



ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE

RELATÓRIO DA CONSULTA PÚBLICA N.º 1/2015

**PROCEDIMENTO DE REGULAMENTAÇÃO DA RESOLUÇÃO
DE CONFLITOS DA ERS**

SETEMBRO DE 2015

Índice

I. DO PROCESSO DE CONSULTA PÚBLICA.....	1
II – ENTIDADES QUE CONTRIBUÍRAM PARA O PROCESSO DE CONSULTA.....	2
III. ANÁLISE DOS CONTRIBUTOS DA CONSULTA PÚBLICA.....	3
III.1 Apreciação global das respostas à Consulta Pública.....	3
III.2 Dos Contributos na especialidade ao Projeto de Regulamento.....	3
ANEXO - VERSÃO FINAL DO REGULAMENTO	15

I. DO PROCESSO DE CONSULTA PÚBLICA

No presente relatório procede-se à análise dos contributos recebidos no decurso da Consulta Pública n.º 1/2015, da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), promovida no âmbito do procedimento de regulamentação da Resolução de Conflitos da ERS.

O projeto de regulamento submetido a consulta pública materializa a prossecução das atribuições da ERS consagradas no n.º 1 do artigo 28.º, dos seus Estatutos, onde é determinado que *“[a] pedido ou com o consentimento das partes, a ERS 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, de parceria público-privada, de convenção ou de relações contratuais afins no setor da saúde, ou ainda entre prestadores e cuidados de saúde e utentes”*.

Por outro lado, estabelece o n.º 2 do mencionado artigo que *“[a]s condições e requisitos para submissão de conflitos ou litígios referidos no número anterior a mediação ou conciliação são definidos por regulamento da ERS”*.

Deste modo, desde logo por imperativo legal, encontra-se justificada a regulamentação desta matéria.

Posto isto, da conjugação das normas transcritas *supra*, com o disposto na alínea a) do artigo 17.º, dos Estatutos da ERS, que prevê os seus poderes de regulamentação e em cumprimento do disposto no artigo 18.º, do mesmo diploma, que determina as regras a observar no procedimento de regulamentação, foi promovido o processo de consulta pública cujas etapas e contributos são descritos no presente relatório.

Neste contexto, importa ainda mencionar que em conformidade com o disposto no n.º 1 do artigo 18.º e do n.º 1 do artigo 47.º dos seus Estatutos, o projeto de regulamento da Resolução de Conflitos na ERS foi submetido a discussão e parecer do Conselho Consultivo da ERS, tendo o mesmo sido aprovado na generalidade e por unanimidade dos seus membros, em reunião ordinária deste órgão realizada no dia 13 de julho de 2015.

Na referida reunião foi ainda determinado que os contributos do Conselho Consultivo da ERS, na especialidade, deveriam ser remetidos a esta Entidade até ao dia 27 de agosto de 2015, em cumprimento do prazo determinado no n.º 4 do artigo 47.º dos Estatutos da ERS.

A ERS não rececionou qualquer contributo na especialidade proveniente do Conselho Consultivo da ERS, pelo que a formalidade prevista no n.º 1 do artigo 47.º se considera cumprida, nos termos e para efeitos do disposto no n.º 5 do mesmo artigo.

Assim sendo, em cumprimento do disposto no n.º 5 do artigo 18.º, a ERS publica o presente relatório visando, assim, fundamentar as opções adotadas na elaboração do regulamento da resolução de conflitos da ERS, designadamente com referência aos comentários e sugestões apresentados durante o período de consulta pública.

II – ENTIDADES QUE CONTRIBUÍRAM PARA O PROCESSO DE CONSULTA

Nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 18.º dos seus Estatutos, a ERS convidou o Governo, as empresas e as associações específicas de utentes de cuidados de saúde, as associações de consumidores de carácter geral, bem como de outras entidades destinatárias da tal atividade e do público em geral, a pronunciarem-se sobre o Projeto de Regulamento da Resolução de Conflitos da ERS, no âmbito da consulta pública que decorreu de 14 de maio a 25 de junho de 2015, em conformidade com o prescrito nos n.ºs 3 e 4 do mesmo artigo.

