



Consulta Pública da ERS nº 1/2015

Sobre a regulamentação do procedimento da Entidade Reguladora da Saúde de resolução de conflitos

Nota justificativa

O Decreto-lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, procedeu à aprovação dos novos Estatutos da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), adaptando-os ao regime estabelecido na lei-quadro das entidades reguladoras aprovada em anexo à Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, e à revogação do Decreto-lei n.º 127/2009, de 27 de maio.

Em conformidade com o disposto nos seus Estatutos, a ERS exerce funções de regulação, de supervisão e de promoção e defesa da concorrência respeitantes às atividades económicas na área da saúde dos setores privado, público, cooperativo e social, tendo a missão de regulação da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

Entre as atribuições da ERS está compreendida a supervisão da atividade e funcionamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde no que respeita ao cumprimento dos requisitos de exercício da atividade e de funcionamento, à garantia dos direitos relativos ao acesso aos cuidados de saúde, à prestação de

cuidados de saúde de qualidade, bem como os demais direitos dos utentes e à legalidade e transparência das relações económicas entre os diversos operadores, entidades financiadoras e utentes.

Ora, concorrendo para a adequada prossecução das suas atribuições, vem estabelecer o n.º 1 do artigo 28.º dos Estatutos da ERS que a pedido ou com o consentimento das partes, esta entidade pode intervir na mediação ou conciliação de conflitos entre estabelecimentos do SNS ou entre os mesmos e prestadores do setor privado e social ou ainda no âmbito de contratos de concessão, ou de relações contratuais afins no setor da saúde, ou ainda entre prestadores e cuidados de saúde e utentes.

Estabelece ainda o n.º 2 do mencionado artigo que as condições e requisitos para submissão de conflitos ou litígios a mediação ou conciliação da ERS são definidos por regulamento da ERS, no exercício dos seus poderes de regulamentação previstos na alínea a) do artigo 17.º dos Estatutos da ERS.

Assim sendo, no que respeita às atribuições da ERS em matéria de resolução de conflitos, desde logo, por imperativo legal, encontra-se justificada a regulamentação desta matéria. Ainda assim, sem prejuízo da obrigação legal acima mencionada, entendemos que a regulamentação desta matéria sempre se justificaria. Vejamos que o procedimento de resolução de conflitos sendo pautado por princípios como a informalidade, flexibilidade e celeridade, exige que seja acautelada a segurança jurídica das partes envolvidas, sendo promovida a tutela da confiança nas relações jurídicas interpessoais que aí são estabelecidas.

Vejamos ainda que as medidas agora projetadas visam não apenas clarificar o âmbito objetivo e subjetivo de intervenção da ERS, mas sobretudo delimitar a estrutura e as regras associadas ao procedimento de mediação ou conciliação de conflitos. Ora, neste contexto, tal irá permitir a promoção de maior rigor e estabilidade deste procedimento, sendo assim superados os custos eventualmente associados a uma maior rigidez decorrente da fixação de regras.

Em face do exposto, considerando o disposto no n.º 2 do artigo 28.º e no artigo 17.º a) dos Estatutos da ERS, apresentamos *infra* o projeto de Regulamento da Resolução de

Conflitos na ERS que nos termos e para efeitos do disposto nas disposições conjugadas dos artigos 18.º e 47.º dos respetivos Estatutos, deverá ser submetido a consulta pública e a discussão e parecer do Conselho Consultivo da ERS.

Projeto de Regulamento da Entidade Reguladora da Saúde de Resolução de Conflitos

Capítulo I – Disposições Gerais

Artigo 1.º

(Objeto)

O presente regulamento estabelece as condições e requisitos de funcionamento do procedimento de resolução de conflitos da ERS, incluindo a mediação ou conciliação de conflitos.

Artigo 2.º

(Princípios aplicáveis)

O procedimento de resolução de conflitos da ERS rege-se pelos princípios da informalidade, celeridade, voluntariedade, confidencialidade, igualdade e imparcialidade, gratuidade e executoriedade.

Artigo 3.º

(Âmbito de aplicação)

O procedimento de resolução de conflitos da ERS abrange a mediação ou conciliação de conflitos entre estabelecimentos do SNS ou entre os mesmos e prestadores do setor privado e social ou ainda no âmbito de contratos e concessão, de parceria público-privada, de convenção ou de relações contratuais afins no setor da saúde, ou ainda entre prestadores de cuidados de saúde e utentes.

