



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

Plano de Atividades para 2023

Agosto 2022

Ficha Técnica

Título: Plano de Atividades para 2023

Editor: Entidade Reguladora da Saúde
Rua S. João de Brito, 621 L32, 4100-455 Porto
e-mail: geral@ers.pt | telef.: 222 092 350 | fax: 222 092 351 | *website:* www.ers.pt

Ano: 2022

© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2022

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).



Índice

| | |
|--|----|
| 1. Introdução..... | 4 |
| 1.1. Apresentação | 4 |
| 1.2. Missão e âmbito de regulação | 4 |
| 1.3. Estrutura interna | 5 |
| 1.4. Enquadramento estratégico..... | 7 |
| 2. Atividades de regulação | 12 |
| 2.1. Controlo dos requisitos de funcionamento | 12 |
| 2.2. Garantia de acesso aos cuidados de saúde | 16 |
| 2.3. Defesa dos direitos dos utentes..... | 19 |
| 2.4. Garantia da qualidade dos cuidados de saúde | 24 |
| 2.5. Legalidade e transparência das relações económicas..... | 26 |
| 2.6. Promoção da concorrência | 27 |
| 2.7. Resolução de conflitos | 28 |
| 2.8. Regulamentação | 28 |
| 2.9. Matérias jurídicas e de contencioso..... | 29 |
| 3. Atividades de gestão e suporte | 30 |
| 3.1. Gestão de recursos humanos..... | 30 |
| 3.2. Gestão de tecnologias de informação..... | 32 |
| 3.3. Gestão financeira e patrimonial | 33 |
| 3.4. Gestão da qualidade e proteção de dados | 34 |
| 3.5. Comunicação interna..... | 35 |
| 3.6. Comunicação externa e cooperação institucional | 35 |
| 4. Orçamento | 37 |



Índice de Abreviaturas

ACSS – Administração Central do Sistema de Saúde, I.P.

AdC – Autoridade da Concorrência

DEAS – Departamento de Estudos e Avaliação em Saúde

DGS – Direção-Geral da Saúde

DIAS – Departamento de Intervenção Administrativa e Sancionatória

DRL – Departamento de Registo e Licenciamento

DU – Departamento do Utente

ERS – Entidade Reguladora da Saúde

GC – Gabinete de Comunicação

GGQ – Gabinete de Gestão da Qualidade

GSI – Gabinete de Sistemas de Informação

LQER – Lei-quadro das Entidades Reguladoras

RNCCI - Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados

SAMA2020 – Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações

SINAS – Sistema Nacional de Avaliação em Saúde

SINC - *Supervision and Regulation Innovation Network for Care*

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SJ – Serviços Jurídicos

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E.

SRER – Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados

TMRG – Tempos Máximos de Resposta Garantidos

UGI – Unidade de Gestão Interna





1. Introdução

1.1. Apresentação

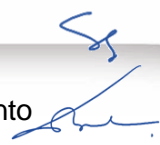
A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) é, nos termos da Lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo (Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, na redação alterada pela Lei n.º 12/2017, de 2 de maio) – Lei-quadro das entidades reguladoras (LQER) - e dos seus estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, uma pessoa coletiva de direito público, com a natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa e financeira, de autonomia de gestão, de independência orgânica, funcional e técnica e de património próprio, e goza de poderes de regulação, regulamentação, supervisão, fiscalização e sancionatórios.

No âmbito da orientação e gestão da ERS, compete ao Conselho de Administração, conforme disposto no artigo 40.º, n.º 1, alínea b), daqueles estatutos, elaborar os planos e relatórios a submeter anualmente à Assembleia da República e ao Governo e assegurar a sua execução.

O processo de elaboração do Plano de Atividades para 2023 contou com a participação de todos os dirigentes e trabalhadores. Para tal, cada uma das unidades orgânicas elaborou uma proposta de planeamento das atividades sob a sua responsabilidade, em resultado de um processo de análise e discussão interna. Estes contributos foram depois integrados nesta versão inicial do Plano de Atividades, no qual se descrevem as atividades a desenvolver em 2023 e que suporta a proposta de orçamento para esse ano, a qual é submetida a parecer do Conselho Consultivo da ERS, nos termos do artigo 47.º dos seus estatutos.

1.2. Missão e âmbito de regulação

Em conformidade com os seus estatutos, a ERS tem por missão a regulação da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, e as suas atribuições compreendem a supervisão desses estabelecimentos no que respeita ao cumprimento dos requisitos de exercício da atividade e de funcionamento, incluindo o licenciamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, à garantia dos direitos relativos ao acesso aos cuidados de saúde e à prestação de cuidados de saúde de qualidade, bem como dos demais direitos dos utentes, e à legalidade e transparência das relações económicas entre os diversos operadores, entidades financiadoras e utentes.



De forma mais concreta, são objetivos da atividade reguladora da ERS: a) assegurar o cumprimento dos requisitos do exercício da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, incluindo os respeitantes ao regime de licenciamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, nos termos da lei; b) assegurar o cumprimento dos critérios de acesso aos cuidados de saúde, nos termos da Constituição e da lei; c) garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes; d) zelar pela prestação de cuidados de saúde de qualidade; e) zelar pela legalidade e transparência das relações económicas entre todos os agentes do sistema; f) promover e defender a concorrência nos segmentos abertos ao mercado, em colaboração com a Autoridade da Concorrência na prossecução das suas atribuições relativas a este setor; e g) desempenhar as demais tarefas previstas na lei.

O seu âmbito de regulação inclui todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, dos setores público, privado, social e cooperativo, independentemente da sua natureza jurídica, excetuando-se os profissionais de saúde no que respeita à sua atividade sujeita à regulação e disciplina das respetivas associações públicas profissionais e os estabelecimentos sujeitos a regulação específica do INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P., nos aspetos respeitantes a essa regulação.

1.3. Estrutura interna

O **Conselho de Administração** é o órgão colegial responsável pela definição da atuação da ERS, bem como pela direção dos respetivos serviços, em conformidade com a lei e os regulamentos aplicáveis. Além do Conselho de Administração, são também órgãos da ERS o **Conselho Consultivo**, que é o órgão de consulta e participação na definição das linhas gerais de atuação e nas decisões do Conselho de Administração, e o **Fiscal Único**, responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial.

A estrutura orgânica da ERS, que se reproduz na figura 1, compreende os seguintes departamentos:

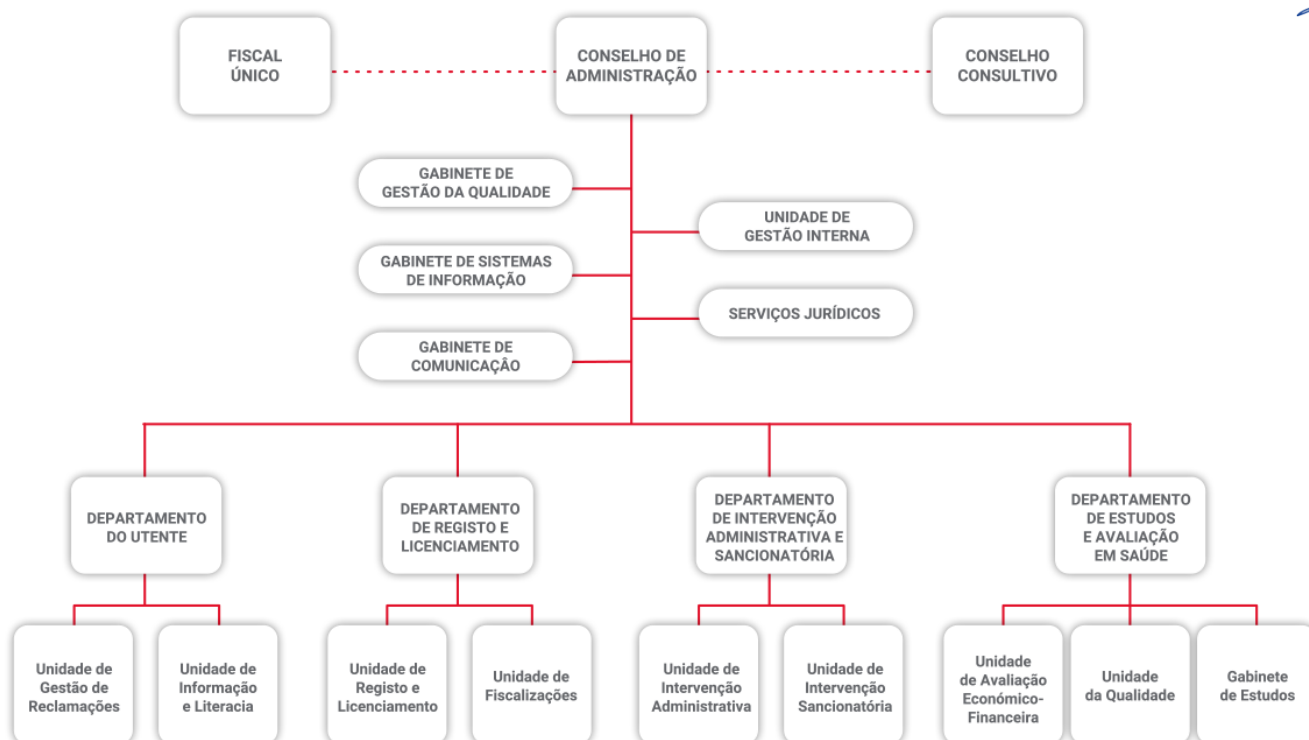
- **Departamento do Utente (DU)** – tem por competência a supervisão dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde no âmbito da apreciação e monitorização das reclamações dos utentes, e o desenvolvimento de ações de informação, capacitação e redução de assimetrias de informação, promovendo o reforço da literacia em saúde.

