

## ALERTA DE SUPERVISÃO N.º 1/2024

10 de janeiro de 2024

### **Impacto da criação e reestruturação de Unidades Locais de Saúde no que diz respeito ao cumprimento das suas obrigações perante a Entidade Reguladora da Saúde**

Considerando que compete à Entidade Reguladora da Saúde (ERS) garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes e, conseqüentemente, apreciar as queixas e reclamações, assegurar o cumprimento das obrigações dos prestadores de cuidados de saúde no tratamento das mesmas e sancionar as respetivas infrações (*cf.* a alínea a) do artigo 13.º e o n.º 1 do artigo 30.º dos Estatutos da ERS, aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto – doravante Estatutos da ERS);

Considerando que, nos termos conjugados do n.º 2 do referido artigo 30.º dos Estatutos da ERS, e do n.º 2 do artigo 9.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro (Regulamento n.º 65/2015), recai sobre os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde a obrigação de submeterem à ERS, no prazo de 10 dias úteis, (i) cópia das reclamações e queixas dos utentes, bem como (ii) informação sobre o seguimento que tenham dado às mesmas (resposta que tenham endereçado ao reclamante e outros ficheiros que considerem relevantes à apreciação dos factos), devendo para o efeito proceder à sua digitalização e submissão no Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC);

Considerando que se mantém atual o entendimento vertido no [Alerta de Supervisão n.º 5/2022, de 21 de dezembro](#), sobre submissão de reclamações, elogios e sugestões à ERS e obrigação de envio de alegações e de resposta ao reclamante;

Considerando que, nos termos do artigo 4.º e do n.º 1 do artigo 26.º dos Estatutos da ERS, incumbe a esta Entidade Reguladora proceder ao registo obrigatório e público de todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do setor público, privado, cooperativo e social, independentemente da sua natureza jurídica, bem como às suas atualizações, na plataforma informática criada para o efeito, a saber, o Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER);

Considerando que o registo no SRER se destina a dar publicidade e a declarar a situação jurídica dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, tendo em vista o cumprimento das atribuições da ERS, nos termos do n.º 2 do artigo 26.º dos seus Estatutos;

Considerando que a Portaria n.º 150/2015, de 26 de maio, na sua redação atual (doravante Portaria n.º 150/2015), que aprovou os critérios de fixação da contribuição regulatória e das taxas de registo, no âmbito da prossecução das atribuições pela ERS, determina, designadamente, a obrigatoriedade de pagamento de uma contribuição regulatória, liquidada anualmente, vencendo-se 12 meses após a data da constituição da obrigação legal de registo no SRER da ERS – *cf.* artigos 1.º e 2.º do Anexo da Portaria n.º 150/2015;

Considerando, ainda, que a ERS emitiu o [Alerta de Supervisão n.º 5/2023](#), de 29 de novembro referente ao cumprimento das obrigações relativas à tramitação de reclamações e de atualização de dados de registo junto desta Entidade Reguladora no âmbito da reestruturação prevista no Decreto-Lei n.º 102/2023, através do qual se alertou os prestadores de cuidados de saúde do setor público, concretamente, as entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde objeto de reestruturação, que se mantinha inalterada a titularidade dos deveres vigentes em matéria de tratamento de reclamações, elogios e sugestões no SGREC e de registo no SRER, até à data da produção de efeitos do referido diploma – 1 de janeiro de 2024;

Aqui chegados,

Considerando que, nos termos do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 102/2023, de 7 de novembro (Decreto-Lei n.º 102/2023), a reestruturação de várias entidades públicas empresariais integradas no Serviço Nacional de Saúde (SNS), agregando os hospitais, centros hospitalares e agrupamentos de centros de saúde (ACES) num único modelo de organização e funcionamento em unidades locais de saúde (ULS), produziu efeitos a 1 de janeiro de 2024;

Considerando que, com a produção de efeitos do referido diploma legal, é determinada:

- A alteração de denominação e modelo de gestão de organização e funcionamento de entidades já existentes, sendo assim adotado o modelo de ULS;
- A incorporação de entidades nas ULS, com a sua conseqüente extinção (*cf.* n.º 1 do artigo 7.º);
- A transferência de estabelecimentos que se encontram sob a responsabilidade das diferentes Administrações Regionais de Saúde, I.P. (ARS) para as referidas ULS;

- A sucessão legal das ULS na universalidade de bens, direitos e obrigações, bem como nas respetivas posições contratuais tanto (i) das entidades incorporadas/extintas, bem como (ii) das ARS, relativamente aos estabelecimentos transferidos, independentemente de quaisquer formalidades legais (*cf.* artigo 8.º);

Considerando que, com a presente reestruturação, não se procede à constituição de novas entidades públicas empresariais, mas sim a uma reestruturação das já existentes ao nível (i) da sua composição interna (integração de novas entidades e transferência de estabelecimentos), (ii) do seu modelo de gestão e funcionamento (adoção do modelo de ULS) e (iii) da alteração da sua designação social;

Considerando que é entendimento da ERS que cada unidade funcional de ACES, conforme elenco previsto no artigo 38.º dos Estatuto do SNS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 52/2022, de 4 de agosto (doravante Estatuto do SNS), constitui um estabelecimento prestador de cuidados de saúde, devendo assim ser alvo de registo autónomo no SRER;

A ERS, no exercício dos seus poderes de supervisão, **alerta e informa todos os prestadores de cuidados de saúde do setor público** do seguinte:

- i. Desde 1 de janeiro de 2024, as ULS previstas no artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 102/2023 sucederam e ocuparam a posição jurídica (i) das entidades incorporadas/extintas, bem como (ii) das ARS, relativamente aos estabelecimentos transferidos, independentemente de quaisquer formalidades legais;
- ii. Consequentemente, as ULS são responsáveis pelo cumprimento das obrigações decorrentes da abertura e funcionamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde transferidos (estabelecimentos anteriormente explorados quer pelas entidades incorporadas, quer pelas ARS), designadamente, no que diz respeito:
  - a. À necessidade de dar cumprimento às obrigações de registo, designadamente, a obrigação de “*proceder à sua atualização, no prazo de 30 dias a contar de qualquer alteração dos dados de registo*” (*cf.* n.º 3 do artigo 26.º dos Estatutos da ERS) desde 1 de janeiro de 2024;
  - b. Aos ónus e obrigações decorrentes dos processos administrativos (inquérito, avaliação, monitorização, entre outros) e sancionatórios (contraordenacionais) que corram termos na ERS, por factos anteriores a 1 de janeiro de 2024;
  - c. Aos ónus e obrigações decorrentes do tratamento de reclamações, elogios e sugestões apresentados pelos reclamantes em data anterior a 1 de janeiro de

- 2024 e (i) não submetidos ainda no SGREC pelos prestadores visados, (ii) já submetidos, mas com tramitação ainda em curso no SGREC ou ainda (iii) apresentados diretamente à ERS em data anterior a 1 de janeiro de 2024, já notificados ou a notificar ao prestador visado, sem prejuízo das demais obrigações resultantes das disposições legais e regulamentares em vigor;
- d. Ao pagamento das contribuições regulatórias referentes ao período de 2023/2024 relativas à exploração dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde ora transferidos.
- iii.** Em conformidade, a ERS procedeu oficiosamente às alterações necessárias ao SRER e ao SGREC, no sentido de:
- a. Alterar no SRER da ERS a denominação das entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde alvo de reestruturação, passando a constar a referência a ULS, em cumprimento do disposto no artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 102/2023;
- b. Transferir no SRER da ERS o registo dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde para o elenco de estabelecimentos constantes nas inscrições das ULS, em cumprimento do suprarreferido artigo 1.º;
- c. Migrar os processos de reclamação, elogio e sugestão juntamente com os estabelecimentos a que estão associados, mantendo-se a validade das credenciais de acesso ao SGREC desses estabelecimentos (perfil EEREC).
- iv.** Sem prejuízo do exposto, salienta-se que, para efeitos de registo no SRER da ERS, cada unidade funcional constante do elenco do artigo 38.º do Estatuto do SNS constitui um estabelecimento prestador de cuidados de saúde individualizado, devendo por isso ser registado autonomamente para efeitos do disposto no n.º 3 do artigo 26.º dos Estatutos da ERS;
- v.** Neste sentido, as ULS objeto de alterações no seu registo serão notificadas pela ERS para procederem à competente atualização dos dados de registo, de acordo com o conceito acima mencionado de estabelecimento prestador de cuidados de saúde;
- vi.** Serão oportunamente emitidas instruções/boas práticas, e garantido o acompanhamento dos prestadores:
- (i) Para a atualização de dados de registo no SRER da ERS, tendentes ao cabal esclarecimento das ULS quanto ao cumprimento da obrigação de atualização de dados de registo prevista no n.º 3 do artigo 26.º dos Estatutos da ERS;
- (ii) Quanto à tramitação de reclamações, elogios e sugestões no SGREC da ERS, para garantia do cumprimento efetivo das obrigações de submissão e tratamento previstas no artigo 30.º dos Estatutos da ERS.

- vii.** As ULS criadas nos termos do previsto no artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 102/2023, porque sucederam e ocuparam a posição jurídica (i) das entidades incorporadas/extintas, bem como (ii) das ARS, relativamente aos estabelecimentos transferidos, independentemente de quaisquer formalidades legais, devem garantir o cumprimento das obrigações supracitadas por factos ocorridos desde 1 de janeiro de 2024;
- viii.** O funcionamento de estabelecimentos prestadores de cuidados que não se encontrem registados ou que não procedam à atualização dos dados do registo nos termos do artigo 26.º dos Estatutos da ERS, constitui a prática de contraordenação, punível com coima de € 1500 a € 44 891,81, quando o infrator seja pessoa coletiva (*cf.* alínea a) do n.º 2 do artigo 61.º dos seus Estatutos);
- ix.** O não cumprimento das obrigações em matéria de tratamento de reclamações constantes do Regulamento ERS n.º 65/2015, constitui a prática de contraordenação, punível com coima de € 1000 a € 44 891,81, quando o infrator seja pessoa coletiva (*cf.* alínea b) do n.º 1 do artigo 61.º dos seus Estatutos).

A ERS disponibiliza informação sobre estes temas no seu sítio eletrónico, nas áreas “Submissão de Reclamações”, em <https://www.ers.pt/pt/prestadores/submissao-de-reclamacoes/lista/detalhe-lista/>, e “Perguntas Frequentes” em <https://ers.pt/pt/prestadores/perguntas-frequentes/faqs/obrigatoriedade-de-registo-na-ers/>.

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

Para mais esclarecimentos, poderá ser contactado o centro de atendimento telefónico da ERS através do número 309 309 309.



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, 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).