Artigo 4.º

(Acesso à resolução de conflitos entre prestadores e utentes)

1. Sem prejuízo dos requisitos formais e materiais de acesso estabelecidos no presente regulamento, o acesso à resolução de conflitos entre prestadores e utentes pressupõe ainda a subsistência de um conflito entre os mediados no contexto de uma prestação de cuidados de saúde.
2. Para efeitos do previsto no número anterior, não são considerados conflitos no contexto de uma prestação de cuidados de saúde, nomeadamente:
 - a) A qualidade da assistência administrativa;
 - b) O tempo de espera no atendimento.

Artigo 5.º

(Intervenção da ERS na resolução de conflitos)

1. A ERS é a Entidade Mediadora do Conflito, sendo o procedimento de resolução de conflitos conduzido por um técnico do quadro da ERS, designado pelo Conselho de Administração da ERS, que assumirá a função de mediador.
2. O mediador designado fica vinculado ao cumprimento dos princípios do procedimento de resolução de conflitos descritos no artigo 2.º.
3. O mediador que, por razões legais, éticas ou deontológicas, considerar ter a sua independência, imparcialidade ou isenção comprometidas, deverá, se já tiver iniciado o procedimento, interrompê-lo e pedir a sua escusa ao Conselho de Administração da ERS, sendo neste último caso aplicável o disposto no artigo 27.º.

Artigo 6.º

(Obrigações do mediador)

Sem prejuízo dos demais deveres legais e profissionais a que se encontra vinculado, o mediador deverá:

- a) Estar presente em todas as sessões marcadas ou solicitadas por um ou ambos os mediados;
- b) Analisar de uma forma cautelosa todos os documentos pertinentes para a resolução do conflito;
- c) Partilhar as informações relevantes com os mediados, com exceção das que lhe sejam transmitidas em estrita confidencialidade, em sede de sessão privada;
- d) Assistir os mediados na redação do acordo, observando pela sua legalidade e exequibilidade;

- e) Comunicar pessoalmente aos mediados a sua intenção de terminar o procedimento ou quaisquer outras situações que possam impedir a sua continuidade, sendo neste caso aplicável o disposto no artigo 27.º;
- f) Guardar estrita confidencialidade relativamente ao procedimento, procedendo à devolução dos documentos de carácter pessoal ou reservado e específicos do objeto do conflito, entregues por os mediados ou por outros intervenientes, se por estes for solicitado.

Artigo 7.º

(Obrigações dos mediados)

Os mediados obrigam-se a:

- a) Estar presentes em todas as sessões marcadas pelo mediador ou solicitadas por qualquer um dos mediados;
- b) Cooperar plenamente com o mediador e com a outra parte, com observância dos princípios aplicáveis ao procedimento, no sentido de tentar chegar a um acordo sobre o objeto do conflito;
- c) Comunicar ao mediador ou à outra parte a sua intenção de desistir do procedimento;
- d) Guardar estrita confidencialidade relativamente ao procedimento de resolução do conflito.

Artigo 8.º

(Representação dos mediados)

Os mediados podem ser acompanhados nas sessões de mediação por representantes legais ou outros técnicos, ficando todos os intervenientes sujeitos ao princípio da confidencialidade.

Artigo 9.º

(Comunicações no procedimento)

Atendendo ao princípio da informalidade e celeridade subjacentes ao procedimento de resolução de conflitos da ERS, todas as comunicações estabelecidas entre a Entidade Mediadora do Conflito, o mediador e os mediados, são efetuadas por correio eletrónico.

Artigo 10.º

(Local)

1. Em regra, as sessões de mediação são presenciais e serão realizadas na sede da ERS, na Rua São João de Brito, n.º 621, L32, 4100-455 Porto.
2. Sempre que as particularidades do procedimento o justifiquem, as sessões presenciais poderão ser realizadas noutra local, a definir por acordo expresso dos mediados e da Entidade Mediadora do Conflito.
3. A título excepcional, e desde que não seja afetada a prossecução do procedimento e o cumprimento dos princípios a ele subjacentes, as sessões de mediação poderão ser realizadas por videoconferência.

Capítulo II – Do Pedido de Resolução de Conflitos e Avaliação Preliminar pela Entidade Mediadora Do Conflito

Artigo 11.º

(Iniciativa do procedimento)

1. O pedido de resolução do conflito deve ser formulado por escrito e assinado conjuntamente pelos mediados, sendo o documento digitalizado e enviado para o endereço eletrónico da Entidade Mediadora do Conflito (mediacao@ers.pt).
2. No caso de o pedido ser apresentado apenas por um dos mediados, a sua aceitação ficará dependente da verificação dos seguintes requisitos cumulativos:
 - a) A correta identificação da parte que não formulou o pedido, nomeadamente a indicação do seu endereço eletrónico e do seu contacto telefónico;
 - b) No prazo máximo de cinco dias, a parte que não formulou o pedido deve manifestar junto à Entidade Mediadora do Conflito, para o respetivo endereço de correio eletrónico (mediacao@ers.pt), a intenção de aderir ao pedido formulado.
3. Do pedido devem constar, obrigatoriamente, os seguintes elementos:
 - a) Identificação completa dos mediados (nome, n.º de identificação civil, n.º de identificação fiscal, domicílio fiscal, estado civil, identificação do representante legal, no caso de se tratar de pessoa coletiva);
 - b) Endereço eletrónico;