- **Departamento de Registo e Licenciamento (DRL)** – assegura os procedimentos de registo público dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, controla a emissão de taxas de registo e contribuições regulatórias, assegura o licenciamento e procede à fiscalização do funcionamento dos estabelecimentos.
- **Departamento de Intervenção Administrativa e Sancionatória (DIAS)** – tem por competência o desenvolvimento dos procedimentos administrativos e sancionatórios para garantia do cumprimento das obrigações pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde em todas as matérias a que corresponde a função de regulação.
- **Departamento de Estudos e Avaliação em Saúde (DEAS)** – assegura a monitorização do sistema de saúde, realiza estudos e pareceres e assegura a avaliação sistemática dos prestadores de cuidados de saúde em termos do seu desempenho económico-financeiro e da qualidade e segurança dos cuidados prestados.

A organização da ERS compreende ainda o seguinte conjunto de unidades autónomas:

- **Unidade de Gestão Interna (UGI)** – desenvolve atividades de apoio instrumental necessárias ao funcionamento, designadamente relacionadas com a gestão dos recursos humanos, a gestão das instalações, o controlo dos recursos e fluxos financeiros, a gestão do património e a aquisição e contratação de bens e serviços.
- **Serviços Jurídicos (SJ)** – prestam apoio em todas as matérias de relevância jurídica, tendo ainda as competências específicas de conduzir o processo de mediação ou conciliação de conflitos, elaborar regulamentos com eficácia externa e assegurar a representação judicial da ERS.
- **Gabinete de Comunicação (GC)** – promove o fluxo comunicacional interno na organização, bem como a relação com pessoas e entidades externas e com a Comunicação Social.
- **Gabinete de Gestão da Qualidade (GGQ)** – assegura o desenvolvimento e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade da ERS, contribuindo para a sua melhoria contínua, e promove a segurança e saúde no local de trabalho.
- **Gabinete de Sistemas de Informação (GSI)** – assegura o funcionamento, desenvolvimento e manutenção dos sistemas de informação, na vertente de *hardware* e *software*, incluindo a implementação das políticas de gestão do sistema informático aprovadas, bem como a supervisão dos serviços prestados por entidades externas.

Figura 1 – Organigrama



1.4. Enquadramento estratégico

A ERS tem vindo, nos últimos anos, a fazer uma reflexão profunda no que diz respeito ao seu modelo de supervisão, fruto da necessidade de uma intervenção mais eficaz e de uma mais eficiente alocação dos recursos disponíveis, limitados face à dimensão e complexidade do universo regulado, em particular num setor tão dinâmico e em rápida mudança.

Neste contexto, a ERS alterou o paradigma da sua intervenção, passando a associar ao modelo de supervisão e intervenção regulatória essencialmente reativa, muito assente na análise de incidentes, um modelo de supervisão preventiva assente na avaliação de risco, que permita identificar prestadores de cuidados de saúde ou segmentos do setor que exijam uma maior atenção por parte da Reguladora e prevenir a ocorrência de incidentes e a violação dos direitos dos utentes.

Para tanto, tem sido fundamental a discussão ampla sobre a ação das entidades reguladoras e de supervisão do setor da Saúde em que a ERS tem participado ativamente, bem como a partilha de experiência e resultados obtidos pelos diversos modelos de supervisão prosseguidos pelas suas



congêneres europeias, que tem sido uma enorme mais-valia para este processo de mudança, para a sua sustentabilidade e consistência técnica em termos de intervenção regulatória.

Desta discussão resulta a necessidade de se identificarem aspetos de risco explícito ou inerente em cada estabelecimento regulado, para se criarem medidas de regulação que concretizem as atribuições e competências da ERS e que sejam, dessa forma, mais eficazes para assegurar a prestação de cuidados de qualidade e segurança e a garantia e defesa dos direitos dos utentes, em especial do direito à proteção da saúde.

Assim, em complemento ao modelo de supervisão atual - baseado, em larga medida, na avaliação da conformidade da atuação dos estabelecimentos regulados com as normas em vigor e na intervenção após conhecimento de ilegalidades ou irregularidades praticadas pelos mesmos - a ERS está a implementar um novo modelo de supervisão preventiva, assente na análise de risco, que permita identificar estabelecimentos ou segmentos do sistema de saúde que exijam uma maior atenção e, desse modo, prevenir a ocorrência de incidentes e a violação dos direitos e interesses legítimos dos utentes dos serviços de saúde e, em geral, de incumprimento da Lei que possam determinar a intervenção da ERS, no quadro das suas atribuições e competências legalmente definidas.

Tendo em conta o âmbito e os objetivos da intervenção regulatória da ERS, previstos nos seus Estatutos, as componentes que o modelo de supervisão baseado na análise do risco irá considerar, para observação do desempenho de cada estabelecimento regulado, serão as seguintes:

1. Acesso a cuidados de saúde
2. Qualidade e segurança dos cuidados e das instalações
3. Legalidade e transparência das relações económicas entre os agentes do sistema de saúde
4. Concorrência nos segmentos abertos ao mercado
5. Outros direitos e interesses legítimos dos utentes
6. Índices de satisfação dos utentes
7. Relação entre os prestadores e a ERS

A informação recolhida e analisada em cada uma das componentes referidas deverá determinar a probabilidade e o impacto da eventual ocorrência de um incidente nas áreas indicadas e, nesse sentido, fundamentar a intervenção regulatória da ERS que melhor se adequar à prevenção do mesmo.

A informação necessária para o efeito será obtida junto de cada estabelecimento prestador de cuidados de saúde, bem como de fontes de informação da própria Reguladora e de outras entidades externas. Para concretizar a implementação deste modelo de intervenção, a ERS está a desenvolver uma plataforma tecnológica de recolha e análise de dados.

Esta estratégia de intervenção implica a permanente atualização dos perfis de risco e a análise das suas tendências de evolução ao longo do tempo, permitindo a monitorização, por um lado, de cada um dos prestadores e, por outro, de subgrupos de prestadores (organizados segundo diversos critérios de agregação, nomeadamente por especialidade, por tipologia de estabelecimento, por região, ou por integração – ou não – no Serviço Nacional de Saúde (SNS) ou na rede de prestadores abrangidos por convenções, entre outros). Trata-se de um processo dinâmico, e que impulsiona uma intervenção regulatória e de supervisão mais preventiva, mediante intervenções regulatórias atempadas e a criação de alertas precoces para que seja possível antecipar e lidar com problemas emergentes.

Nesta nova forma de intervenção, a ERS tem como propósito, através dos meios de intervenção previstos nos seus estatutos, mitigar riscos individuais (para os utentes dos serviços de saúde) e coletivos (para a população em geral e para a saúde pública), reforçar a confiança no sistema de saúde, e fazer uma adequada, eficiente e, espera-se, eficaz utilização dos recursos da Reguladora nas suas várias esferas de intervenção, orientando-os para os prestadores e/ou segmentos de atividade prioritários. Por outro lado, potenciando uma intervenção sistémica, permite reduzir a probabilidade de ocorrência de incidentes, aumentar a probabilidade e a rapidez de deteção de incidentes, e reduzir o tempo de intervenção após identificação de um incidente, contribuindo efetivamente para a melhoria da segurança e qualidade dos cuidados prestados e para a garantia dos direitos dos utentes dos serviços de saúde.

Uma vez que a questão da qualidade e segurança dos cuidados de saúde assume um papel central no modelo de supervisão pelo risco, afigura-se essencial adaptar o sistema nacional de classificação de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde às novas dinâmicas que a supervisão baseada na avaliação do risco exigirá, bem como, às exigências e aos propósitos definidos nos estatutos da Reguladora.

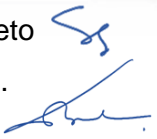
Assim, em 2023 a ERS irá, por um lado, e como se verá ao longo deste Plano de Atividades, manter e reforçar as suas metodologias de intervenção, nas várias áreas previstas nos seus estatutos, por forma a cumprir as suas atribuições e competências, nomeadamente avaliando a conformidade da atuação dos estabelecimentos regulados com as normas em vigor, e identificando e intervindo perante incidentes específicos.

Por outro lado, irá continuar a monitorização da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e do exercício dos direitos dos utentes, considerando as preocupações e solicitações de que venha a tomar conhecimento, através dos diversos canais e instrumentos que desde o início da pandemia têm vindo a ser criados ou reforçados. Em particular, no âmbito dos processos de monitorização já em curso e dos que venha a ser necessário encetar, a ERS irá acompanhar o processo de retoma da atividade assistencial programada, e aferir de que forma é garantido o direito de acesso dos utentes à prestação tempestiva de cuidados de saúde.

