

Dia Mundial dos Direitos do Consumidor



Reclamar é um direito de todos e contribui para a melhoria dos cuidados de saúde

Todas as pessoas têm o direito de apresentar reclamações, sugestões ou elogios sobre todos os aspetos relacionados com a prestação de cuidados de saúde, bem como o direito de obter uma resposta adequada, clara e perceptível. Este direito constitui um importante instrumento de participação dos utentes no sistema de saúde e contribui para a melhoria contínua da qualidade dos cuidados prestados.

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) assegura a apreciação e monitorização do seguimento dado pelos prestadores de cuidados de saúde às reclamações apresentadas pelos utentes, promovendo o cumprimento das obrigações legais e sancionando eventuais infrações.

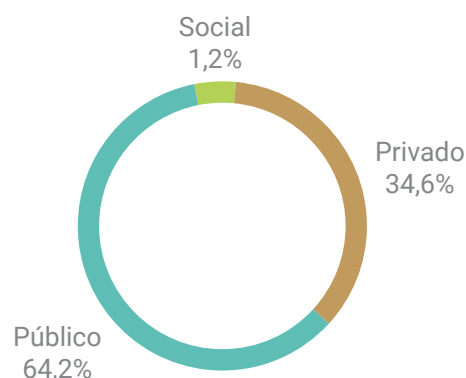


Porque são importantes as reclamações?

- Refletem a perspetiva dos utentes sobre os cuidados prestados
- Permitem à ERS ter uma visão do funcionamento global do sistema de saúde e atuar de forma preventiva, informada e eficaz
- Permitem a identificação rápida de falhas na prestação de cuidados de saúde
- Promovem a transparência do sistema de saúde
- Incentivam melhorias nos cuidados de saúde
- São um meio de proteção dos direitos dos utentes

Retrato do sistema de saúde em 2025

A ERS disponibiliza informação sobre reclamações de forma transparente, rigorosa e com qualidade



Reclamações em 2025, por tipo de prestador

Sabia que...

O tema "Questões Financeiras" é o mais comum nas reclamações do setor privado?



O tema "Acesso a cuidados de saúde" é o mais frequente nas reclamações do setor público?



*Tempos Máximos de Resposta Garantidos

Sabia que estas reclamações sinalizam desvios no comportamento dos prestadores, e a ERS atua?

Alerta: Direito à informação e liberdade de escolha - implicações administrativas, logísticas e financeiras da prestação de cuidados de saúde

Alerta: Direito de acesso universal a cuidados de Saúde dos utentes do Serviço Nacional de Saúde

Alerta: Estudo sobre a Linha SNS 24 e o impacto no acesso à prestação de cuidados de saúde

Todas as decisões da ERS podem ser consultadas no seu website.

Tem dúvidas sobre estes assuntos? Encontre aqui as respostas que procura.

FAQ: Questões Financeiras Vídeo Questões Financeiras

FAQ: Acesso a cuidados de saúde primários (Centros de Saúde)

FAQ: Acesso de cidadãos estrangeiros à prestação de cuidados de saúde no Serviço Nacional de Saúde

FAQ: Reclamações, elogios e sugestões

A ERS garante que os prestadores cumprem as suas obrigações

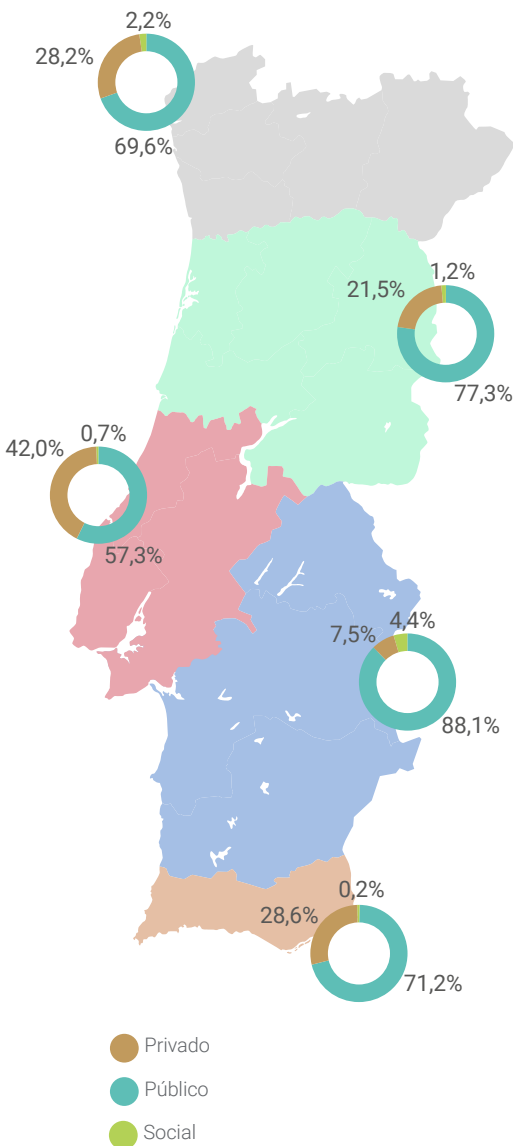
ALERTAS DE SUPERVISÃO:

Formato eletrónico do livro de reclamações

Disponibilização imediata e gratuita do livro de reclamações

Reclamações recebidas pelos prestadores através da plataforma digital Portal da Queixa

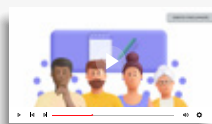
Obrigação de submissão das reclamações à ERS



BOLETIM INTERATIVO

Explore com o cursor os textos e imagens para aceder a mais informação!

Saiba como reclamar passo a passo e qual o nosso papel



Reclamar nas redes sociais e em plataformas digitais de comentários sobre serviços não garante o tratamento da sua reclamação conforme a Lei.

Para garantir o correto tratamento da sua reclamação, utilize sempre os meios oficiais:



Diretamente à ERS



Conheça os **direitos e deveres** dos utentes e a publicação da ERS dedicada a este tema.



Consulte a restante **atividade** da ERS.



Dúvidas? Consulte as nossas **perguntas frequentes** ou contacte-nos através de um **pedido de informação**.



Procura um **meio de resolução de conflitos**? Entre em contacto com a ERS.



Exerça o seu **direito à reclamação**.



Assistente virtual da ERS



ers.pt/pt/links