No âmbito da consulta pública n.º 1/2015, da ERS foram recebidos dois contributos, das entidades identificadas infra por ordem alfabética, que não se opuseram à sua divulgação, contributos que se encontram disponíveis para consulta nas instalações da ERS.

DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor

CLIESTE – Clínica Médica

A ERS agradece publicamente todos os contributos recebidos, os quais consubstanciam críticas e sugestões que se revelam oportunas, porquanto determinaram a reanálise da projeto de regulamento da ERS, e muito contribuíram para a discussão e clarificação de alguns dos conceitos e das opções que aí foram adotadas.

III. ANÁLISE DOS CONTRIBUTOS DA CONSULTA PÚBLICA

III.1 Apreciação global das respostas à Consulta Pública

De um modo geral, os contributos que chegaram à ERS, no âmbito da consulta pública do Regulamento da Resolução de Conflitos, revelaram-se pertinentes e oportunos, sendo demonstrativos do interesse dos participantes em contribuir ativamente para a elaboração de um regulamento que se perspetiva que seja funcional e adequado à proteção dos direitos e interesses legítimos dos respetivos destinatários.

No entanto, importa mencionar que destes mesmos contributos, resultam algumas sugestões e/ou pedidos de esclarecimentos que a ERS considerou não se adequarem ao documento em análise, pelo que de acordo com os fundamentos expostos *infra*, não serão refletidos nas alterações vertidas na versão final do regulamento, que se apresenta em anexo ao presente relatório.

III.2 Dos Contributos na especialidade ao Projeto de Regulamento

No que respeita ao projeto de regulamento submetido a consulta pública, os contributos recebidos incidiram sobre os seguintes artigos:

Artigo 1.º

No que respeita a este artigo é apontada a necessidade de proceder à clarificação dos conceitos de “mediação” e “conciliação”.

A ERS considera esta sugestão pertinente, e entende ser útil a clarificação destes conceitos, eliminando, assim, qualquer ambiguidade a esse respeito.

Neste sentido, importa antes de mais clarificar que a adoção dos conceitos de “mediação ou conciliação”, no âmbito da resolução de conflitos na ERS, reflete a necessidade de dar cumprimento ao determinado pelos seus Estatutos, concretamente, no n.º 1 do artigo 28.º, nos termos do qual se prevê expressamente que a ERS pode intervir na “*mediação ou conciliação de conflitos*”.

Deste modo, o procedimento de resolução de conflitos da ERS visará assegurar que no decurso do procedimento o mediador possa adotar uma atitude meramente

facilitadora, auxiliando as partes na solução do conflito que as opõe, sem participar na composição de um possível acordo; quer uma intervenção mais ativa ou conciliadora, podendo, neste último caso, auxiliar as partes sem se limitar a trazê-las ao diálogo, mas atuando também ao nível do mérito da questão, podendo propor soluções para a resolução do conflito.

Assim sendo, nesta perspetiva a conciliação surge como uma figura de natureza subsidiária, isto é, sempre que num determinado procedimento o mediador entenda oportuno adotar uma atitude mais interventora, este poderá vir a propor soluções, sendo que, ainda assim, o acordo visará sempre o que as partes quiserem.

Em concreto, a ERS consagra a possibilidade de o mediador poder intervir como uma espécie de *amicus curiae*, produzindo resumos da atuação regulatória em determinadas matérias, que manifestem o entendimento desta entidade em termos de princípios de atuação, beneficiando as partes com o seu conhecimento técnico, e com consideração por outro lado das vantagens aliadas à independência da sua atuação.

Neste contexto, será ainda importante relembrar que a resolução de conflitos na ERS pressupõe uma intervenção, quer em conflitos entre prestadores de cuidados de saúde, quer entre estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e utentes, pelo que a intermediação dos conflitos deverá ser suficientemente flexível, podendo o mediador adotar uma atitude facilitadora (mediação) ou mais interventora (conciliação) adaptando-se às circunstâncias concretas.

Assim, quando no projeto de regulamento é adotada a terminologia resultante dos Estatutos da ERS, em rigor, estamos a falar apenas de níveis diferentes de mediação de conflitos.

Em face do exposto, visando clarificar a intervenção da ERS na resolução de conflitos, é aditado o n.º 2 ao artigo 1.º, no qual são apresentados os conceitos de mediação e conciliação, que como explicitado *supra* consubstanciam apenas níveis diferenciados da mediação.