E, finalmente, irá promover a supervisão preventiva, baseada na análise constante da atividade dos prestadores e do sistema de saúde, que permitirá uma monitorização contínua da qualidade e da segurança dos cuidados prestados, bem como a indução de comportamentos dos prestadores no sentido de melhorarem essa qualidade e segurança, reduzirem os riscos inerentes à sua atividade e respeitarem os demais direitos e interesses dos utentes. A ERS tem vindo, em particular desde o início da pandemia, a reforçar o caráter preventivo da sua intervenção, assente na análise de risco e na identificação precoce de eventuais problemas relacionados com a segurança e qualidade dos cuidados prestados. As ações de fiscalização realizadas desde então têm sido, em larga medida, orientadas para responder às exigências determinadas pelo novo contexto, e será dada continuidade à identificação de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde a fiscalizar, tendo por base critérios que apoiem uma análise de risco, designadamente a categorização por temas relevantes e níveis de gravidade das exposições, reclamações e denúncias de utentes e também de profissionais de saúde ou de outras entidades do setor, e subsequente cruzamento com informação interna sobre registo e licenciamento das entidades e ainda (eventuais) intervenções anteriores da ERS, de natureza injuntiva (ordens ou instruções) ou sancionatória.

É fundamental referir que este Plano de Atividades, tal como aqueles referentes a 2021 e 2022, foi elaborado num enquadramento especial, ainda influenciado pelo impacto que a pandemia da COVID-19 exerceu sobre todo o sistema de saúde e, em especial, sobre o SNS. A retoma da atividade programada e a garantia do exercício dos direitos dos utentes, em especial, do direito de acesso a cuidados de saúde, em tempo clinicamente útil, com qualidade e em segurança, incluindo o cumprimento dos tempos máximos de resposta garantidos definidos na Lei, constitui um objetivo

fundamental nesta fase e o grande desafio que se coloca para os próximos anos. É a este aspeto vital do sistema de saúde que a ERS irá continuar a dedicar maior atenção nos próximos meses.



Tal como nos anos antecedentes, não é ainda possível antecipar o real impacto que a pandemia, bem como a crise económica que atravessamos, terão na atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e no sistema de saúde como um todo. Tais incertezas podem implicar que este Plano de Atividades tenha de ser revisto, uma vez que a ERS terá, ao longo de 2023, de ir ajustando o seu funcionamento e, acima de tudo, a sua intervenção no sistema de saúde, dando resposta a novos desafios num enquadramento económico e social que se antevê particularmente difícil.



2. Atividades de regulação

2.1. Controlo dos requisitos de funcionamento

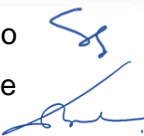
Conforme se estabelece no artigo 10.º dos estatutos da ERS, em conjugação com o Decreto-lei n.º 127/2014, de 22 de agosto, um dos seus objetivos de regulação é o de assegurar o cumprimento dos requisitos do exercício da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, incluindo os respeitantes ao registo no Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER) da ERS e ao regime de licenciamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, nos termos da lei.

Para esse efeito, incumbe-lhe, concretamente, instruir e decidir os pedidos de licenciamento de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, bem como assegurar o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares de abertura e funcionamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e sancionar o seu incumprimento, respetivamente nos termos das alíneas b) e c) do artigo 11.º dos seus estatutos.

Neste particular, em 2023 dever-se-á:

- Prosseguir as atribuições decorrentes do Regime Jurídico de Licenciamento, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 127/2014, de 22 de agosto, incluindo a instauração e tramitação dos procedimentos administrativos tendentes à emissão, suspensão, revogação e averbamento de licenças de funcionamento, bem como de reconhecimento de licenças antigas ou da validade de autorizações provisória;
- Assegurar a emissão de autorizações de funcionamento às unidades integrantes da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) nos termos do disposto na Portaria n.º 174/2014, de 10 de setembro, alterada pela Portaria n.º 50/2017, de 2 de fevereiro, e pela Portaria n.º 249/2018, de 6 de setembro, incluindo a realização de diligências presenciais dedicadas à verificação do cumprimento dos requisitos de instalação e funcionamento aplicáveis;
- Realizar avaliações periódicas e monitorizações regulares e/ou monitorizações à distância aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sujeitos ao regime jurídico do licenciamento, visando a verificação da observância dos requisitos técnicos mínimos de abertura e de funcionamento;

- Assegurar a realização das vistorias prévias à emissão de licença de funcionamento no âmbito do procedimento ordinário de licenciamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- Realizar fiscalizações regulares e/ou monitorizações à distância aos estabelecimentos regulados não sujeitos ao regime jurídico do licenciamento e dedicadas à verificação do cumprimento dos requisitos do exercício da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- Reforçar a realização de fiscalizações direcionadas por sector de atividade, assentes numa perspetiva de supervisão baseada na análise de risco, com identificação de indícios de perturbação do universo regulado, emergentes da análise agregada das entradas em função da sua gravidade e quantidade, nomeadamente, reclamações, denúncias, informação interna de procedimentos em curso;
- Dar continuidade à implementação dos mecanismos e instrumentos necessários à regular monitorização da conduta dos estabelecimentos regulados no que respeita à supressão das não conformidades detetadas, com incorporação de medidas de *follow-up* permanentes tendentes à medição do impacto da intervenção regulatória;
- Elaborar, nos termos da Lei, relatórios de fiscalização com notificação dos interessados e proposta de decisão;
- Instaurar processos de contraordenação decorrentes da infração ao referido regime jurídico e por violação de deveres legais, de abertura e de funcionamento, tipificados e que recaiam sob a esfera de competência sancionatória da ERS;
- Adotar as medidas cautelares necessárias e adequadas à imediata reposição do cumprimento das Leis ou regulamentos aplicáveis e que se mostrem indispensáveis ao efeito útil da decisão a proferir em processo instaurado ou a instaurar;
- Emitir recomendações, advertências, relatórios globais, ordens ou instruções que versem sobre o cumprimento dos requisitos do exercício da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- Elaborar pareceres e prestar informação, por escrito ou no âmbito do atendimento presencial e telefónico, sobre os requisitos de atividade do universo regulado;

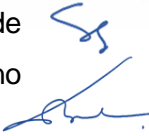


- Dar resposta aos pedidos de esclarecimento das entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, prévios ao licenciamento dos mesmos, através da:
 - avaliação técnica dos elementos submetidos a análise para oferecimento do esclarecimento concretamente solicitado;
 - emissão de pronúncia escrita;
 - realização de atendimentos presenciais e telefónicos, quando necessário.

- Dar continuidade ao reforço de medidas tendentes à capacitação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde regulados para a conformação voluntária e informada com os requisitos legais, e à sua crescente responsabilização pela contínua melhoria da qualidade e segurança da sua atividade, através:
 - da publicação regular de informação técnica especializada sobre os requisitos mínimos de funcionamento por tipologia de atividade ou área técnica;
 - da publicação regular de informação técnica sobre os instrumentos e os procedimentos legais instituídos;
 - da atualização da publicação das *checklists* base aplicáveis às tipologias de atividade regulamentadas no âmbito do Regime Jurídico do Licenciamento, publicação de *checklists* complementares e da documentação obrigatória em sede do processo de licenciamento;
 - da realização pontual de sessões de esclarecimento públicas;
 - da publicação de notas informativas, esclarecimentos, linhas de apoio ao preenchimento e fluxos/ infografias de apoio aos processos de licenciamento.

- Aperfeiçoamento contínuo dos fluxos de tramitação dos processos, redução dos tempos médios de tratamento e de execução, com melhoria do processo de análise e clareza dos documentos produzidos;

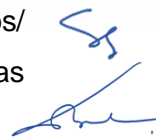
Por outro lado, e no que respeita aos requisitos de funcionamento, realça-se a obrigatoriedade de registo público dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde junto da ERS (previsto no artigo 26.º dos seus estatutos).



