

ALERTA DE SUPERVISÃO N.º 05/2020

ERS, 01 de abril de 2020

I. Submissão de reclamações, elogios ou sugestões à ERS no período da Pandemia COVID-19

Considerando a emergência de saúde pública e a situação excecional que se vive no momento atual, face à epidemia SARS-CoV-2 e à infeção epidemiológica por COVID-19;

Considerando as medidas de execução adotadas no Decreto n.º 2-A/2020, de 20 de março, em função da declaração do estado de emergência efetuada pelo Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, de 18 de março, bem como, as medidas excecionais e temporárias de resposta à situação epidemiológica, constantes da Lei n.º 1-A/2020, de 19 de março;

Considerando ainda a necessidade de proteção dos direitos e interesses dos utentes, em especial, do direito de acesso a cuidados de saúde de qualidade, bem como o direito à reclamação e de acesso a meios adequados para o seu efetivo exercício;

Considerando a necessidade de a ERS manter as suas funções de regulação e supervisão durante a vigência das medidas de exceção referidas, em especial para avaliar o impacto deste novo contexto no regular funcionamento de todo o sistema de saúde e no exercício dos direitos dos utentes;

Considerando ainda os pedidos de informação recebidos dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sobre a submissão de reclamações, elogios e sugestões no período da Pandemia COVID-19;

A ERS **alerta todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e os utentes em geral** para o seguinte:

1. No contexto excecional de medidas temporárias de resposta à situação epidemiológica provocada pelo coronavírus SARS-CoV-2 e da doença COVID-19, é solicitada a colaboração dos prestadores na submissão à ERS, preferencialmente através do SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações) das reclamações, elogios ou sugestões, **até ao terceiro dia útil seguinte à sua apresentação pelo reclamante**, mesmo que não estejam acompanhados de todos os elementos previstos no n.º 2 do artigo 9 do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro;
2. Para que essa colaboração seja exequível, a ERS disponibiliza indicações que facilitam a submissão de processos REC no SGREC, designadamente,
 - a. Os processos podem ser submetidos à ERS desde que sejam constituídos pelo ficheiro da reclamação e por uma informação sumária sobre o seguimento dado à reclamação;
 - b. devem ser posteriormente anexados ao processo os documentos e/ou informação em falta nos termos da lei, através da funcionalidade disponível no final do formulário.
3. Este procedimento excecional aplica-se às queixas e reclamações, elogios e sugestões apresentados pelos reclamantes a partir de 03 de abril de 2020.
4. Quanto às reclamações, elogios ou sugestões apresentados pelos reclamantes no período de 19 de março a 02 de abril de 2020, e ainda não submetidas à ERS, aplica-se o mesmo procedimento excecional referido, solicitando-se a melhor colaboração dos prestadores na submissão destes processos, até ao dia 13 de abril de 2020.
5. Quanto às reclamações, elogios ou sugestões apresentados pelos reclamantes no período de 1 a 18 de março de 2020, e ainda não submetidas à ERS, aplica-se o mesmo procedimento excecional referido, solicitando-se a melhor colaboração dos prestadores na submissão destes processos, até ao dia 21 de abril de 2020.
6. Este procedimento excecional deverá ser assegurado até nova informação da ERS.
7. Neste contexto ainda, os prestadores deverão privilegiar e incentivar junto dos utentes, o recurso aos formulários eletrónicos para apresentação de pedidos de informação, queixas e reclamações, concretamente, o [formulário de pedido de informação](#) e de [reclamação](#) junto da ERS, e ainda o [formulário eletrónico do livro de reclamações](#).
8. Os prestadores devem também assegurar aos utentes a informação de que a reclamação apresentada no livro de reclamações em formato eletrónico tem o mesmo valor que a reclamação apresentada em formato físico.



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, 2020

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).