2. Para efeitos do número anterior, entende-se por:

a) *mediação*: o meio alternativo de resolução de conflitos em que as partes sendo auxiliadas por um terceiro imparcial, um mediador, procuram chegar a um acordo que resolva o conflito que as opõe;

b) *conciliação*: o meio alternativo de resolução de conflitos em que as partes sendo auxiliadas por um terceiro imparcial, um mediador, procuram chegar a um acordo que resolva o conflito que as opõe, podendo o mediador propor soluções para o conflito.

Artigo 2.º

No que respeita a este artigo é sugerida a introdução de outros princípios para além dos aí previstos, nomeadamente, o princípio da equidade, do contraditório e da legalidade.

A ERS visando dar cumprimento ao determinado pela Lei n.º 29/2013, de 19 de abril (doravante, Lei da Mediação), concretamente no seu Capítulo II, onde aliás se estipula que “*Os princípios consagrados no presente capítulo são aplicáveis a todas as mediações realizadas em Portugal, independentemente da natureza do litígio que seja objeto de mediação.*”, consagrou neste artigo os princípios aí previstos que são, aliás, acautelados ao longo do regulamento.

Acresce que à ERS, enquanto entidade pública administrativa, cumpre prosseguir o princípio da legalidade que é, aliás, norteador da sua atividade administrativa. Por outro lado, o procedimento de resolução de conflitos sendo conduzido por técnicos dotados de formação específica e adequada ao exercício da mediação de conflitos, como melhor se explicitará *infra*, estarão habilitados a acautelar, no seu decurso, a prossecução dos princípios da legalidade, da equidade e do contraditório.

Sem prejuízo do exposto, importa ainda recordar que os técnicos mediadores, além de se encontrarem vinculados aos deveres legais e profissionais estabelecidos em geral na Lei da Mediação, estão, em particular, vinculados aos deveres consagrados no artigo 6.º do regulamento, máxime ao dever plasmado na alínea d), onde se determina que ao mediador compete “*assistir os mediados na redação do acordo, observando pela sua legalidade e exequibilidade*”.

Nessa medida, efetuada a devida ponderação o contributo apresentado, a ERS entende manter a versão sujeita a consulta pública, não procedendo à alteração desta disposição normativa.

Artigo 3.º

Sobre este artigo é questionado se delimitado o âmbito de aplicação do regulamento, aí estarão abrangidas as empresas que desenvolvem aplicações informáticas para o setor da saúde.

No que concerne ao pedido de clarificação aqui suscitado, cumpre esclarecer que os limites objetivos e subjetivos da intervenção da ERS, na mediação ou conciliação de conflitos, decorrem expressamente do artigo 28.º dos seus Estatutos, pelo que nada haverá a clarificar ou a alterar no projeto de regulamento.

Artigo 4.º

Quanto ao número um deste artigo, é referido que a expressão “*conflito entre os mediados no contexto de uma prestação de cuidados de saúde*” contém conceitos demasiado latos e indeterminados, que carecem assim de clarificação.

A este propósito, importa desde logo referir que este artigo visa estabelecer um critério de acesso à resolução de conflitos entre prestadores e utentes. Ora, considerando que no n.º 1 do artigo 28.º, dos Estatutos da ERS se refere que “*A pedido ou com o consentimento das partes, a ERS pode intervir na mediação ou conciliação de conflitos [...] entre prestadores de cuidados de saúde e utentes.*”, entende-se que os conflitos em causa serão, naturalmente, decorrentes de uma concreta prestação de cuidados de saúde.

No que ao n.º 2 respeita, embora se compreenda o facto de ser questionado não serem considerados conflitos no contexto de uma prestação de cuidados de saúde, a qualidade da assistência administrativa e o tempo de espera no atendimento administrativo, importa esclarecer que, no contexto organizacional da ERS, as reclamações dos utentes que visam estas matérias, são tratadas no âmbito de um procedimento autónomo, de tratamento de reclamações, que corre termos no Departamento de Apoio ao Utente, sendo o Departamento Jurídico responsável pelos procedimentos de resolução de conflitos.