Neste âmbito, em 2023 dever-se-á:

- Promover a atualização, por parte de entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, dos dados constantes da sua inscrição e do registo dos estabelecimentos por si explorados no SRER da ERS;
- Dar continuidade a um conjunto de ações tendentes a assegurar a atualização dos dados constantes do registo dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde no SRER, o tratamento das situações de “pré-registo” inadequado ou inaplicável e a identificação de operadores de mercado em potencial situação de incumprimento deste requisito legal de abertura e funcionamento;
- Aperfeiçoamento contínuo dos procedimentos internos no sentido da melhoria dos fluxos de tramitação dos processos, encurtamento dos prazos médios de apreciação, e melhoria do processo de análise;
- Consolidar o processo de alargamento da prestação de serviços *online*, criando instrumentos interativos que promovam a eficiência de procedimentos e a comunicação entre as entidades reguladas e a ERS;
- Dar continuidade ao reforço de medidas tendentes à capacitação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde regulados para a conformação voluntária e informada com os requisitos de funcionamento, através das seguintes ações:
 - Atualizar regularmente as “*perguntas frequentes*” apresentadas no *website*, em estreita relação com os pedidos de informação efetuados pelos estabelecimentos regulados e com o resultado de toda a intervenção regulatória da ERS;
 - Promover a transparência através da publicação de conteúdo regular no *website* respeitante à evolução dos dados do registo público obrigatório;
 - Realização pontual de sessões de esclarecimento públicas;

- Publicação de notas informativas, esclarecimentos, apoio ao preenchimento e fluxos/ infografias de apoio ao processo de registo e que decorram do apuramento das necessidades/dificuldades centrais dos Regulados identificadas pela ERS.
- Intensificar e alargar os mecanismos de cooperação com instituições terceiras com atuação relevante no sistema de saúde (nomeadamente, entidades financiadoras), no sentido de garantir que apenas estabelecimentos registados na ERS (e, caso aplicável, licenciados) pelas entidades responsáveis pela sua exploração são aceites por tais instituições como prestadores de cuidados de saúde;
- Dar continuidade à revisão do SRER, tendo em vista a incorporação de automatismos, instrumentos de auxílio ao correto preenchimento do registo pelos estabelecimentos regulados, incorporação e correção dos dados de registo obrigatório e público, para a melhoria progressiva na prossecução das atribuições da ERS e na supervisão do setor.



2.2. Garantia de acesso aos cuidados de saúde

Outro dos objetivos de regulação da ERS consiste em assegurar o cumprimento, por parte das entidades reguladas, dos critérios de acesso aos cuidados de saúde, nos termos da Constituição e da lei (*vide* alínea b) do artigo 10.º dos estatutos da ERS).

Para concretização desse objetivo, a ERS tem diversas incumbências específicas, nomeadamente a de assegurar o direito de acesso universal e equitativo à prestação de cuidados de saúde nos serviços e estabelecimentos do SNS, nos estabelecimentos publicamente financiados, bem como nos estabelecimentos contratados para a prestação de cuidados no âmbito de sistemas ou subsistemas públicos de saúde ou equiparados, definida na alínea a) do artigo 12.º daqueles estatutos.

A pandemia COVID-19 teve um impacto relevante no acesso aos cuidados de saúde, tendo sido visível, em 2020, a queda acentuada da atividade programada e não programada na rede de estabelecimentos do SNS, sobretudo em virtude das alterações aplicadas à organização e prestação de cuidados de saúde. Com o alívio da situação pandémica, é inevitável um aumento da procura, quer nos cuidados de saúde primários, o que implicará um maior número de referências, quer nos cuidados hospitalares, em larga medida decorrente da necessidade de



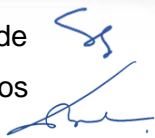
reagendamento da atividade programada cancelada durante a pandemia, o que criará ainda mais pressão sobre os serviços de saúde.

Nesse sentido, para salvaguarda do direito de acesso, é essencial que a ERS: (i) continue a acompanhar a evolução da atividade assistencial nas unidades de cuidados de saúde primários, na medida em que representam o primeiro nível de contacto dos utentes com o SNS, identificando situações que possam comprometer o direito de acesso dos utentes aos cuidados de saúde; e (ii) continue a monitorizar os procedimentos adotados pelos estabelecimentos do SNS para reagendamento da atividade assistencial programada não realizada por força da pandemia, aferindo o cumprimento do direito de acesso dos utentes à prestação tempestiva de cuidados de saúde, designadamente dos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) legalmente definidos.

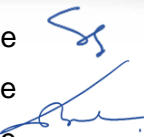
Para esse efeito, em 2023 a ERS deverá:

- Realizar os estudos e pareceres que se revelem necessários para contribuir para a identificação de falhas no acesso a cuidados de saúde e, na sequência dos elementos recolhidos, intervir em situações que o justifiquem, nomeadamente através da emissão de ordens, instruções ou recomendações para adoção de medidas necessárias à supressão das falhas identificadas;
- Dar continuidade à elaboração e divulgação das informações de monitorização sobre o nível de acesso, designadamente nos cuidados de saúde primários, cuidados de saúde hospitalares, cuidados continuados e cuidados prestados pelo setor convencionado, e iniciar as que se revelem necessárias no âmbito do acesso dos utentes aos cuidados de saúde.
- Continuar a monitorização do cumprimento dos TMRG legalmente instituídos para o acesso a cuidados primários, à primeira consulta de especialidade hospitalar, a meios complementares de diagnóstico e terapêutica e à cirurgia programada;
- Acompanhar, em particular, o seguimento dado à Recomendação da ERS ao Ministério da Saúde, à Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ACSS) e aos SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. (SPMS), bem como a Recomendação da ERS aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde primários do SNS e aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde hospitalares do SNS, relativas ao cumprimento dos TMRG;

- Reforçar a articulação com as entidades competentes, para garantia de disponibilidade de informação contemporânea e completa sobre o acesso aos cuidados de saúde nos estabelecimentos do SNS;
- Investigar as participações, queixas e reclamações que indiciem restrições ou desigualdades infundadas de acesso de doentes a cuidados de saúde, ou incumprimento de regras de acesso, designadamente as previstas na «Carta dos direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos utentes do Serviço Nacional de Saúde» e, quando aplicável, elaborar pareceres e emitir as ordens, instruções e recomendações que se revelem oportunas e necessárias, bem como impor medidas de conduta e adotar as providências necessárias à reparação dos direitos e interesses legítimos dos utentes, e proceder à abertura dos competentes processos contraordenacionais e aplicar as sanções devidas;
- Emitir Alertas de Supervisão sempre que se detetem constrangimentos, ou falhas sistémicas e/ou graves, efetivos ou potenciais, no sistema de saúde, considerando-se necessário informar ou condicionar o comportamento dos prestadores, acautelando a qualidade e segurança dos cuidados prestados e salvaguardando, em especial, os direitos dos utentes relativos ao acesso aos cuidados de saúde;
- Verificar a implementação e o cumprimento das instruções emitidas pela ERS que visem o acesso aos cuidados de saúde, mediante a avaliação da eficácia dos procedimentos adotados pelos prestadores visados para assegurar tal cumprimento e instaurar os competentes processos de contraordenação, quando se verifique qualquer desrespeito de decisão da ERS;
- Emitir pareceres ou recomendações de âmbito genérico e/ou alargado, relativos ao acesso aos cuidados de saúde, quando tal se justifique;
- Acompanhar a implementação de medidas adotadas pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde na sequência do procedimento de regulamentação da ERS sobre as transferências de utentes entre estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde (Regulamento ERS n.º 964/2020, de 3 de novembro), em concretização dos poderes de regulação e de acordo com o disposto nos artigos 12.º e 17.º dos seus estatutos.



Também no âmbito da garantia do acesso aos cuidados de saúde, incumbe à ERS prevenir e punir as práticas de rejeição discriminatória ou infundada de utentes nos serviços e estabelecimentos do SNS, nos estabelecimentos publicamente financiados, bem como nos estabelecimentos



contratados para a prestação de cuidados no âmbito do sistema ou subsistemas públicos de saúde ou equiparados, prevenir e punir as práticas de indução artificial da procura de cuidados de saúde e zelar pelo respeito da liberdade de escolha nos estabelecimentos prestadores de serviços de saúde e punir a sua violação (cfr., respetivamente, as alíneas b), c) e d) do artigo 12.º dos estatutos da ERS).

Relativamente a estas matérias, em 2023 a ERS irá:

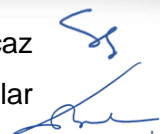
- Desencadear os procedimentos administrativos destinados a emitir as ordens, instruções e recomendações que se revelem oportunas e necessárias e os procedimentos sancionatórios legalmente aplicáveis, para a prevenção e eventual punição das referidas práticas de rejeição discriminatória ou infundada de utentes, de indução artificial de procura de cuidados de saúde, e de violação da liberdade de escolha, quando aplicável;
- Verificar a implementação e cumprimento das instruções emitidas pela ERS que visem o acesso aos cuidados de saúde, avaliar o seguimento das recomendações emitidas nesse mesmo âmbito, e instaurar e tramitar os processos de contraordenação competentes quando se verificar o incumprimento das instruções emitidas;
- Emitir pareceres ou recomendações, de âmbito genérico e/ou alargado, relativos ao acesso aos cuidados de saúde, quando se justifique.

2.3. Defesa dos direitos dos utentes

Um outro objetivo de regulação que compete à ERS prosseguir, e que se encontra definido na alínea c) do artigo 10.º dos seus estatutos, consiste em garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes.

Para esse efeito, incumbe à ERS, nos termos do artigo 13.º, alínea a) dos mesmos estatutos, apreciar as queixas e reclamações dos utentes e monitorizar o seguimento dado pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde às mesmas.

Desde o início da pandemia COVID-19, e atendendo à necessidade de proteção dos direitos e interesses dos utentes, em especial, do direito de acesso a cuidados de saúde de qualidade, bem como do direito à reclamação e de acesso a meios adequados para o seu efetivo exercício, a ERS simplificou o procedimento de submissão de reclamações, elogios ou sugestões, garantindo o

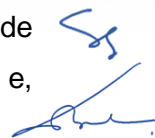


conhecimento contemporâneo dos mesmos, e assim alavancando o exercício atempado e eficaz das suas funções de regulação e supervisão, e conseqüente avaliação do impacto no regular funcionamento do sistema de saúde e exercício dos direitos dos utentes.