- c) Contacto telefónico;
 - d) Descrição do objeto do conflito.
4. Os mediados poderão enviar juntamente com o pedido toda a documentação que entendam relevante para a conformação do objeto do conflito.
 5. Caso o pedido se encontre incompleto ou seja ininteligível, a Entidade Mediadora do Conflito convidará os mediados a suprir as irregularidades verificadas até um prazo máximo de cinco dias.
 6. Não sendo supridas as irregularidades do pedido, no prazo estabelecido pela Entidade Mediadora do Conflito, o pedido será liminarmente rejeitado, nos termos do artigo 15.º, alínea a).

Artigo 12.º

(Avaliação preliminar do pedido de resolução do conflito)

Sendo validamente submetido o pedido de resolução do conflito, a Entidade Mediadora do Conflito efetuará uma avaliação preliminar que culminará numa decisão de aceitação ou de recusa, que será notificada aos mediados.

Artigo 13.º

(Objeto do conflito)

1. Para efeitos da avaliação preliminar, a Entidade Mediadora do Conflito poderá solicitar aos mediados informações complementares sobre o objeto do conflito, que lhe deverão ser remetidas no prazo que por esta vier a ser expressamente indicado aos mediados.
2. O objeto do conflito descrito no pedido poderá ainda ser complementado, até ao início do procedimento, com informações e/ou documentação voluntariamente prestadas pelos mediados.

Artigo 14.º

(Aceitação do pedido de resolução do conflito)

1. Caso aceite o pedido de resolução do conflito, a Entidade Mediadora do Conflito informará os mediados da aceitação do pedido, do número do processo de resolução de conflitos (MED/XX/ANO), bem como da identificação e endereço eletrónico do mediador que conduzirá o procedimento de resolução do conflito.
2. No prazo máximo de dois dias, o mediador entrará em contacto com os mediados para efetuar o agendamento da sessão de pré-mediação.

Artigo 15.º

(Recusa do pedido de resolução do conflito)

A Entidade Mediadora do Conflitos pode recusar o pedido quando verificar uma das seguintes situações:

- a) Indeferimento liminar do pedido, nos termos do n.º 6 do artigo 11.º;
- b) Indeferimento liminar por incumprimento do requisito estabelecido no artigo 4.º;
- c) Estar em curso na Entidade Mediadora do Conflito um procedimento de tratamento de reclamação, processo de inquérito ou processo de contraordenação, que envolva os mediados que submeteram o pedido de mediação e tenha por objeto o conflito por estas apresentado para mediação;
- d) O pedido versar sobre um conflito que colida com os poderes de supervisão da Entidade Mediadora do Conflito;
- e) O pedido versar sobre um conflito que colida com os poderes de supervisão de outra entidade administrativa que prossiga fins públicos, devendo neste caso a Entidade Mediadora do Conflito tomar as providências necessárias, designadamente, a sua comunicação às autoridades competentes;
- f) O pedido versar sobre um conflito do qual resultem factos que possam constituir contraordenação ou crime público, devendo neste caso a Entidade Mediadora do Conflito tomar as providências necessárias, designadamente, a sua comunicação às autoridades competentes.

Capítulo III - Do Procedimento de Mediação ou Conciliação de Conflitos

Artigo 16.º

(Fases do procedimento de resolução do conflito)

1. As fases essenciais do procedimento são:
 - a) A sessão de pré-mediação;
 - b) A sessão de mediação;
 - c) A sessão privada;
 - d) O acordo parcial, total ou não acordo;
2. As fases do procedimento podem ocorrer na mesma data ou ser realizadas em datas distintas.

Artigo 17.º

(Sessão de pré-mediação)

1. A sessão de pré-mediação tem caráter obrigatório e visa a explicitação pelo mediador do funcionamento e regras do procedimento.
2. O acordo dos mediados no prosseguimento do procedimento é manifestado no decurso desta sessão, através da adesão final às regras do procedimento.
3. Sempre que possível, na sessão de pré-mediação, é efetuado o agendamento da sessão ou sessões de mediação.

