em relação aos serviços prestados por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, de **sugestão** em relação ao funcionamento desses serviços, de **alegação** de eventual incumprimento ou de **satisfação** ou elogio para com profissionais, serviços ou procedimentos do estabelecimento”*

O ato de reclamar deve ser:

- **Livre**
- **Incondicionado**
- **Nunca limitado por uma qualquer análise prévia**



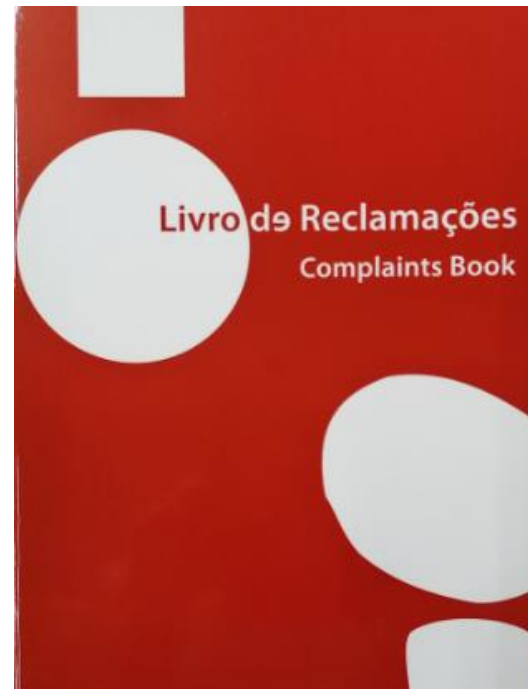
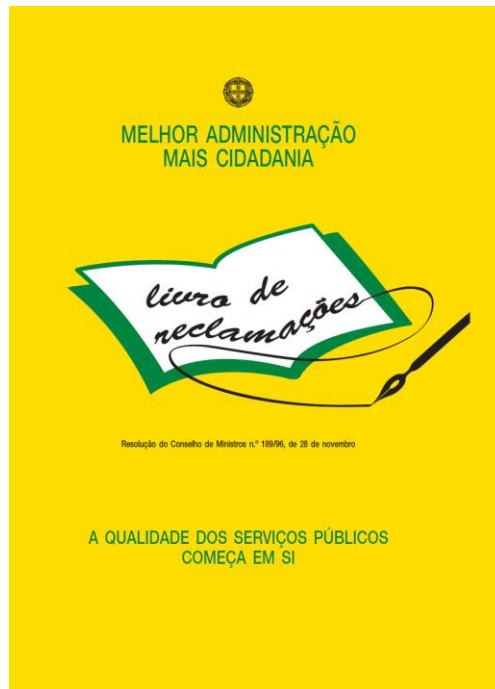
- Garantir a **disponibilização, imediata e gratuita, do livro de reclamações, sempre que este seja solicitado**, independentemente de qualquer juízo de valor sobre a pertinência ou fundamento da matéria reclamada ou oportunidade da mesma;
- **Abster-se de obstaculizar, de qualquer forma, o exercício do direito fundamental à reclamação;**
- **Abster-se de condicionar a apresentação do livro de reclamações à identificação do autor da reclamação**, exigindo a apresentação do seu documento de identificação;
- **Adotar os procedimentos, as normas e/ou as ações de sensibilização e de formação internas adequadas.**

**Alerta de Supervisão n.º
1/2023, de 11 de agosto**

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

Regime Jurídico

- **Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril – artigo 38.º -, e Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro – artigo 2.º :** os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde de todos os setores (público, privado, cooperativo e social) estão **obrigados a adotar o livro de reclamações, físico e eletrónico (se aplicável).**



Alerta de Supervisão n.º 3/2022, de 7 de outubro

Submissão de reclamações à ERS recebidas pelos prestadores de cuidados de saúde através da plataforma digital Portal da Queixa e cumprimento do regime jurídico das práticas de publicidade em saúde em qualquer publicidade veiculada através da referida plataforma



