

15 MARÇO

Dia Mundial dos Direitos do Consumidor

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) assinala o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, com o objetivo de sensibilizar todos os agentes, com intervenção direta ou indireta no sistema de saúde, para a importância da defesa dos direitos e interesses dos utentes dos serviços de saúde.



Direito à informação



Um dos direitos dos utentes que à ERS cabe garantir é o direito à informação. No contexto da prestação de cuidados, o utente tem o direito a ser informado previamente sobre todos os aspetos relacionados com os cuidados de saúde propostos e respetivos custos, de forma verdadeira, transparente, clara, inteligível, pertinente e adequada a permitir uma decisão livre, informada e esclarecida sobre a aceitação ou recusa da prestação dos cuidados propostos.

Na garantia deste direito, tem um papel importante a supervisão da publicidade em saúde, conforme descrito no folheto **Práticas publicitárias em saúde**.

Direito à reclamação



Poderá exercer o seu direito à reclamação junto de um prestador de cuidados de saúde, com recurso ao Livro de Reclamações em formato físico, por via eletrónica (através, por exemplo, do **Livro de Reclamações Eletrónico**) ou ainda por outro meio adequado, como a via postal, e, ainda, **poderá apresentar uma reclamação diretamente à ERS**, através do **formulário de reclamação online**, por via postal, ou ainda por correio eletrónico para reclamacoes@ers.pt.

NOVAS ATUALIZAÇÕES

Para mais informações pode consultar as perguntas frequentes relativas a **Reclamações** e ao **Livro de Reclamações Eletrónico**.



Resolução de conflitos

A ERS pode, de forma gratuita, atuar como mediador para a resolução de conflitos entre utentes e estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, procurando **auxiliar as partes na procura de um acordo** que permita resolver o conflito.

Para o efeito, poderá preencher o **formulário** disponível no sítio na Internet da ERS ou, se pretender informação adicional sobre a atividade de mediação, poderá consultar as **perguntas frequentes**.

WWW.ERS.PT

- Publicação **Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde** (última atualização a 1 de março de 2024).
- Poderá ainda consultar outros conteúdos relativos à atividade da ERS no que diz respeito à **intervenção administrativa e sancionatória**, bem como a **estudos, alertas de supervisão, boletins, folhetos, notas informativas e perguntas frequentes** (FAQ).
- **Alerta de supervisão n.º 3/2022**, relativo à submissão de reclamações à ERS recebidas pelos prestadores de cuidados de saúde através da plataforma digital Portal da Queixa e cumprimento do regime jurídico das práticas de publicidade em saúde em qualquer publicidade veiculada através da referida plataforma.
- **Alerta de Supervisão n.º 1/2023**, relativo à disponibilização, imediata e gratuita, do livro de reclamações, sempre que solicitado, independentemente do conteúdo, da pertinência dos factos reclamados e/ou da identificação do autor da reclamação.
- Caso tenha dúvidas que pretenda ver esclarecidas, poderá apresentar um **pedido de informação**.

Reclamações em números

As **reclamações** providenciam à ERS informação essencial que revelam a **perspetiva do utente** sobre os cuidados que são prestados em todo o sistema de saúde, contribuindo para uma análise cada vez mais **detalhada** sobre cada estabelecimento prestador de cuidados de saúde, sobre o sistema como um todo.

As reclamações dos utentes são, por isso, uma **fonte de informação crucial** permitindo a identificação célere de problemas e potenciando, assim, direta ou indiretamente, uma atuação cada vez mais **preventiva, informada e eficaz** por parte da Reguladora.

Esta informação encontra-se disponível no sítio na internet da ERS em **Reclamações em Números**.