

QUEM SOMOS

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) é uma entidade administrativa independente, que exerce funções de regulação e supervisão da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

O QUE FAZEMOS

De forma a proteger os cidadãos enquanto utentes dos serviços de saúde e promover o bom funcionamento do sistema de saúde, supervisionamos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde no que respeita a:

- Requisitos para o exercício da atividade;
- Direitos de acesso aos cuidados de saúde e demais direitos dos utentes;
- Legalidade e transparência das relações económicas entre os diversos operadores;
- Concorrência no setor da saúde.

QUEM REGULAMOS

O universo de regulação da ERS inclui os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do setor público, privado e social, excetuando os estabelecimentos sujeitos a regulação específica do INFARMED, nos aspetos respeitantes a essa regulação, como é o caso das farmácias.

Call center da ERS através do:

309 309 309



Entidade Reguladora da Saúde

R. de São João de Brito, 621
4100 Porto

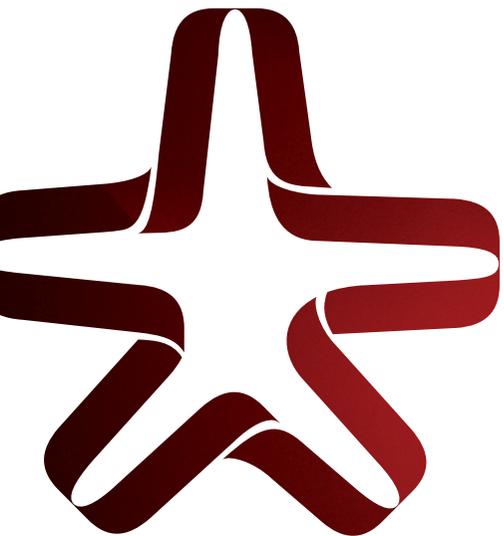
T 222 092 350
F 222 092 351
geral@ers.pt
www.ers.pt

A ERS É O UTENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE 2018



ERS

**ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE**



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- Contacte previamente o prestador

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

2- Faça uma reclamação

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

Junto do prestador:

- Exija o livro de reclamações físico ou online.
- 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.

Junto da ERS:

- Apresente uma reclamação:
 - (i) No livro de reclamações online, disponível no website da ERS.
 - (ii) Através de comunicações postais e eletrónicas para reclamacoes@ers.pt.

O prestador deve enviar-lhe uma resposta em 10 dias úteis. Após a entrada da sua reclamação na ERS, tem o direito de consultar a mesma.

Para mais informações consulte a área do acesso a informação administrativa no website da ERS.

A reclamação apresentada no livro de reclamações em formato eletrónico tem a mesma validade da reclamação apresentada no livro de reclamações em formato físico. Quando a reclamação é efetuada diretamente na ERS, é encaminhada para o prestador para este enviar uma resposta ao reclamante.

SAIBA QUE:

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;
- Caso se verifique a violação dos direitos dos utentes ou a desadequação das medidas adotadas, emite instruções, recomendações ou instaura processos de contraordenação.

Para mais informações consulte as perguntas frequentes sobre reclamações no website da ERS.

3- 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 resolução de conflitos no website da ERS.

QUAIS AS PRINCIPAIS DIFERENÇAS ENTRE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E UMA RECLAMAÇÃO?

Reclamação

- Uma reclamação é a manifestação de discordância com alguma situação suscetível de censura, conflito ou insatisfação/desagrado/divergência, resultante de um contacto com um qualquer estabelecimento prestador de cuidados de saúde.
- A reclamação é unilateral, não precisa de consentimento das partes;
- Apenas o reclamante pode desistir da reclamação a qualquer momento, mas a ERS poderá ainda assim intervir no exercício dos seus poderes de supervisão;
- Sempre que subsista um litígio ou conflito de consumo no decurso ou após o arquivamento do processo de reclamação, pode ser solicitada pelas partes a intervenção da ERS em procedimento de mediação de conflitos.

Mediação de Conflitos

- A mediação tem de ser pedida pelas partes, em conjunto, ou por iniciativa de uma delas, com o consentimento posterior da outra.
- As partes podem desistir a qualquer momento do procedimento (em conjunto ou individualmente);
- Resultado obtido: quem decide os termos do acordo ou não acordo são as partes.
- No contexto de uma prestação de cuidados de saúde, não se efetua mediação se o conflito for no âmbito da qualidade da assistência administrativa e do tempo de espera no atendimento administrativo
- A Entidade Mediadora do Conflitos (neste caso a ERS) pode recusar o pedido, nos termos definidos no Regulamento de Resolução de Conflitos.

Note ainda que após a prestação de cuidados de saúde, para além da reclamação, pode também apresentar uma sugestão ou um elogio.

O QUE FAZER EM CASO DE DÚVIDA

Consulte a área dedicada ao utente no website da ERS, onde encontra um conjunto de informações e funcionalidades, podendo também apresentar os seus pedidos de informação online.