- Um **prestador de cuidados de saúde que esteja registado, por sua opção e iniciativa, junto da plataforma digital Portal da Queixa** ou, não estando registado, solicita, por sua opção e iniciativa, a gestão da sua marca por forma a aceder ao conteúdo integral das reclamações e por conseguinte a dar resposta às mesmas no Portal, tomando assim **conhecimento direto e efetivo** do seu teor:
 - **deverá comunicá-las à ERS no prazo de 10 dias úteis;**
 - **informar sobre o seguimento que tenha dado à mesma;**
 - **essa informação deverá ser remetida através da plataforma eletrónica SGREC, acompanhada dos ficheiros da reclamação e da informação escrita prestada ao reclamante.**

**A ERS não proibiu
nem impôs o registo
dos prestadores de
cuidados de saúde
no Portal da Queixa**

Alerta de Supervisão n.º 3/2022, de 7 de outubro

Submissão de reclamações à ERS recebidas pelos prestadores de cuidados de saúde através da plataforma digital Portal da Queixa e cumprimento do regime jurídico das práticas de publicidade em saúde em qualquer publicidade veiculada através da referida plataforma



- **Atuação dos prestadores junto dos utentes:**
 - Os prestadores **devem incentivar os utentes à apresentação de reclamações, elogios e sugestões com recurso ao Livro de Reclamações** (em formato físico ou eletrónico, quando aplicável) **ou ao formulário de reclamação online disponibilizado por esta Reguladora** na área *Reclamações* do seu website.
 - Os prestadores **devem clarificar que a utilização de plataformas digitais distintas** (como por exemplo o Portal da Queixa) **não garante que as reclamações, elogios e sugestões venham a ser tramitadas nos termos da lei**, quer por parte do prestador, quer por parte da ERS, visto que **o seu conteúdo integral poderá não chegar ao seu conhecimento**.

Alerta de Supervisão n.º 3/2022, de 7 de outubro

Submissão de reclamações à ERS recebidas pelos prestadores de cuidados de saúde através da plataforma digital Portal da Queixa e cumprimento do regime jurídico das práticas de publicidade em saúde em qualquer publicidade veiculada através da referida plataforma



- Divulgação de nota informativa junto dos utentes – o direito a reclamar e apresentar queixa:

Nota Informativa n.º 1/2022

ERS ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE

NOTA INFORMATIVA n.º 1/2022

ERS, 7 de outubro de 2022

Conheça o seu direito a reclamar e apresentar queixa

Quem pode reclamar

Todas as pessoas têm o direito a reclamar e apresentar queixa sobre todos os aspetos relacionados com a prestação de cuidados de saúde. Têm, também o direito de obter uma resposta adequada, clara e perceptível.

Como reclamar

A reclamação deverá ser sempre apresentada por escrito.

Sempre que um utente pretenda apresentar uma reclamação contra um prestador de cuidados de saúde deverá utilizar os canais legalmente previstos, designadamente redigindo a sua reclamação junto do próprio prestador ou junto da Entidade Reguladora da Saúde (ERS):

Junto do Prestador

- Livro de Reclamações (físico ou [eletrónico](#))

→ O Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) está disponível para os prestadores de cuidados de saúde dos setores **privado, cooperativo e social** regulados pela ERS.

- Através de comunicações postais e eletrónicas.

Junto da ERS

- Através do [Formulário de reclamação online](#) disponível no [website](#) da ERS
- Através de comunicações postais e eletrónicas para reclamacoes@ers.pt

Nota Informativa n.º 1/2022

ERS ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE

Obrigações dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde

- Sempre que um utente efetue uma reclamação, o prestador de cuidados de saúde tem, num primeiro momento, a responsabilidade pela análise, tratamento, resolução e resposta ao utente.
- Todas as reclamações dos utentes dos serviços de saúde devem ser enviadas à ERS pelo prestador de cuidados de saúde.
- Quando a reclamação é efetuada diretamente à ERS, esta é encaminhada para o prestador de cuidados de saúde para que responda ao utente.
- O prestador de cuidados de saúde tem 10 dias úteis para enviar uma resposta ao utente.

→ **Importante:**

Uma reclamação só pode ser tratada de forma integral, quer por parte dos prestadores de cuidados de saúde, quer pela ERS, se for exclusivamente submetida pelos canais legalmente previstos (p.e.: Livro de Reclamações, físico ou [eletrónico](#), junto do prestador).

