



ERS
ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

| 20 |
ANOS



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

| 20 |
ANOS



ALERTA DE SUPERVISÃO 01/2025

14 DE JANEIRO DE 2025

Obrigações dos prestadores dos setores privado, cooperativo e social relativas ao preenchimento, nas folhas do livro de reclamações em formato físico, da sua identificação e do local de prestação de cuidados de saúde



Considerando que a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) tomou conhecimento da submissão de folhas do livro de reclamações em formato físico sem o preenchimento dos elementos relativos à identificação e ao local do estabelecimento prestador de cuidados de saúde;

Considerando que, de acordo com a alínea b) do n.º 2 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação, na formulação da reclamação, o consumidor ou utente deve respeitar as regras de preenchimento previstas na folha de instruções e na folha de reclamação, preenchendo de forma correta e completa todos os campos relativos à sua identificação e endereço, bem como **preenchendo a identificação e o local do estabelecimento fornecedor de bens ou prestador do serviço**;

Considerando que, de acordo com o n.º 3 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação, para efeitos do disposto anteriormente, **todos os prestadores de cuidados de saúde do setor privado, cooperativo e social devem fornecer todos os elementos necessários ao correto preenchimento dos campos relativos à sua identificação, devendo ainda confirmar que o consumidor ou utente os preencheu corretamente**;

Considerando que, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 7.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, o tratamento de reclamações é obrigatoriamente tramitado no Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) da ERS, estando todas as entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sujeitas à regulação da ERS obrigadas a proceder à sua inscrição no mesmo, nos termos do artigo 8.º do mesmo Regulamento, com identificação dos responsáveis dentro de cada um dos estabelecimentos explorados pela entidade e corretamente registados;

Considerando que, de acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 9.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, a entidade responsável pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde deve proceder à inserção no SGREC das reclamações de que seja alvo, no prazo de 10 (dez) dias úteis desde a sua apresentação, devendo para o efeito aceder à sua área privada disponibilizada no sítio eletrónico da ERS na Internet.

Considerando o contexto e o histórico da atividade de supervisão da ERS relativo à temática do direito à reclamação e da submissão de reclamações à ERS, com destaque



para a emissão do [Alerta de Supervisão n.º 5/2022](#), de 21 de dezembro de 2022, e do [Alerta de Supervisão n.º 1/2023](#), de 11 de agosto de 2023;

Considerando que, nos termos das disposições conjugadas do n.º 1 do artigo 6.º e da alínea r) do n.º 1 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação, compete à ERS garantir o repeito pelas obrigações do diploma em questão;

A ERS, no exercício dos seus poderes de supervisão, **alerta todos os prestadores de cuidados de saúde dos setores privado, cooperativo e social**, para o seguinte:

- i.** Os campos das folhas do livro de reclamações em formato físico relativos à sua identificação e ao local do estabelecimento fornecedor de bens ou prestador do serviço devem ser preenchidos previamente ao envio/submissão das mesmas à ERS;
- ii.** Os prestadores de cuidados de saúde do setor privado, cooperativo e social são obrigados a:
 - a.** fornecer todos os elementos necessários ao correto preenchimento dos campos relativos à sua identificação, bem como ao local do estabelecimento fornecedor de bens ou prestador do serviço;
 - b.** confirmar que o consumidor ou utente preencheu corretamente a identificação do prestador de cuidados de saúde e o local da prestação de cuidados.
- iii.** A violação das referidas obrigações constitui a prática de uma contraordenação leve, prevista nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro na sua atual redação, punível com coima que varia desde 150,00 € a 500,00 € ou de 250,00 € a 12 000,00 €, consoante o infrator seja pessoa singular ou coletiva, nos termos da alínea a) do artigo 18.º e do artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro, que aprova o Regime Jurídico das Contraordenações Económicas (RJCE).

A ERS relembra os prestadores de cuidados de saúde que disponibiliza, no seu sítio na Internet, uma área designada “Submissão de Reclamações”, que contém informação útil em matéria de reclamações, disponível em <https://www.ers.pt/pt/prestadores/submissao-de-reclamacoes/lista/detalhe-lista/>, bem como [Perguntas frequentes sobre a submissão de reclamações à ERS](#) e um [Guia de Apoio ao Utilizador do Sistema de Gestão de Reclamações \(SGREC\)](#).



Obrigações dos prestadores dos setores privado, cooperativo e social relativas ao preenchimento, nas folhas do livro de reclamações em formato físico, da sua identificação e do local de prestação de cuidados de saúde



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



© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2024

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).



Rua S. João de Brito, 621 I32
4100-455 porto - Portugal
T +351 222 092 350
geral@ers.pt
www.ers.pt