No âmbito desta atividade, em 2023 prevê-se:

- Dar continuidade à apreciação de todas as participações, queixas e reclamações de utentes dos serviços de saúde, garantindo o conhecimento e análise contemporâneos das mesmas;
- Dar continuidade à monitorização do seguimento que lhes é dado pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, no que se refere ao cumprimento das suas obrigações relativas ao tratamento das reclamações, designadamente, quanto aos prazos legais estabelecidos e à adequação das respostas apresentadas, quer aos utentes, quer à ERS;
- Prosseguir no aperfeiçoamento das soluções tecnológicas de suporte à monitorização de reclamações, designadamente a plataforma do Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), e dar continuidade à desmaterialização dos processos e otimização de procedimentos;
- Manter e reforçar o apoio aos prestadores de cuidados de saúde na utilização da plataforma do SGREC, através, entre outros, da emissão de orientações e alertas, da contínua atualização do manual de apoio ao utilizador, da promoção de ações de formação e esclarecimento, do atendimento suportado no *call center* da ERS, e da permanente atualização da informação disponibilizada no *website* institucional;
- Dar continuidade à intervenção específica da ERS junto dos prestadores de cuidados de saúde, com vista à diminuição do lapso temporal entre o momento em que a reclamação, elogio ou sugestão é redigida (data da ocorrência) e o momento em que a ERS toma conhecimento da mesma e do seguimento que lhe foi dispensado;
- Aprofundar a monitorização das reclamações, extraindo informação fidedigna, tempestiva e que permita a estratificação de análises por critérios como tema/assunto, nível de gravidade, tipologia de cuidados ou prestador, nomeadamente através da aplicação de modelos de inteligência artificial – em desenvolvimento no âmbito de um projeto abrangido pelo Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública SAMA 2020 –, assim se reforçando a análise preditiva, o estabelecimento de prioridades e a eficácia da intervenção da ERS, orientada por um modelo de supervisão assente na avaliação de risco;

- Otimizar a informação estatística individualizada e comparativa sobre a tramitação de processos, promovendo, junto dos prestadores, a melhoria contínua da sua atuação e, conseqüentemente, a melhoria da qualidade na prestação de cuidados de saúde;
- Dar continuidade à adaptação da infraestrutura tecnológica da ERS às plataformas do Livro de Reclamações Eletrónico, e dar continuidade ao acompanhamento da implementação do Livro Amarelo Eletrónico;
- Otimizar a identificação e o procedimento de encaminhamento das queixas, reclamações e outra informação relevante que determinem a intervenção, não só da ERS, mas de outras entidades, de acordo com as competências respetivas;
- Estreitar o relacionamento com outras instituições com interesses partilhados no âmbito do tratamento de reclamações.



Nos termos do artigo 13.º, alínea c) dos seus estatutos, incumbe ainda à ERS prestar informação, orientação e apoio aos utentes dos serviços de saúde.

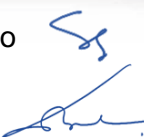
No âmbito desta atividade, prevê-se, para 2023:

- Garantir a contínua prestação de informação, orientação e apoio, em resposta a solicitações pelas vias virtual, escrita, telefónica e presencial, em matéria de defesa dos direitos e interesses legítimos dos utentes;
- Alargar as funcionalidades *online*, criando instrumentos interativos que promovam a partilha de informação entre os utentes e a ERS, dando continuidade, igualmente, à otimização de respostas aos pedidos de informação sobre direitos e deveres dos utentes;
- Através da área destinada ao utente no seu *website*, a qual compila serviços e conteúdos informativos, garantir a contínua prestação de informação útil, assente no entendimento regulatório da ERS nas suas diversas áreas de intervenção.

Acresce que toda a atividade da ERS está também, e em última instância, orientada para a proteção da pessoa enquanto utente do sistema de saúde, capacitando-a para tomar decisões informadas.

No sentido do reforço da literacia em direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde, a par com a sua atividade de regulação e supervisão, em 2023 a ERS deverá:

- Garantir a permanente atualização da sua publicação “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”, assegurando, também por esta via, a prestação de informação, orientação e apoio aos utentes, profissionais de saúde e demais agentes com intervenção, direta ou indireta, no sistema de saúde;
- Promover a recolha constante de sugestões, comentários ou esclarecimento de dúvidas sobre o conteúdo da publicação “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”, promovendo e dinamizando um processo participativo, que possibilite contribuições de quem tiver interesse nos temas abordados e pretender acompanhar a ERS no seu propósito informativo e de promoção da literacia em saúde;
- Concluir o estudo sobre literacia em direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde, por forma a monitorizar o nível de literacia nesta área, e em função dos resultados assim obtidos, conformar a realização de ações de informação e capacitação, (sessões de esclarecimento, campanhas informativas, alertas de supervisão), adaptadas na sua estrutura e formato aos públicos-alvo identificados, e desenvolvendo, para o efeito, parcerias estratégicas;
- Realizar a segunda edição das *Jornadas ERS sobre Direitos e Deveres dos Utentes*, com a participação, entre outras, entidades responsáveis pela exploração de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, outras entidades do setor da saúde e, sobretudo, associações de utentes, com o propósito de promover a literacia em saúde e partilhar informação, orientação e apoio, não apenas aos próprios utentes, mas também aos profissionais de saúde e demais agentes que têm intervenção, direta ou indireta, no sistema de saúde;
- Reforçar a monitorização da perspetiva do utente, nomeadamente por via da análise das reclamações, enquanto instrumento de avaliação e intervenção junto dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, considerando que lhes é exigível a adequada informação e formação em direitos e deveres dos utentes;
- Dar continuidade ao fomento da colaboração, articulação e auscultação de entidades atuantes em áreas relevantes para a promoção e divulgação de conteúdos informativos relacionados com os direitos e interesses dos utentes.



Contribui também para este objetivo o reforço de mecanismos de apoio ao utente no exercício do direito à reclamação, área em que a ERS irá prosseguir em 2023 com as seguintes atividades:

- Reforçar a informação disponibilizada sobre esta temática, nomeadamente sob a forma de resposta a “perguntas frequentes” e/ou publicações informativas, bem como garantir a permanente atualização dos conteúdos informativos já existentes no *website* da ERS;
- Simplificar o conteúdo de todas as respostas aos reclamantes, promovendo a melhor compreensão e exercício do direito à reclamação junto da ERS;
- Promover a transparência, disponibilizando, através do *website* institucional, informação estatística sobre reclamações, de forma interativa e intuitiva;
- Dar continuidade à divulgação contínua de informação no âmbito do processo de implementação do Livro de Reclamações Eletrónico e do Livro Amarelo Eletrónico no setor da saúde.

Conforme se define na alínea b) do artigo 13.º dos seus estatutos, incumbe ainda à ERS, a título de defesa dos direitos dos utentes, verificar o cumprimento da «Carta dos direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos utentes do Serviço Nacional de Saúde» por todos os prestadores de cuidados de saúde, pelo que, durante 2023, será dada continuidade às atividades seguintes:

- Investigar todas as participações, queixas e reclamações de utentes ou profissionais que indiciem a violação dos direitos dos utentes, devendo para esse efeito emitir as ordens, instruções, recomendações e pareceres que se revelem oportunas e necessárias, bem como impor as medidas de conduta e adotar as providências necessárias à reparação dos direitos e interesses legítimos dos utentes, e aplicar as sanções devidas;
- Emitir Alertas de Supervisão sempre que se detetem constrangimentos ou falhas sistémicos, efetivos ou potenciais, no sistema de saúde, informando-se ou condicionando o comportamento dos prestadores, em especial com o objetivo de acautelar os direitos e interesses legítimos dos utentes;
- Verificar a implementação e cumprimento das instruções emitidas pela ERS que visem a defesa dos direitos dos utentes, mediante a avaliação da eficácia dos procedimentos adotados pelos prestadores visados para assegurar tal cumprimento, e instaurar e tramitar os processos de contraordenação competentes quando se verificar o incumprimento das instruções emitidas;

- Emitir pareceres ou recomendações, de âmbito genérico e/ou alargado, relativos à defesa dos direitos dos utentes, sempre que se justifique.



O Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, que estabelece o Regime Jurídico das Práticas de Publicidade em Saúde, atribui à ERS a competência para a fiscalização e a instrução dos processos contraordenacionais por infrações ao referido regime. Para esse efeito, incumbirá à ERS prevenir e punir as práticas publicitárias ilícitas e/ou proibidas, nos termos do citado regime.