Artigo 18.º

(Sessão de mediação)

1. O procedimento implica a realização de uma ou mais sessões de mediação conjunta, onde os mediados apresentam as suas posições sobre o objeto do conflito e discutem opções para a solução do mesmo.
2. Não sendo possível o agendamento de sessão presencial de mediação, e verificado o disposto no n.º 3 do artigo 10.º, é possível que a sessão seja realizada por videoconferência, devendo o mediador obter, para esse efeito, o acordo dos mediados.

Artigo 19.º

(Sessão privada)

1. A sessão privada tem natureza facultativa e a sua realização pode ser solicitada por iniciativa do mediador ou iniciativa de qualquer um dos mediados.
2. No decurso da sessão privada é reforçada a confidencialidade do procedimento, apenas sendo levadas, pelo mediador, para a sessão conjunta de mediação, as informações que os mediados expressamente autorizarem.

Artigo 20.º

(Acordo)

1. O acordo total ou parcial é celebrado por escrito e é redigido pelos mediados com o apoio do mediador ou pelos representantes legais quando existam.
2. Consideradas as atribuições e competências da Entidade Mediadora do Conflito, o conteúdo do acordo, total ou parcial, e sempre que os mediados nisso acordarem, poderá basear-se em proposta submetida pelo mediador.

3. O acordo total ou parcial dos mediados é assinado por estes e pela Entidade Mediadora do Conflito, através do Conselho de Administração da ERS.

Artigo 21.º
(Não acordo)

No caso de não se chegar a um acordo no final da mediação, a Entidade Mediadora do Conflito, através do respetivo Conselho de Administração, emitirá a declaração de não acordo.

Artigo 22º
(Executoriedade do acordo)

O acordo de mediação tem força executiva, sem necessidade de homologação judicial, desde que verificados os pressupostos do artigo 9.º n.º 1 da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril, ou do artigo 703.º n.º 1 alínea b) do Código de Processo Civil.

Artigo 23.º
(Prazo)

1. O procedimento tem a duração máxima de 90 dias, iniciando-se a contagem do prazo com a receção do pedido conjunto dos mediados.
2. Sendo o pedido apresentado por iniciativa individual, o prazo só começará a contar-se a partir do dia em que for cumprido o disposto na alínea b) do n.º 2 do artigo 11.º.
3. Sempre que a Entidade Mediadora do Conflito solicite informações adicionais aos mediados sobre os elementos do pedido de resolução do conflito ou sobre o objeto do conflito, o prazo pode ser prorrogado por sua iniciativa por mais 90 dias.
4. O prazo pode ainda ser prorrogado por um prazo superior por acordo expresso dos mediados.

Artigo 24.º
(Suspensão do prazo do procedimento)

1. Em situações excecionais e devidamente fundamentadas pode ser suspenso o prazo do procedimento, nomeadamente para a realização de um acordo provisório.
2. A suspensão do procedimento, se acordada por escrito pelos mediados, não prejudica a suspensão dos prazos de caducidade ou de prescrição, da mesma

forma que também não prejudica a suspensão da instância judicial, conquanto seja respeitado o prazo máximo de três meses, nos termos do artigo 273.º n.º 2 do Código de Processo Civil.

Artigo 25.º
(Suspensão de prazos)

O recurso à resolução de conflitos suspende os prazos de caducidade e prescrição a partir da data em que for assinado o protocolo de mediação, retomando-se a contagem dos prazos com a conclusão do procedimento de mediação, nos termos do artigo 13.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril.

Artigo 26.º
(Encargos)

A intervenção da Entidade Mediadora do Conflito através do procedimento de resolução de conflitos é gratuita.

Artigo 27.º
(Continuidade do procedimento)

1. No caso de impossibilidade superveniente do mediador em continuar a assegurar procedimento, serão os mediados notificadas pela Entidade Mediadora do Conflito:
 - a) Do termo do procedimento, não havendo lugar a substituição do mediador, ou
 - b) Do termo da intervenção no procedimento daquele mediador, com a indicação da sua substituição por um novo mediador.
2. No caso previsto na alínea b) do número anterior, fica na disponibilidade dos mediados a aceitação ou a recusa da substituição do mediador e o prosseguimento do procedimento.

Artigo 28.º
(Termo do procedimento)

O procedimento será concluído quando se verifique uma das seguintes condições:

- a) Obtenção de acordo entre os mediados;
- b) Desistência de qualquer um dos mediados;
- c) A Entidade Mediadora do Conflito, fundamentadamente, assim o decida;
- d) Impossibilidade de obtenção de um acordo;
- e) Se atinja o prazo máximo do procedimento de resolução de conflitos, incluindo as prorrogações.

Capítulo IV – Disposições Finais e Transitórias

Artigo 29º

(Entrada em vigor)

O presente Regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua Publicação.

Documento em Consulta Pública