

Regras e Obrigações dos Prestadores de Cuidados de Saúde no que concerne ao Livro de Reclamações

Informação da ERS de 27 de Dezembro de 2007

Com a recente publicação do Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, foram introduzidas importantes alterações ao regime de obrigatoriedade de Livro de Reclamações que impende sobre os prestadores de cuidados de saúde, designadamente no que diz respeito ao procedimento a adoptar em face da apresentação de uma reclamação pelo utente, bem como no que concerne às medidas das coimas a aplicar em caso de infracção.

Por outro lado, as sucessivas falhas por parte de muitos prestadores em cumprir o disposto originalmente no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, aconselham a que, face às recentes alterações, se elaborem esclarecimentos destinados a suprir qualquer lacuna de informação quanto às obrigações de que são destinatários.

Assim, em rigoroso cumprimento das disposições previstas no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, emitimos a seguinte **informação** aos prestadores de cuidados de saúde sujeitos a regulação da Entidade Reguladora da Saúde (ERS):

1. Nos termos do art. 32.º do Decreto-Lei n.º 309/2003, de 10 de Dezembro, do n.º 2 do art. 1.º e do n.º 2 do art.º 1.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, **todas entidades prestadoras de cuidados de saúde sujeitas a regulação da ERS estão obrigadas a ter e disponibilizar Livro de Reclamações** em todos os seus estabelecimentos. (i)

2. Designadamente, é obrigação da entidade prestadora de cuidados de saúde:

a) **Possuir o livro de reclamações nos estabelecimentos a que respeita a actividade;** (i)

b) **Facultar imediata e gratuitamente ao utente o livro de reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado;** (i)

c) **Afixar no seu estabelecimento, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo utente, um letreiro com a seguinte informação: «Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações»** (i) , devendo este letreiro ainda conter a identificação e morada da ERS; (ii)

d) **Manter, por um período mínimo de três anos, um arquivo organizado dos livros de reclamações que tenha encerrado.** (ii)

3. A entidade prestadora de cuidados de saúde não pode, em caso algum, justificar a falta de livro de reclamações no estabelecimento onde o utente o solicita pelo facto de o mesmo se encontrar disponível noutros estabelecimentos. (i)

4. A entidade prestadora de cuidados de saúde **não pode, seja em que circunstância for, denegar o acesso imediato e gratuito ao livro de reclamações por quem o solicitar.** (i)

5. Quando o livro de reclamações não for imediatamente facultado ao **utente**, este **pode requerer a presença da autoridade policial a fim de remover essa recusa ou de que essa autoridade tome nota da ocorrência e a faça chegar à entidade competente para fiscalizar o sector em causa.** (iii)

6. A entidade prestadora de cuidados de saúde está obrigada a fornecer todos os elementos necessários ao correcto preenchimento dos campos relativos à sua identificação na folha de reclamação, devendo ainda confirmar que o utente os preencheu correctamente. (ii)

7. Apresentada uma reclamação por parte do utente, a entidade prestadora de cuidados de saúde tem a obrigação de **destacar do livro de reclamações o original que, no prazo de 10 dias úteis, deve ser remetido à ERS.** (i)

8. A remessa do original da folha de reclamação **pode ser acompanhada das alegações que a entidade prestadora de cuidados de saúde entenda dever prestar à ERS**, bem como dos esclarecimentos dispensados ao reclamante em virtude da reclamação. Entende-se por *alegações* a invocação sumária das razões e/ou factos que a entidade prestadora de cuidados de saúde entenda relevantes para a apreciação da reclamação por parte da ERS.

9. A entidade prestadora de cuidados de saúde tem ainda a obrigação de **entregar o duplicado da reclamação ao utente**, conservando em seu poder o triplicado, que faz parte integrante do livro de reclamações e dele não pode ser retirado. (i)

10. Caso a entidade prestadora de cuidados de saúde não tenha enviado as alegações e esclarecimentos a que se referem o ponto 8 das presentes instruções, **a ERS notifica-o para que o faça no prazo de 10 dias úteis.** (iv)

11. Para além das alegações e dos esclarecimentos prestados ao reclamante, a ERS pode, a todo o tempo, **solicitar à entidade prestadora de cuidados de saúde a prestação de esclarecimentos adicionais**, nos termos do n.º 1 do art. 33.º do Decreto-Lei n.º 309/2003, de 10 de Dezembro. (iv)

12. A ERS informará a entidade prestadora de cuidados de saúde alvo de reclamação de todas as diligências e conclusão do procedimento de reclamação, ou de qualquer outra que a reclamação tenha desencadeado.

13. São ainda **obrigações** das entidades prestadoras de cuidados de saúde quanto ao Livro de Reclamações:

13.1 A aquisição de um novo livro no caso de encerramento, perda ou extravio do livro de reclamações; (i)

13.2 Comunicar imediatamente à ERS a perda ou extravio do livro de reclamações; (i)

13.3. Informar o utente que deve dirigir-se à ERS para exercer o seu direito de reclamar, no caso de perda ou extravio do livro de reclamações, durante o período de tempo em que não disponha do livro. (i)

14. Esclarecimentos adicionais:

14.1 É permitida a manutenção do modelo do livro de reclamações que estiver a ser utilizado pela entidade prestadora de cuidados de saúde, até ao encerramento desse livro;

14.2. Após o encerramento, a entidade prestadora deverá adquirir o livro de reclamações de acordo com o modelo aprovado pela Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro;

14.3. Como o modelo de letreiro informativo está associado ao modelo de livro de reclamações que no momento está a ser utilizado, a entidade prestadora de cuidados de saúde poderá manter afixado o letreiro antigo, devendo, apenas, proceder à correcção da identificação completa e a morada da entidade junto da qual o utente deve apresentar a reclamação (ERS).

(i) Obrigação cuja não observação é punível com coima de 250 € a 3500 €, tratando-se de pessoa singular e de 3500 € a 30000 €, tratando-se de pessoa colectiva – art. 9.º, n.º1 al. a) do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

(ii) Obrigação cuja não observação é punível com coima de 250 € a 2500 €, tratando-se de pessoa singular e de 500 € a 5000 €, tratando-se de pessoa colectiva – art. 9.º, n.º1 al. b) do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro

(iii) A ocorrer a circunstância descrita poderá ser aplicada à entidades prestadora de cuidados de saúde uma coima não inferior a 1750 €, tratando-se de pessoa singular, ou a 15000 €, tratando-se de pessoa colectiva – art. 9.º, n.º3 do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

(iv) Obrigação cuja não observação é punível com coima de 1000 € a 5000 € - art. 44.º, n.º2, do Decreto-Lei n.º 309/2003, de 10 de Dezembro.

Nota 1 – As presentes instruções apenas **são eficazes a partir da data da entrada em vigor das alterações ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, ou seja, a partir de 6 de Janeiro de 2008.**

Nota 2 – As presentes instruções não substituem o disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, nem dispensam a sua leitura e observação integral.

Nota 3 – Pode consultar o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, em www.ers.pt.

Porto, 27 de Dezembro de 2007

O Conselho Directivo da Entidade Reguladora da Saúde