

NOTA INFORMATIVA n.º 1/2022

ERS, 7 de outubro de 2022

Conheça o seu direito a reclamar e apresentar queixa



Quem pode reclamar

Todas as pessoas têm o direito a reclamar e apresentar queixa sobre todos os aspetos relacionados com a prestação de cuidados de saúde. Têm, também o direito de obter uma resposta adequada, clara e perceptível.



Como reclamar

A reclamação deverá ser sempre apresentada por escrito.

Sempre que um utente pretenda apresentar uma reclamação contra um prestador de cuidados de saúde deverá utilizar os **canais legalmente previstos, designadamente redigindo a sua reclamação junto do próprio prestador ou junto da Entidade Reguladora da Saúde (ERS):**

Junto do Prestador

- Livro de Reclamações (físico ou [eletrónico](#))



O Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) está disponível para os prestadores de cuidados de saúde dos setores **privado, cooperativo e social** regulados pela ERS.

- Através de comunicações postais e eletrónicas.

Junto da ERS

- Através do [Formulário de reclamação online](#) disponível no *website* da ERS
- Através de comunicações postais e eletrónicas para reclamacoes@ers.pt



Obrigações dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde

- Sempre que um utente efetue uma reclamação, **o prestador de cuidados de saúde tem, num primeiro momento, a responsabilidade pela análise, tratamento, resolução e resposta ao utente.**
- Todas as reclamações dos utentes dos serviços de saúde devem ser enviadas à ERS pelo prestador de cuidados de saúde.
- **Quando a reclamação é efetuada diretamente à ERS, esta é encaminhada para o prestador de cuidados de saúde para que responda ao utente.**
- **O prestador de cuidados de saúde tem 10 dias úteis para enviar uma resposta ao utente.**

Importante:

Uma reclamação só pode ser tratada de forma integral, quer por parte dos prestadores de cuidados de saúde, quer pela ERS, se for exclusivamente submetida pelos canais legalmente previstos (p.e.: Livro de Reclamações, físico ou [eletrónico](#), junto do prestador).

A utilização de plataformas digitais distintas (como por exemplo o Portal da Queixa) **não garante que as reclamações, elogios e sugestões venham a ser tramitados de acordo com o regime jurídico aplicável**, quer por parte do prestador, quer por parte da ERS, visto que o conteúdo integral daqueles poderá não chegar ao seu conhecimento.



Atuação da ERS

A ERS aprecia todas as reclamações de que tem conhecimento sobre os prestadores de cuidados de saúde, analisando os fundamentos que levaram ao exercício do direito de reclamação.

Se a reclamação se enquadrar nas suas atribuições, a ERS atua no sentido de contribuir para a sua resolução. Após análise do conteúdo da reclamação e das alegações apresentadas pelo prestador, a ERS tomará as medidas que entender adequadas de acordo com as atribuições que lhe estão conferidas por lei.



Caso a reclamação não se enquadre nas suas atribuições, a ERS irá encaminhá-la para o organismo/entidade competente da análise dos factos reclamados, informando o utente do respetivo encaminhamento.

SABIA QUE?



O conhecimento dos direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde potencia a sua capacidade de intervenção ativa na melhoria progressiva dos cuidados e serviços.

Consulte a área dedicada aos utentes na página eletrónica da ERS em:

- [ERS - Direitos e deveres dos utentes.](#)

Direito a reclamar

Sobre este direito, poderá consultar a informação disponibilizada na página eletrónica da ERS:

- [Direito a reclamar e apresentar queixa](#)
- [Perguntas Frequentes sobre Reclamações](#)
- [ERS - Reclamações](#)



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, 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).