A utilização de plataformas digitais distintas (como por exemplo o Portal da Queixa) não garante que as reclamações, elogios e sugestões venham a ser tramitados de acordo com o regime jurídico aplicável, quer por parte do prestador, quer por parte da ERS, visto que o conteúdo integral daqueles poderá não chegar ao seu conhecimento.

Atuação da ERS

A ERS aprecia todas as reclamações de que tem conhecimento sobre os prestadores de cuidados de saúde, analisando os fundamentos que levaram ao exercício do direito de reclamação.

Se a reclamação se enquadrar nas suas atribuições, a ERS atua no sentido de contribuir para a sua resolução. Após análise do conteúdo da reclamação e das alegações apresentadas pelo prestador, a ERS tomará as medidas que entender adequadas de acordo com as atribuições que lhe estão conferidas por lei.

Regime Jurídico



- **Estatutos da ERS – artigo 30.º, n.º 2:** sobre os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde recai a obrigação de submeterem à ERS, no prazo de 10 dias úteis, a cópia das reclamações e queixas dos utentes, bem como da informação sobre o seguimento que tenham dado às mesmas.
- **Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro:**
 - **Inscrição obrigatória no Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC):** plataforma digital disponibilizada pela ERS para operacionalizar, de forma transversal, a obrigatoriedade de submissão de reclamações, elogios e sugestões, cujos termos, regras e metodologias, bem como os princípios orientadores estão definidos no Regulamento n.º 65/2015.
 - **Artigo 9.º, n.º 2:** as entidades responsáveis pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde devem proceder à **digitalização e submissão no SGREC da reclamação, da resposta que tenham endereçado ao reclamante e de outros ficheiros que considerem relevantes à apreciação dos factos.**

Alerta de Supervisão n.º 5/2022, de 21 de dezembro

Submissão de reclamações, elogios e sugestões à ERS e obrigação de envio de alegações e de resposta ao reclamante no âmbito da respetiva tramitação



Obrigação de submissão da reclamação à ERS



- **O prestador de cuidados de saúde está obrigado a remeter à ERS todas as reclamações – independentemente do suporte em que sejam realizadas -, no prazo de 10 dias úteis:**
 - **Submissão junto da ERS, no prazo de 10 dias úteis a contar da data em que a reclamação foi apresentada, de um processo REC, através do SGREC;**
 - **Garantia de que todas as reclamações, sugestões e elogios são submetidos à ERS no referido prazo, independentemente da data de ocorrência dos factos reclamados.**

Alerta de Supervisão n.º 5/2022, de 21 de dezembro

Submissão de reclamações, elogios e sugestões à ERS e obrigação de envio de alegações e de resposta ao reclamante no âmbito da respetiva tramitação

Obrigação de resposta atempada e com qualidade

- **O prestador de cuidados de saúde está obrigado a remeter à ERS a informação sobre o seguimento que tenha dado às reclamações – assim, no prazo dos 10 dias úteis deverá instruir o processo REC com:**
 - **Alegações.**
 - **Resposta final endereçada ao reclamante, com qualidade:**
 - **Por escrito;**
 - **Fundamentada e completa;**
 - **Com conteúdo concreto;**
 - **Direcionada ao esclarecimento e resolução da reclamação apresentada;**
 - **Que permita uma apreciação cabal da situação concreta;**
 - **Com identificação das medidas tomadas ou a adotar;**
 - **Independentemente do tempo decorrido desde a apresentação da reclamação.**
 - **Demais elementos obrigatórios previstos no Regulamento n.º 65/2015.**



Obrigação de resposta atempada e com qualidade

- Resposta insuficiente ou ausência de resposta

PMT/001/2019





ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

III – Contraordenações

Contraordenações

- **Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro;**
- **Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro – Regime Jurídico das Contraordenações Económicas (RJCE);**
- **Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto;**
- **Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.**

Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15/09

- **Contraordenações previstas no artigo 9.º:**
 - Formato físico;
 - Formato eletrónico.
- **Montante da coima aplicável (art.º 18.º RJCE) varia de acordo com:**
 - Gravidade da infração (art.º 17.º RJCE);
 - Classificação das pessoas coletivas (art.º 19.º RJCE).

Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15/09

Formato físico



- **Incumprimento da obrigação de:**
 - Possuir livro de reclamações no estabelecimento prestador de cuidados a que respeita a atividade;
 - Facultar imediata e gratuitamente a qualquer pessoa o livro de reclamações sempre que por este seja solicitado;
 - Contraordenação muito grave, se solicitada a presença de autoridade policial;
 - Afixar, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo utente, de letreiro com a informação: «Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações» e/ou «Entidade competente para apreciar a reclamação: [identificação e morada completas da entidade]»
 - Sem necessidade de utilização de modelo de dístico aprovado

Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15/09

Formato físico



- **Incumprimento da obrigação de:**
 - Preencher a folha de reclamação a pedido do reclamante, quando este esteja impossibilitado por motivo de analfabetismo ou de incapacidade física, nos termos descritos oralmente por este;
 - Após preenchimento da folha de reclamação, entregar o duplicado da reclamação ao utente, conservando em seu poder o triplicado, que não pode ser retirado do livro de reclamações;

Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15/09

Formato eletrónico



- **Incumprimento da obrigação de:**
 - Possuir o formato eletrónico do livro de reclamações;
 - Divulgar nos respetivos sítios na Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à plataforma digital;
 - Ser titular de endereço de correio eletrónico para efeitos de receção das reclamações submetidas através da plataforma digital;

Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15/09

Formato eletrónico

- **Nos casos de violação das obrigações previstas nos n.ºs 1 a 3 do artigo 5.º-B:**
 - Advertência prévia para adoção de medidas necessárias;
 - 90 (noventa) dias consecutivos
 - Arquivamento dos autos em caso de cumprimento; ou
 - Instauração do processo de contraordenação em caso de incumprimento

Estatutos da ERS e Regulamento n.º 65/2015



- **Incumprimento da obrigação de:**
 - Remeter à ERS, no prazo de 10 (dez) dias úteis, cópia das reclamações e queixas dos utentes, bem como do seguimento dado às mesmas;
 - Respeitar norma ou decisão da ERS que, no exercício dos seus poderes regulamentares, de supervisão ou sancionatório, determinem qualquer obrigação ou proibição.
 - Obrigações estabelecidas no Regulamento n.º 65/2015 quanto à tramitação de reclamações e à inscrição no sistema de gestão de reclamações (SGREC)

Estatutos da ERS e Regulamento n.º 65/2015

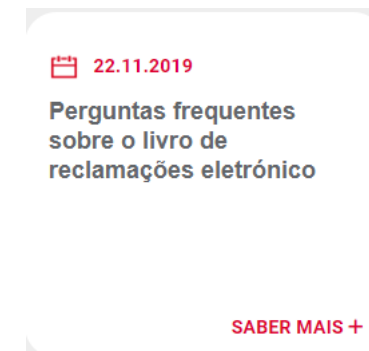
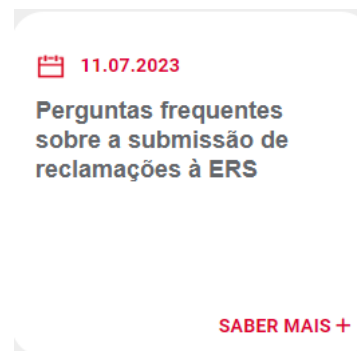


- Incumprimento da obrigação de resposta às solicitações de cooperação dirigidas pela ERS, designadamente através da prestação de informações e documentos solicitados:
 - Não prestação de informações;
 - Prestação de informações falsas, inexatas ou incompletas; ou
 - A recusa de colaboração;

Capacitação



- Área Utentes e área Prestadores
- Área Direitos e Deveres dos Utentes
- Documento Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde
- **Versões Simplificadas e Consolidadas**
- Perguntas Frequentes sobre a submissão de reclamações à ERS
- Perguntas Frequentes sobre o Livro de Reclamações Eletrónico
- Pedido de Informação





ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

Contributos:

reclamacoes@ers.pt

Muito obrigado(a)!



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

RUA S. JOÃO DE BRITO, 621 L 32
4100-455 PORTO
T 000 000 000
GERAL@ERS.PT
WWW.ERS.PT