Posto isto, com esta norma visou-se evitar uma duplicação de processos na ERS, sendo importante clarificar que, embora tenha sido delimitado o âmbito objetivo dos procedimentos para resolução de conflitos entre estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e utentes, o que releva, é que, em rigor, a ERS assegura a intermediação de todos estes conflitos, seja por via de um procedimento de tratamento de reclamações, seja no âmbito de um procedimento de mediação ou conciliação.

Ademais, visando acautelar que caso as partes tenham em curso na ERS um procedimento de reclamação, e sempre que a este esteja subjacente um litígio ou conflito de consumo que subsista, passa a prever-se que os interessados podem requerer à ERS a resolução do conflito no âmbito de um procedimento de resolução de conflitos, procedendo-se neste caso ao arquivamento do processo de reclamação (ver *infra* comentário ao artigo 15.º).

Sem prejuízo do exposto, face ao contributo prestado entende-se que se afigura oportuno introduzir uma alteração na alínea b) do n.º 2 do artigo 4.º, passando o mesmo a ter a seguinte redação “*tempo de espera no atendimento administrativo*”.

Quanto ao demais entende-se que a redação do artigo 4.º deverá ser mantida conforme a versão sujeita a consulta pública.

Artigo 5.º

São questionadas, a respeito do n.º1 deste artigo, as competências técnico-funcionais dos técnicos do quadro da ERS que assumirão a função de mediador.

Clarifica-se que a ERS dispõe atualmente de um quadro de técnicos superiores de regulação, que integram o seu quadro de pessoal, que dispõem da formação exigida nos termos da Lei da Mediação, ou seja, que frequentaram ações de formação que lhes conferem aptidões específicas, teóricas e práticas, sendo ainda detentores de cursos de formação de mediadores de conflitos realizados por entidades formadoras certificadas pelo Ministério da Justiça.

Acresce que, presentemente, a ERS encontra-se a apoiar a formação de novos técnicos mediadores.

A ERS não vê por isso motivo para alteração da redação do artigo sujeito a consulta pública.

Artigo 8.º

Quanto a este artigo, sugere-se que o consumidor possa ser representado diretamente por uma associação de consumidores ou utentes, tendo em vista reforçar a sua proteção. Neste mesmo sentido, propõe-se que o artigo 8.º passe a ter a seguinte redação: *“Os mediados podem ser acompanhados e representados nas sessões de mediação por representantes legais, outros técnicos ou associações de utentes ou consumidores designados pelos mesmos, mediante protocolo a estabelecer com as respetivas entidades.”*

Ora, no que respeita à redação utilizada no presente artigo, importa clarificar que esta é baseada no artigo 18.º da Lei da Mediação, sendo que aí se prevê que as partes podem comparecer pessoalmente ou fazer-se representar nas sessões de mediação, podendo ser acompanhadas por advogados, advogados estagiários ou solicitadores (n.º 1), aí se prevendo, adicionalmente, que as partes podem fazer-se acompanhar por outros técnicos cuja presença considerem necessária ao bom desenvolvimento do procedimento de mediação, desde que a tal não se oponha a outra parte (n.º 2).

Por conseguinte, entende-se que a redação do artigo 8.º é consentânea com a Lei da Mediação, pelo que a ERS mantém a versão sujeita a consulta pública.

Artigo 9.º

O contributo feito ao artigo em epígrafe é, na realidade, um alerta ao facto de nem todos os consumidores terem acesso ao correio eletrónico.

Feita a devida ponderação de interesses, e sem deixar de acautelar a celeridade do procedimento, a ERS entende manter como regra a comunicação por via eletrónica, criando uma exceção, por aditamento a este artigo de um n.º 2, com a seguinte redação:

“2. Em caso de manifesta impossibilidade, e desde que devidamente fundamentado, o pedido e a tramitação do procedimento de resolução de conflitos poderá ser feito por via postal registada.”

Artigo 10.º

A respeito deste artigo é proposto que no âmbito da resolução do litígio seja privilegiada a residência do consumidor. Com efeito, ainda que se compreendam as motivações desta sugestão, a mesma não merece acolhimento, porquanto a solução encontrada e refletida no presente regulamento foi pensada tendo em conta os recursos humanos e financeiros disponíveis pela ERS e considerando, ainda, que estamos no âmbito de um processo gratuito.

