



# A ERS E O UTENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE



**ERS**

ENTIDADE  
REGULADORA  
DA SAÚDE

## QUEM SOMOS

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) é uma entidade administrativa independente, dedicada a assegurar que os utentes tenham acesso a cuidados de saúde, que os mesmos sejam seguros, de qualidade e ajustados às suas necessidades, promovendo o bom funcionamento do sistema de saúde.

## O QUE FAZEMOS

A ERS exerce funções de regulação, supervisão, promoção e defesa da concorrência, supervisionando o comportamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, sejam eles públicos, privados, do setor social ou cooperativo, no que respeita a:

- Requisitos para o exercício da atividade;
- Direitos de acesso aos cuidados de saúde;
- Direitos e interesses legítimos dos utentes;
- Legalidade e transparência das relações económicas;
- Concorrência no setor da saúde.

## COMO FAZEMOS

- Registamos e, quando aplicável, licenciámos os prestadores de cuidados de saúde para que cumpram os requisitos de funcionamento;
- Fiscalizamos e realizamos auditorias, com equipas multidisciplinares;
- Zelamos pela aplicação da lei, emitimos ordens, instruções, recomendações e advertências e sancionamos as condutas infratoras;
- Atuamos com base nas reclamações, elogios e sugestões que recebemos, e mediamos conflitos na saúde;
- Promovemos a informação, orientação e apoio aos utentes, prestadores de cuidados de saúde e demais agentes do setor;
- Produzimos estudos e relatórios, monitorizamos o bom funcionamento do sistema de saúde e incentivamos melhorias;
- Defendemos a concorrência nos mercados da prestação de cuidados de saúde;
- Intervimos de forma preventiva, trabalhando em cooperação com outras instituições.



**ERS**

ENTIDADE  
REGULADORA  
DA SAÚDE

# O QUE FAZER EM CASO DE CONFLITO COM UM HOSPITAL / CENTRO DE SAÚDE / CLÍNICA / CONSULTÓRIO?

**Siga os seguintes passos:**

## **1. Informe-se**

Consulte a informação que divulgamos sobre direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde.



## **2. Contacte previamente o prestador**

Dirija-se ao prestador, que poderá prestar-lhe o apoio e informação para alcançar uma solução.

## **3. Faça uma reclamação**

Se não ficou satisfeito com os cuidados de saúde e/ou informação recebidos, apresente uma Reclamação, por escrito.

### **Se reclamar junto do prestador:**

- Exija o livro de reclamações (físico ou eletrónico), o Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) aplica-se aos prestadores de cuidados de saúde dos setores privado, cooperativo e social regulados pela ERS;
- Procure ser objetivo na sua reclamação;
- Peça o duplicado/cópia da reclamação;
- O prestador tem a obrigação legal de remeter a sua reclamação para a ERS.

### **Se reclamar junto da ERS, utilize:**

- o formulário online na área reclamações;
- Comunicações postais ou eletrónicas para **reclamacoes@ers.pt**

## ATENÇÃO

- A utilização de **plataformas digitais distintas** não garante que as reclamações venham a ser tramitadas de acordo com a lei, quer por parte do prestador, quer por parte da ERS, pois o conteúdo integral daquelas poderá não chegar ao seu conhecimento.
- O prestador deve enviar-lhe uma **resposta em 10 dias úteis**. Após a sua reclamação ter entrado ERS, tem o direito de a consultar.
- Para mais informações consulte a área **reclamações**,



bem como a área do **acesso a informação administrativa**.



## SAIBA QUE:

- A reclamação apresentada no **livro de reclamações em formato eletrónico** tem a mesma validade da reclamação apresentada no **livro de reclamações em formato físico**.
- Se apresentou a reclamação junto do prestador, não necessita de a apresentar novamente na ERS.
- Quando a reclamação é efetuada diretamente na ERS, é encaminhada para o prestador para que este envie uma resposta ao reclamante.
- A responsabilidade pela análise, tratamento, resolução e resposta a todas as reclamações é, em primeira linha, do prestador de cuidados de saúde. Todas as reclamações dos utentes dos serviços de saúde devem ser enviadas à ERS pelo prestador.

## A ERS:

- **ANALISA** as respostas dadas pelo prestador;
- **VERIFICA** as decisões e medidas adotadas;
- **EMITE** instruções, recomendações ou **INSTAURA** processos de contraordenação, caso se verifique a violação dos direitos dos utentes ou a desadequação das medidas adotadas.

**Recorra à mediação de conflitos, tenha ou não apresentado uma reclamação. Poderá sempre recorrer à mediação de conflitos efetuada pela ERS.**

O recurso à mediação ou conciliação, enquanto via alternativa aos tribunais, constitui uma oportunidade para diminuir a conflitualidade no setor da saúde e melhorar o seu funcionamento.

Para mais informações consulte as perguntas frequentes sobre **reclamações e resolução de conflitos** no website da ERS.



Todas as pessoas, singulares ou coletivas, têm direito a reclamar sobre todos os aspetos relacionados com a prestação dos cuidados de saúde.

Uma reclamação pode ser apresentada não apenas pelos utentes que recebem cuidados de saúde, mas também por quem frequenta, utiliza ou acede ao estabelecimento prestador de cuidados de saúde e por quem acompanha ou visita utentes.

O ato de reclamar deve ser livre e incondicionado, nunca limitado por uma qualquer análise prévia.

# CONTACTE-NOS

- Submeta um **pedido de informação**.



- Envie sugestões ou pedidos de informação sobre a Publicação **Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde**.



- Pretende expressar uma opinião sobre alguma situação que possa constituir uma ofensa dos seus direitos. Exerça o seu **direito à reclamação**.



A melhor forma de contactar telefonicamente a ERS será sempre através do seu Call Center (309 309 309), entre as 09h00 e as 17h30.

A informação constante do presente folheto informativo não dispensa a leitura atenta dos diplomas legais em vigor e visa constituir um instrumento de apoio e orientação.

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