Nesse sentido, em 2023 dever-se-á:

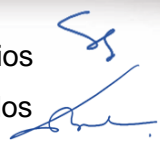
- Investigar todas as participações, queixas e reclamações que indiciem práticas publicitárias ilícitas e/ou proibidas, devendo-se, para esse efeito, instaurar e tramitar os competentes processos de contraordenação;
- Reforçar a intervenção na área das práticas de publicidade em saúde, assumindo esta um carácter progressivamente mais preventivo;
- Emitir Alertas de Supervisão sempre que se verifique a necessidade de conformação do mercado ao regime das práticas de publicidade em saúde;
- Verificar o cumprimento do Regulamento da ERS sobre o n.º 1 do artigo 4.º e n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, e monitorizar a sua aplicabilidade, de modo a aferir da eventual necessidade de revisão do mesmo;
- Continuar a adotar as medidas necessárias a garantir um melhor conhecimento externo, quer do regime jurídico das práticas publicitárias em saúde, quer do Regulamento da ERS sobre esta matéria.

2.4. Garantia da qualidade dos cuidados de saúde

É objetivo da ERS zelar pela prestação de cuidados de saúde de qualidade, nos termos da alínea d) do artigo 10.º dos seus estatutos.

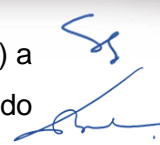
Nesse contexto, a alínea c) do artigo 14.º dispõe que incumbe à ERS garantir o direito dos utentes à prestação de cuidados de saúde de qualidade. Para tal, em 2023 a ERS continuará a:

- Realizar os estudos, pareceres e informações de monitorização que se revelem necessários para contribuir para a identificação de problemas no âmbito da qualidade dos cuidados prestados;
- Monitorizar o nível de qualidade e segurança dos cuidados de saúde, acompanhando e intervindo, na sequência de elementos recolhidos em sede de estudos, pareceres ou processos em curso, bem como em sede de monitorização preventiva, em situações que justifiquem a emissão de pareceres ou recomendações relativos à garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e com segurança;
- Investigar todas as participações, queixas e reclamações que indiciem a não garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e com segurança e, na sequência dessas investigações e quando aplicável, elaborar os pareceres e emitir as ordens, instruções e recomendações que se revelem oportunos e necessários;
- Emitir Alertas de Supervisão sempre que se detetem constrangimentos ou falhas sistémicas graves, em especial com o objetivo de acautelar a prestação de cuidados de saúde com qualidade e em segurança;
- Verificar a implementação e cumprimento das instruções emitidas pela ERS que visem a garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e com segurança, mediante a avaliação da eficácia dos procedimentos adotados pelos prestadores visados para assegurar tal cumprimento; e instaurar e tramitar os processos de contraordenação competentes quando se verificar o incumprimento das instruções emitidas;
- Emitir pareceres ou recomendações de âmbito genérico e/ou alargado relativos à garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e com segurança, quando se justifique.



É ainda atribuição da ERS, nos termos da alínea a) do artigo 14.º dos seus estatutos, a promoção de um sistema de âmbito nacional de classificação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde quanto à sua qualidade global, de acordo com critérios objetivos e verificáveis, incluindo os índices de satisfação dos utentes.

Em 2023, a ERS aprofundará o desenvolvimento do modelo de supervisão assente na avaliação do risco, que permita prevenir a ocorrência de incidentes e a violação dos direitos dos utentes, modelo que servirá de base ao sistema nacional de classificação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, e cuja metodologia assenta na prestação de informação obrigatória à ERS pelos estabelecimentos regulados. O novo sistema de classificação dos estabelecimentos prestadores de



cuidados de saúde decorre da adequação do Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS) a esta nova dinâmica, assegurando a melhor concretização da obrigação decorrente da alínea a) do artigo 14.º dos estatutos, através da avaliação da qualidade global de todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde regulados pela ERS, assente no pressuposto de que todos os estabelecimentos se encontram obrigatoriamente sujeitos a essa avaliação.

2.5. Legalidade e transparência das relações económicas

A alínea e) do artigo 10.º dos seus estatutos determina que a ERS deve assegurar a regulação económica do setor da saúde, designadamente zelando pela legalidade e transparência das relações económicas entre todos os agentes do sistema.

Para efeitos deste objetivo, em 2023 a ERS continuará a:

- Elaborar estudos para acompanhamento da relação entre o SNS, os subsistemas de saúde e os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, e emitir recomendações sobre as relações económicas nos vários segmentos da economia da saúde, sempre que se afigure necessário, para salvaguarda da transparência, da eficiência e da equidade do setor, bem como a defesa do interesse público e dos interesses dos utentes;
- Monitorizar a atividade do setor convencionado, e emitir recomendações sempre que se justifique relativas ao regime das convenções, aos contratos de concessão e de gestão;
- Monitorizar o desempenho dos serviços de saúde do SNS, realizar os estudos e pareceres que se revelem necessários para contribuir para a identificação de problemas, e intervir ao abrigo dos poderes de supervisão, sempre que se afigure necessário para resolução dos mesmos;
- Acompanhar e, sempre que necessário, intervir nas áreas dos seguros de saúde e dos cartões de saúde, no seguimento da abordagem a estes temas em anos anteriores, reforçando, em 2023, a cooperação com a respetiva entidade reguladora, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões;
- Acompanhar a evolução das taxas e preços de cuidados de saúde administrativamente fixados;

- Investigar todas as participações, queixas e reclamações que indiciem constrangimentos à legalidade e transparência das relações económicas entre todos os agentes do sistema, bem como o incumprimento de taxas e preços administrativamente fixados ou estabelecidos por convenção entre o SNS e entidades externas e quando aplicável, elaborar pareceres e emitir as ordens, instruções e recomendações que se revelem oportunas e necessárias, incluindo a imposição de medidas de conduta e a adoção das providências necessárias à reparação dos direitos e interesses legítimos dos utentes.



2.6. Promoção da concorrência

Nos termos da alínea f) do artigo 10.º dos seus estatutos, um dos objetivos de regulação da ERS consiste em promover e defender a concorrência nos segmentos abertos ao mercado, em colaboração com a Autoridade da Concorrência na prossecução das suas atribuições relativas a este setor.

Neste âmbito, em 2023 a ERS deverá:

- Monitorizar o nível de concorrência nos mercados de cuidados de saúde e realizar os estudos e inquéritos setoriais que se revelem necessários, designadamente em áreas onde, pela estrutura dos mercados, e pelos indícios recolhidos nas suas atividades de supervisão sobre a conduta dos operadores, se identifique maior probabilidade de ocorrência de problemas concorrenciais;
- Emitir as instruções ou recomendações necessárias à melhoria do funcionamento concorrencial das atividades e estabelecimentos sujeitos à sua regulação;
- Realizar pareceres sobre operações de concentração envolvendo prestadores de cuidados de saúde, em resposta a solicitações da Autoridade da Concorrência, nos termos do artigo 55.º da Lei n.º 19/2012, de 8 de maio (Lei da Concorrência);
- Dar resposta a todas as demais solicitações da Autoridade da Concorrência em situações onde esteja prevista a pronúncia do regulador setorial, designadamente nos casos de medidas cautelares adotadas pela Autoridade da Concorrência sobre operadores do setor da saúde, práticas restritivas da concorrência, e estudos de mercado e inquéritos realizados pela Autoridade da Concorrência, nos termos, respetivamente, do n.º 4 do artigo 34.º, do artigo 35.º, e do n.º 3, artigo 61.º, todos da Lei da Concorrência;

- Participar, sempre que necessário, à Autoridade da Concorrência, factos que possam constituir ilícito concorrencial à luz da Lei da Concorrência;
- Reforçar a cooperação com a Autoridade da Concorrência



2.7. Resolução de conflitos

A ERS continuará a promover o recurso à resolução de conflitos, mediante a intervenção na mediação ou conciliação de conflitos entre os diferentes estabelecimentos do SNS ou entre os mesmos e prestadores do setor privado e social ou ainda no âmbito de contratos de concessão, de parceria público-privada, de convenção e ainda entre prestadores de cuidados de saúde e utentes, nos termos do artigo 28.º dos seus estatutos, assegurando:

- O reforço da divulgação da possibilidade de resolução de conflitos e de identificação das matérias passíveis de resolução mediante mediação ou conciliação de conflitos, incrementando o interesse na mediação;
- A tramitação e a conclusão de todos os pedidos de resolução de conflitos que lhe sejam submetidos;
- A simplificação dos procedimentos internos e correspondente melhoria dos sistemas de informação;
- O desenvolvimento de iniciativas tendentes à promoção da celebração de protocolos com centros de arbitragem;
- A promoção da integração da mediação enquanto instrumento de avaliação e intervenção sistémica na atuação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

2.8. Regulamentação

De acordo com a alínea a) do artigo 17.º dos estatutos, incumbe à ERS, no exercício dos seus poderes de regulamentação, emitir os regulamentos previstos nos estatutos, bem como os necessários ao cumprimento das suas atribuições, encontrando-se ainda previsto no artigo 18.º, o procedimento de aprovação dos regulamentos da ERS com eficácia externa.