No entanto, sempre que o utente resida fora da área da sede da ERS, e tal facto obste à promoção da mediação do conflito na ERS, esta entidade acautelará os interesses dos utentes através da prestação de informação e encaminhamento dos utentes para outros Centros de Resolução Alternativa de Litígios.

Artigo 11.º

O contributo enviado a propósito deste artigo encerra em si mesmo a preocupação já manifestada no artigo 9.º quanto ao facto de nem todos os consumidores terem acesso ao correio eletrónico, pelo que foi acrescida a remissão para o artigo 9.º, n.º 2, nos seus n.ºs 1 e 2, ficando estas normas com a seguinte redação:

- 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), ou caso se verifique o disposto no n.º 2 do artigo 9.º por via postal registada.*
- 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), ou caso se verifique o disposto no n.º 2 do artigo 9.º, por via postal registada, a intenção de aderir ao pedido formulado.*

Artigo 12.º

No contributo a este artigo é manifestada a preocupação quanto à ausência de prazos e a indefinição dos critérios que serão ponderados no âmbito da avaliação em causa.

Em face deste contributo, e ponderadas as razões apresentadas, opta-se por acrescentar à redação do n.º 1, o prazo de dez dias, prorrogável, dentro do qual será efetuada a avaliação preliminar.

O artigo 12.º ficará, então, com a seguinte redação:

“1.Sendo validamente submetido o pedido de resolução do conflito, a Entidade Mediadora do Conflito efetuará uma avaliação preliminar no prazo de 10 dias, sendo tal prazo prorrogável por igual período sempre que forem solicitadas aos mediados informações complementares sobre o objeto do conflito.”

Artigo 13.º

Quanto à redação deste artigo, é apontada a necessidade de clarificação da expressão “início do procedimento”, nomeadamente se o mesmo se reporta à apresentação do pedido de mediação ou à própria fase da pré-mediação.

Entende a ERS que tal resulta suficientemente clarificado no n.º 4 do artigo 28.º dos seus Estatutos, uma vez que é aí referido que *“A ERS deve assegurar que os procedimentos adotados nos termos do presente artigo são decididos no prazo máximo de 90 dias a contar da data da receção do pedido (...).”*

Neste sentido, entende-se não haver necessidade de clarificar a redação do regulamento, mantendo a versão proposta a consulta pública.

Artigo 14.º

O contributo enviado a respeito deste artigo manifesta a mesma preocupação já expressa a propósito do artigo 12.º. Ora, uma vez que ficou aí previsto o prazo de dez dias, prorrogável por igual período sempre que a Entidade Mediadora do Conflito solicitar aos mediados informações complementares sobre o objeto do conflito, entende-se que se encontra acautelada a preocupação manifestada, mantendo-se inalterada a redação desta norma.

Artigo 15.º

Quanto aos contributos prestados a propósito deste artigo, verificamos que é manifestada a preocupação quanto ao real alcance das alíneas c), d), e) e f), porquanto são situações que devem ser, por natureza, sujeitas à mediação.

Quanto à alínea c), os contributos recebidos manifestam a incompreensão das situações em que o procedimento do tratamento de reclamação obsta ao início de um procedimento de mediação. Ora, como referido no comentário ao artigo 4.º, a ERS tentou acautelar a duplicação de processos, uma vez que o tratamento de reclamações e o procedimento de mediação são tramitados em diferentes departamentos. No entanto e para salvaguardar situações em que, de facto, está inerente ao procedimento de reclamação um litígio ou conflito de consumo, é aditado o n.º 2 ao artigo 15.º, que agora prevê que, a pedido das partes, poderá ser iniciado um procedimento de mediação, arquivando a ERS o processo de reclamação.

Propõe-se, assim, a seguinte redação:

“2. Sem prejuízo do disposto na alínea c) do número anterior, sempre que subsista um litígio ou conflito de consumo no decurso de um procedimento de tratamento de reclamação, pode a Entidade Reguladora da Saúde, a pedido das partes, aceitar dar seguimento a um procedimento de resolução de conflitos, arquivando o processo de reclamação.”

Quanto às alíneas d), e) e f), é questionado o alcance das situações em que possa existir uma colisão com os poderes de supervisão da Entidade Mediadora do Conflito, sendo ainda expressa a preocupação desta norma vir a constituir uma “válvula de escape” para a resolução de conflitos desta natureza.

No concerne ao elenco dos motivos de recusa de intervenção da ERS, previsto nestas alíneas, importa, antes de mais, mencionar que estes limites são desde logo admitidos pelos Estatutos da ERS, que preveem no n.º 3 do artigo 28.º o seguinte: *“Quando a mediação ou conciliação de conflitos referidos no número anterior possa interferir com o exercício dos poderes de supervisão legalmente definidos, a ERS pode recusar a intervenção prevista no n.º 1.”*

Ademais a ERS entende que os limites aqui previstos visam ainda acautelar a prossecução de princípios referentes ao exercício da atividade administrativa, tais como o princípio da prossecução do interesse público, o princípio da legalidade e o princípio da cooperação com as demais entidades reguladoras e de controlo do mercado na prossecução das respetivas atribuições.

Por outro lado, é sugerido que sempre que se verificar uma situação de recusa, sejam os mediados informados da possibilidade de recorrer a outros mecanismos de resolução de conflitos.

Por se entender pertinente tal contributo, foi o mesmo acolhido e, nessa sequência, foi aditado o n.º 3 ao artigo 15.º, que terá a seguinte redação:

“3. Sempre que se verificar a recusa nos termos do n.º 1, os mediados devem ser informados da possibilidade de recorrer a outros mecanismos alternativos de resolução de conflitos.”

Artigo 17.º

No contributo a este artigo, sugere-se que sejam compatibilizadas as expressões “acordo dos mediados”, utilizada nesta norma, e “protocolo de mediação”, constante do artigo 25.º.

A ERS entendeu que esta norma, bem como o regulamento em geral, beneficiaria com a requerida harmonização das expressões utilizadas, pelo que procedeu à alteração do n.º 2 do artigo 17.º, que passa a ter a seguinte redação:

“2. A aceitação do procedimento de mediação é manifestada no decurso desta sessão, através da adesão final às regras do protocolo de mediação.”

Artigo 19.º

No que a este artigo respeita, foi, apenas sugerida uma clarificação do seu objeto, para que melhor se compreendesse a sua aplicação.

Assim sendo, visando proceder a esta clarificação será relevante mencionar que de entre as técnicas utilizadas pelo mediador, no decurso da mediação, as sessões

privadas (*caucus*), sendo uma etapa facultativa, revelam-se, por vezes bastante úteis, já que permitem ao mediador fazer o denominado pela doutrina “*teste da realidade*”.

Assim, sendo promovida a realização de sessões privadas, o mediador deverá desde logo reforçar perante as partes a especial confidencialidade destas sessões, alertando-as para o facto de que só levará à sessão conjunta aquilo que as partes claramente autorizarem.

Desta feita, e apenas com o intuito de clarificar em que é que consiste a sessão privada é aditado o n.º 2 ao artigo 19.º, com a seguinte redação:

“2. Na sessão privada de mediação, o mediador reunirá individualmente com cada um dos mediados.”

Artigo 22.º

Quanto ao artigo mencionado em epígrafe, é sugerida a compatibilização com a alínea e) do n.º 1 do artigo 9.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril.

A ERS aceitou tal sugestão, pelo que foi incluída a sobredita menção, ficando o artigo 22.º com a seguinte redação:

“O acordo de mediação tem força executiva, sem necessidade de homologação judicial, desde que verificados os pressupostos do artigo 9.º n.º 1 alínea e) 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 28.º

No que diz respeito à alínea c) deste artigo, é questionado o sentido e alcance da expressão “(...) *assim o decida (...)*”, atento o risco de discricionariedade (e a consequente violação do princípio da legalidade).

Em primeiro lugar, importa clarificar que a redação utilizada no presente artigo é baseada na redação da alínea c) do artigo 19.º da Lei da Mediação.



Por outro lado, note-se que, quer a Lei da Mediação, quer a proposta de regulamento, impõem uma obrigação de fundamentação da decisão, pelo que se encontrará sempre acautelado o princípio da legalidade.

Pelos motivos atrás expostos, entende-se ser de manter a versão sujeita a consulta pública.