Para este fim, dever-se-á:

- Dar continuidade ao processo de regulamentação, fazendo uso do regulamento enquanto instrumento de atuação, que se prevê, possa incidir fundamentalmente sobre os art.º 4.º, 12.º, 13.º e 14.º dos estatutos da ERS, em linha com as orientações estratégicas fixadas pela ERS;
- Promover os procedimentos de regulamentação de eficácia externa, cuja produção normativa se revele oportuna;
- Proceder à revisão dos regulamentos de eficácia externa, sempre que tal se revele oportuno, promovendo a efetividade destes instrumentos normativos;
- Prestar aos diversos agentes do setor da saúde os esclarecimentos que se revelem adequados para a adequada interpretação das normas e regras regulamentares

2.9. Matérias jurídicas e de contencioso

No âmbito da regulação e supervisão dos prestadores, incumbe à ERS instaurar, tramitar e decidir processos de contraordenação decorrentes da violação de deveres legais tipificados, e que se enquadrem na esfera de competência sancionatória da ERS.

Para tal incumbência, a ERS dispõe de poderes sancionatórios, previstos nos artigos 22.º e 61.º e seguintes dos seus estatutos, bem como em outros diplomas legais, que a reconhecem como a entidade competente para a fiscalização, instrução dos processos e aplicação das respetivas coimas e sanções acessórias das infrações neles previstas, designadamente as constantes do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (Livro de Reclamações), e do Decreto-Lei n.º 127/2014, de 22 de agosto (licenciamento) e do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro (práticas de publicidade em saúde).

Neste âmbito, em 2022 deverá ser assegurada a tramitação e a decisão eficazes e céleres nos procedimentos sancionatórios necessários a garantir o cumprimento das obrigações legais e regulamentares pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

Por outro lado, será assegurada a representação judicial em matéria de contencioso contraordenacional, administrativo e tributário, devendo, para tal, garantir-se o:

- Robustecimento da representação judicial da ERS e da taxa de sucesso em processos judiciais, mediante a revisão de procedimentos internos e dos sistemas de informação;
- Acompanhamento das práticas das diversas entidades administrativas independentes sujeitas à jurisdição do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão;
- Acompanhamento da doutrina e jurisprudência relevante no quadro da atuação regulatória e de supervisão e em todas as áreas de contencioso.



3. Atividades de gestão e suporte

3.1. Gestão de recursos humanos

A ERS tem, à data de produção deste documento, 103 trabalhadores, mantendo-se em funções noutra entidade pública uma trabalhadora pertencente ao seu quadro de pessoal, em regime de mobilidade – cedência de interesse público –, conforme previsto na Lei orgânica desta entidade.

O défice de recursos humanos tem sido reiteradamente apontado pela ERS, sendo certo que se confrontou, nos últimos anos, com grandes constrangimentos externos ao adequado crescimento da sua estrutura, essencial para dar resposta ao alargamento e complexificação da sua esfera de intervenção.

Com efeito, nos termos da LQER, com a redação da Lei n.º 12/2017, de 2 de maio, a designação para cargos de direção ou equiparado passou a ser concretizada obrigatoriamente por concurso. No entanto, por não ter recebido a autorização prévia por parte do Ministério da Saúde e do Ministério das Finanças, necessária por força do disposto do Decreto-Lei n.º 84/2019 de 28 de junho, que veio estabelecer as disposições necessárias à execução do Orçamento do Estado para 2019, até 31 de dezembro de 2020, a ERS viu-se impedida de proceder ao recrutamento de diretores e coordenadores. Do mesmo modo, o recrutamento de novos trabalhadores, para o qual era necessária a referida autorização prévia, sofreu, ao longo de vários anos, atrasos e impedimentos sucessivos.

Esta situação ficou finalmente ultrapassada com a publicação da Lei do Orçamento do Estado para 2021 (Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro), que veio expressamente excluir as entidades reguladoras independentes da necessidade de autorização dos membros do Governo para a celebração de contratos ou a realização de despesas. O legislador procedeu ainda à alteração da



LQER, passando o seu artigo 32.º a prever que “A gestão do pessoal, incluindo a contratação de trabalhadores, não está sujeita a parecer dos membros do Governo”.

Assim, a ERS deu de imediato seguimento ao procedimento concursal para recrutamento para os nove cargos de direção e coordenação de unidades autónomas, que ficará concluído ainda em 2022, e tem vindo, desde então, a promover a contratação de novos trabalhadores, ao ritmo possível para a sua adequada integração.

À data de elaboração deste documento, estão em curso processos de recrutamento para recrutar quinze novos Técnicos Superiores de Regulação Especialistas e um Assistente Técnico.

Para 2023, está previsto a ERS contratar mais oito Técnicos Superiores de Regulação Especialistas e três Assistentes Técnicos.

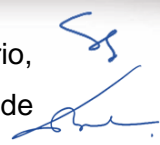
Em 2023, a ERS irá ainda proceder ao recrutamento para os cargos de coordenação de unidades operacionais, terminando assim o procedimento de designação para cargos de direção e equiparados previsto na LQER.

No âmbito da gestão de recursos humanos, a ERS deverá elaborar um plano de formação, de forma a potenciar a valorização profissional dos seus colaboradores, e deverá, ainda, proceder à elaboração de todos os documentos e relatórios legais, designadamente o balanço social e o relatório único, e enviar os reportes trimestrais à Direção-Geral da Administração e do Emprego Público.

Para o ano de 2023 acresce, ainda, referir que a ERS pretende:

- Implementar um novo portal do trabalhador, com o intuito de informatizar e agilizar os processos inerentes às atividades de Recursos Humanos, bem como, melhorar a satisfação do cliente interno;
- Implementar um Manual de Gestão de Recursos Humanos, com a descrição de todos os fluxos das atividades envolvidas na gestão dos trabalhadores;
- Aprofundar os conhecimentos sobre a Norma com a referência NP4552 – Norma da conciliação da vida profissional e familiar.

Finalmente, quando necessário prevê-se o recurso a consultoria externa, através da contratação de peritos externos (em particular, profissionais de saúde), imprescindíveis na elaboração de pareceres técnicos em diversas áreas de intervenção da ERS não abrangidas pelas áreas de formação de



recursos humanos que constituem o seu quadro de pessoal, e que, sempre que necessário, acompanham as equipas de vistoria no âmbito do processo de licenciamento ordinário de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, de fiscalização e de auditoria.

3.2. Gestão de tecnologias de informação

Os sistemas de informação da ERS devem responder de forma célere às necessidades, quer da própria Reguladora, quer dos estabelecimentos regulados e dos utentes, em harmonia com o uso de novas tecnologias disponíveis no mercado, garantindo o registo sistemático da informação, a sua monitorização e controlo de acesso, e potenciando a transparência e a partilha de conhecimento.

A ERS dará continuidade ao projeto no âmbito do programa SAMA2020, cujo objetivo é o de modernizar, automatizar e simplificar os serviços e plataformas de comunicação da ERS, tornando mais fáceis e transparentes as relações com todas as partes interessadas, relevando a desburocratização interna, o aumento da eficácia, eficiência, celeridade e transparência, assim como a interação com os seus públicos-alvo.

A ERS irá dar continuidade ao projeto, também ele no contexto do programa SAMA2020, no âmbito do qual se pretende promover a reformulação profunda das metodologias de planeamento e atividade da ERS, implementando um modelo de supervisão baseado no risco. Em complemento ao modelo de supervisão atual - baseado, em larga medida, na avaliação da conformidade da atuação dos estabelecimentos regulados com as normas em vigor e na intervenção após conhecimento de ilegalidades ou irregularidades praticadas pelos mesmos - o modelo de supervisão preventiva, assente na análise de risco, permitirá identificar estabelecimentos ou segmentos do sistema de saúde que exijam uma maior atenção e, assim, prevenir a ocorrência de incidentes e a violação dos direitos e interesses legítimos dos utentes dos serviços de saúde e, em geral, de incumprimento da Lei que possam determinar a intervenção da ERS, no quadro das suas atribuições e competências legalmente definidas.

A informação recolhida e analisada em cada uma das componentes do perfil de risco de cada estabelecimento regulado deverá determinar a probabilidade e o impacto da eventual ocorrência de um incidente nas áreas indicadas e, nesse sentido, fundamentar a intervenção regulatória da ERS que melhor se adequar à prevenção do mesmo.



Durante o ano de 2023, pretende-se ainda implementar soluções de segurança da informação de forma a garantir proteção contra ameaças e ataques virtuais, mantendo a continuidade e a confiabilidade dos serviços que a ERS confere.

Pretende-se também reforçar a segurança dos *datacenters* da ERS, implementando salas-cofre, que são habitualmente utilizadas para a proteção de equipamentos de Tecnologia da Informação (TI) e *datacenters* contra impactos, poeira, umidade, calor, fogo e outros fatores.

Por fim, com a reformulação dos seus sistemas de informação, a ERS necessitará simultaneamente de aumentar a sua capacidade computacional e armazenamento para dar resposta às necessidades, garantindo alta disponibilidade e confiabilidade. Assim, será necessário reforçar a sua infraestrutura ao nível de hardware, através da aquisição de novos servidores e outros equipamentos que se aproximam do *end-of-life*.

3.3. Gestão financeira e patrimonial

Na área da gestão financeira, prevê-se, em 2023:

- Continuar o processo de melhoria contínua do *software* integrado de gestão nas áreas de contabilidade, recursos humanos e património;
- Implementar melhorias no sistema de contabilidade de gestão da ERS.