ANEXO - VERSÃO FINAL DO REGULAMENTO

De acordo com as alterações introduzidas em relação à versão submetida a consulta, apresenta-se de seguida a versão final do Regulamento da Resolução de Conflitos da ERS.

Regulamento da Entidade Reguladora da Saúde n.º .../....

[Preâmbulo]

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.

Visando 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.

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.

Ao disponibilizar um procedimento de resolução de conflitos entre os prestadores de cuidados de saúde e entre os prestadores de cuidados de saúde e utentes, a ERS pretende promover uma cultura de diálogo, de escuta ativa e de melhoria contínua das relações interpessoais, entre os diversos intervenientes no setor da saúde em Portugal.

Em cumprimento do disposto no artigo 18.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, o regulamento, enquanto projeto, foi submetido ao respetivo procedimento de consulta pública, por divulgação na página eletrónica da ERS, tendo os interessados disposto de um prazo de 30 dias úteis para se pronunciarem.

Nos termos do n.º 1 do artigo 47.º dos mesmos Estatutos, o projeto de regulamento foi ainda submetido a discussão e parecer do Conselho Consultivo da ERS.

O relatório final, que analisa as respostas recebidas no âmbito do procedimento de consulta regulamentar e fundamenta as opções da ERS, encontra-se publicado na página eletrónica desta Entidade.

Assim, ao abrigo do disposto na alínea a) do artigo 17.º e do n.º 2 artigo 28.º dos Estatutos ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, o Conselho de Administração da ERS, aprova o seguinte regulamento:

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1º

Objeto

1. 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.
2. Para efeitos do número anterior, entende-se por:
 - a) Mediação: o meio alternativo de resolução de conflitos em que as partes sendo auxiliadas por um terceiro imparcial, um mediador, procuram chegar a um acordo que resolva o conflito que as opõe;
 - b) Conciliação: o meio alternativo de resolução de conflitos em que as partes sendo auxiliadas por um terceiro imparcial, um mediador, procuram chegar a um acordo

que resolva o conflito que as opõe, podendo o mediador propor soluções para o conflito.

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 de 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 administrativo.

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

1. 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.
2. Em caso de manifesta impossibilidade e desde que devidamente fundamentado, o pedido e a tramitação do procedimento de resolução de conflitos poderá ser feito por via postal registada.

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 excecional, 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

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) ou caso se verifique o disposto no n.º 2 do artigo 9.º, por via postal registada.

1. 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), ou caso se verifique o disposto no n.º 2 do artigo 9.º, por via postal registada, 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 no prazo de 10 dias, sendo tal prazo prorrogável por igual período sempre que forem solicitadas aos mediados informações complementares sobre o objeto do conflito.

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

lhes 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

1. 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 resolução do conflito e tenha por objeto o conflito por estes apresentado;
- 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.

2. Sem prejuízo do disposto na alínea c) do número anterior, sempre que subsista um litígio ou conflito de consumo no decurso de um procedimento de tratamento de reclamação, pode a ERS, a pedido das partes, aceitar dar seguimento a um procedimento de resolução de conflitos, arquivando o processo de reclamação.
3. Sempre que se verificar a recusa nos termos do n.º 1, os mediados devem ser informados da possibilidade de recorrer a outros mecanismos alternativos de resolução de conflitos.

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 carácter obrigatório e visa a explicitação pelo mediador do funcionamento e regras do procedimento.
2. A aceitação do procedimento de resolução de conflitos é manifestada no decurso desta sessão, através da adesão final às regras do protocolo de mediação.
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. Na sessão privada de mediação, o mediador reunirá individualmente com cada um dos mediados.
3. 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 do procedimento, a Entidade Mediadora do Conflito, através do respetivo Conselho de Administração, emitirá a declaração de não acordo.

Artigo 22.º

Executoriedade do acordo

O acordo tem força executiva, sem necessidade de homologação judicial, desde que verificados os pressupostos do artigo 9.º n.º 1 alínea e) 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 excepcionais 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, 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

Este regulamento entra em vigor no dia útil seguinte ao da sua publicação na 2.ª série do *Diário da República*.

ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE

Rua S. João de Brito, 621 L32, 4100 - 455 PORTO
e-mail: geral@ers.pt • telef.: 222 092 350 • fax: 222 092 351 • www.ers.pt