Já ao nível da gestão de património e aprovisionamento, dever-se-á:

- Implementar um manual de controlo de ativos para melhoria dos procedimentos instituídos nesse âmbito;
- Implementar um manual de compras e contratação pública, que contemple a uniformização de procedimentos de aquisições de bens e serviços, bem como de gestão e controlo da execução dos contratos públicos celebrados pela ERS.



3.4. Gestão da qualidade e proteção de dados

Em 2023, a ERS continuará a fortalecer o seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com a norma internacional ISO 9001:2015. Neste âmbito destaca-se:

- Acompanhamento e atualização contínua dos documentos do SGQ;
- Monitorização dos indicadores e identificação de ações para um melhor desempenho do SGQ;
- Concretização do programa de auditorias internas com vista a avaliar a conformidade do SGQ e propostas de melhoria contínua;
- Realização de auditorias de controlo da qualidade;
- Promoção e acompanhamento de ações corretivas e de melhoria necessárias ao cumprimento do SGQ e dos objetivos estabelecidos;
- Avaliação da satisfação das partes interessadas da ERS;
- Apoio e suporte à conceção e concretização de projetos de melhoria contínua da qualidade em desenvolvimento na ERS;
- Promoção da melhoria contínua do SGQ;
- Realização de ações de sensibilização;
- Implementação, controlo e avaliação do programa de gestão de risco, em todas as suas vertentes.

Em sede da prevenção dos riscos de corrupção e infrações conexas, a ERS deverá:

- Garantir a atualização do respetivo plano;
- Efetuar auditorias de acompanhamento ao plano de prevenção dos riscos de corrupção e infrações conexas;
- Realizar ações para promover o seu cumprimento.

No âmbito da segurança no trabalho, a ERS deverá:

- Garantir a atualização dos planos relativos à segurança do trabalho;
- Promover o cumprimento dos referidos planos;
- Desenvolver e implementar formas contínuas de comunicação e sensibilização relativamente à segurança no trabalho;
- Realizar ações de sensibilização no âmbito da segurança no trabalho e prevenção contra incêndios.



3.5. Comunicação interna

Em 2023, dever-se-á continuar a promover a uniformização de procedimentos, reforçando a comunicação, a articulação e a complementaridade entre unidades orgânicas, para a adequada prossecução das orientações estratégicas da ERS.

Deverão continuar a ser promovidas iniciativas que abranjam apresentações internas para partilha de conhecimento, palestras com oradores convidados e ações de formação interna.

3.6. Comunicação externa e cooperação institucional

O *website* institucional, reestruturado em 2020, visa dar resposta constante às necessidades dos diversos públicos – em particular, utentes dos serviços de saúde e estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde -, sendo eclético e intuitivo e disponibilizando conteúdos robustos e continuamente atualizados.

Manter-se-á a elaboração e divulgação da *newsletter* trimestral, com artigos de fundo elaborados propositadamente para essa ferramenta comunicacional, bem como a publicação oportuna das deliberações da ERS, dos seus estudos, pareceres, alertas e demais documentação.

Por outro lado, a ERS irá manter e, sempre que pertinente, reforçar a cooperação com outras entidades congéneres, nacionais e estrangeiras, em particular quando existam obrigações estatutariamente consagradas. Nesse sentido, deverá, em 2023:

- Sempre que necessário, participar à Autoridade da Concorrência, nos termos da alínea c) do artigo 16.º, factos que possam constituir ilícito concorrencial à luz da Lei da Concorrência;
- Dar resposta a todas as solicitações da Autoridade da Concorrência em situações onde esteja prevista a pronúncia do regulador setorial, designadamente nos casos de medidas cautelares adotadas pela Autoridade da Concorrência sobre operadores do setor da saúde, práticas restritivas da concorrência, e estudos de mercado e inquéritos realizados pela Autoridade da Concorrência, nos termos, respetivamente, do n.º 4 do artigo 34.º, do artigo 35.º, e do n.º 3, artigo 61.º, todos da Lei n.º 19/2012, de 8 de maio;
- Reforçar a cooperação com a Direção-Geral do Consumidor e dar continuidade a iniciativas de colaboração, articulação e auscultação de entidades atuantes em áreas relevantes para a promoção e divulgação de conteúdos informativos relacionados com os direitos e interesses dos utentes;
- Celebrar protocolos com entidades de direito público ou privado, com o objetivo de facilitar a cooperação em áreas que incrementem a capacidade de intervenção da ERS no sistema de saúde;
- Participar ativamente em eventos e fóruns de âmbito nacional e internacional que reúnam entidades com funções de regulação e supervisão ou em que tais matérias sejam discutidas.
- Participar ativamente em eventos e fóruns de âmbito nacional e internacional que reúnam entidades com funções de regulação e supervisão ou em que tais matérias sejam discutidas, reforçando a cooperação com entidades congéneres europeias – em particular, no âmbito da *Supervision and Regulation Innovation Network for Care (SINC)*, de que a ERS é membro fundador –, partilhando informação sobre atividades de supervisão e de regulação e boas práticas de intervenção, com especial enfoque, caso tal se justifique, na atuação em contexto de pandemia.

Em 2023, a ERS continuará também a divulgar a sua atuação junta da imprensa, sempre que tal se afigurar oportuno, e manterá a sua política de resposta a todas as questões colocadas pelos órgãos de comunicação social, no âmbito da sua esfera de competências.



4. Orçamento

O orçamento para 2023 contempla uma receita global de 11.772.473 EUR, maioritariamente proveniente de taxas de registo, contribuições regulatórias e taxas de vistoria em sede de licenciamento, bem como da cobrança de coimas, de juros de mora, e de vendas e prestações de serviços, que se sintetiza na tabela abaixo.

Relativamente aos projetos com cofinanciamento do Fundo Social Europeu para o ano de 2023, está contemplado o valor de 825.217 EUR, inscrito na rubrica 06.09.01, resultante de:

- Candidatura com a referência POCI-05-5762-FSE-000257, aprovada em 2020 e designada por “ERS 2.0”, no âmbito da qual se preveem, para 2023, transferências no valor de 450.000 EUR a título de cofinanciamento;
- Candidatura com a referência POCI-05-5762-FSE-000389, aprovada em 2021 e designada por “SAMA 4 - Supervisão Baseada no Risco”, no âmbito da qual se preveem, para 2023, transferências no valor de 375.217 EUR a título de cofinanciamento.

Receita orçamentada para 2023

| Rubrica económica | Descrição | Valor em euros |
|-------------------|----------------------------------|----------------|
| 04.01.99 | Taxas diversas | 10 612 107 |
| 04.02.01 | Juros de Mora | 35 000 |
| 04.02.99 | Multas e penalidades | 300 000 |
| 06.09.01 | Transferências da União Europeia | 825 217 |
| 07.02.99 | Vendas e prestações de serviços | 150 |
| Total da Receita | | 11 772 473 |

Desde 2006 que a ERS não solicita nem utiliza qualquer verba a título de transferência do Orçamento do Estado, pelo que, desde então, se apresenta total e integralmente autónoma em termos de receita e capacidade de financiamento das suas despesas. Tal situação manter-se-á em 2023.

A despesa global prevista no orçamento para 2023 ascende a 11.772.473 EUR, dividindo-se por grandes agrupamentos conforme se sintetizada na tabela abaixo.

Despesa orçamentada para 2023

| Agrupamento | Descrição | Valor em euros |
|-------------|-----------------------------------|-------------------|
| 1 | Despesas com pessoal | 6 487 645 |
| 2 | Aquisição de bens e serviços | 3 290 747 |
| 3 | Juros e outros encargos | 15 000 |
| 4 | Transferências correntes | 568 380 |
| 7 | Aquisição de bens de investimento | 1 140 925 |
| 6 | Outras despesas correntes | 269 776 |
| | Total da despesa | 11 772 473 |

Ao nível das despesas com pessoal, a previsão da despesa leva em consideração, para além dos trabalhadores de que a ERS dispõe à data da realização deste documento, (i) as contratações a concretizar ainda em 2022; e (ii) as contratações a concretizar em 2023.

Nos demais agrupamentos, destaca-se a necessidade de continuar a reforçar o investimento nos sistemas de informação da ERS, garantindo que asseguram uma crescente proximidade aos utentes e promoção de literacia, transparência de informação, agilidade administrativa nos processos e qualidade e celeridade nas respostas às solicitações internas e externas, respondendo às necessidades atuais dos diversos agentes do sistema de saúde e da sociedade em geral, e que estejam preparados para novos desafios, num enquadramento de regulação e supervisão progressivamente mais preventiva, assente na avaliação de risco.

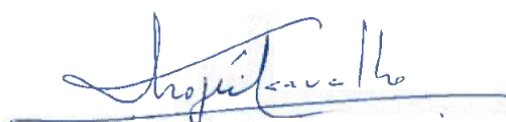
Porto, 3 de agosto de 2022

A Presidente do Conselho de Administração,



(Sofia Nogueira da Silva)

O Vogal,



(Rogério Carvalho)



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