



## PARTE E

### BANCO DE PORTUGAL

#### Aviso n.º 1606/2015

O Banco de Portugal informa que, no dia 11 de fevereiro de 2015, irá colocar em circulação uma moeda de coleção em liga de cuproníquel, com o valor facial de €2,5, designada «Fado», que assinala o seu reconhecimento como Património Imaterial da Humanidade pela UNESCO.

As características da supracitada moeda foram aprovadas pela Portaria n.º 11/2015, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 13, de 20 de janeiro.

A distribuição da moeda ao público será efetuada através das Instituições de Crédito e das Tesourarias do Banco de Portugal.

22 de janeiro de 2015. — Os Administradores: *João José Amaral Tomaz — Hélder Manuel Sebastião Rosalino.*

308397833

### ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE

#### Regulamento n.º 65/2015

##### 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.

Compete à ERS, nos termos da alínea *a*) do artigo 13.º dos seus Estatutos, apreciar as queixas e reclamações dos utentes e monitorizar o seguimento dado pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde às mesmas, nos termos do artigo 30.º, garantindo o direito de acesso pela Direção-Geral da Saúde e pela Direção-Geral do Consumidor à informação quanto à natureza, tipologia e volume das causas mais prevalentes de reclamações, bem como proceder ao envio de relatórios periódicos às mesmas entidades.

Por sua vez, o artigo 30.º, n.º 1, dos mesmos Estatutos, determina que cabe à ERS apreciar as queixas e reclamações apresentadas pelos utentes, assegurar o cumprimento das obrigações dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde relativas ao tratamento das mesmas, bem como sancionar as respetivas infrações.

Veem-se assim reforçadas e explicitadas as competências desta Entidade no que respeita à apreciação e monitorização de todas as reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde, do setor público, privado, cooperativo e social, mecanismo que permite à ERS uma melhor aferição de eventuais pontos fracos do sistema de saúde, a deteção de potenciais constrangimentos aos direitos e interesses legítimos dos utentes e a identificação das áreas que poderão exigir uma atuação regulatória mais aprofundada.

Nos termos da alínea *a*), do n.º 1 do artigo 17.º dos seus Estatutos, a ERS está habilitada a emitir os regulamentos respeitantes às matérias referidas nos artigos 13.º e 30.º dos mesmos.

Atentas as diferentes naturezas de prestadores de cuidados de saúde, urge harmonizar os respetivos procedimentos, através da instituição de regras que definam uma tramitação similar dos processos originados pelas queixas, reclamações, sugestões ou elogios dos utilizadores destes serviços, redigidos ou não no livro de reclamações, e que permitam agilizar e assegurar adequados padrões de eficiência na tramitação de tais processos, designadamente mediante a disponibilização, a todos os prestadores de cuidados de saúde, de um sistema eletrónico através do qual devem proceder à inserção das queixas e reclamações de que sejam alvo, dentro dos prazos fixados para o efeito.

O presente regulamento define os termos, as regras e as metodologias que presidem ao sistema de gestão de reclamações da ERS, bem como os princípios orientadores e as obrigações que impendem sobre os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde nesta matéria.

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 regulamentar, por divulgação na página eletrónica da ERS, tendo os interessados disposto de um prazo de 10 dias úteis para se pronunciarem, atenta a urgência, devidamente fundamentada, na sua entrada em vigor.

Nos termos do n.º 1 do artigo 47.º dos mesmos Estatutos, foi dispensada a consulta ao Conselho Consultivo, considerando a já referida urgência e o facto de estar ainda em curso o processo de constituição daquele órgão 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 dos artigos 13.º e 30.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, o Conselho de Administração (CA) desta Entidade, aprova o seguinte regulamento:

### CAPÍTULO I

#### Disposições gerais

##### Artigo 1.º

##### Objeto

O presente regulamento estabelece as regras aplicáveis ao procedimento de tratamento de reclamações sobre os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, visando a sua análise e monitorização.

##### Artigo 2.º

##### Âmbito de aplicação

As disposições aqui presentes são aplicáveis a todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sujeitos à regulação da ERS, independentemente da sua natureza jurídica.

##### Artigo 3.º

##### Definições

Para efeitos deste regulamento entende-se por:

*a*) Entidade responsável por estabelecimento prestador de cuidados de saúde: a pessoa, singular ou coletiva, que é proprietária, tutela, gere, detém ou, de qualquer outra forma, explora estabelecimento onde são prestados cuidados de saúde, ou que, por qualquer outra forma, exerça a sua atividade profissional por conta própria em estabelecimento de saúde, desde que sobre o mesmo detenha controlo;

*b*) Estabelecimento prestador de cuidados de saúde: qualquer estabelecimento previsto no n.º 2 do artigo 4.º dos Estatutos da ERS, nomeadamente aqueles que se dediquem a uma ou mais das atividades constantes do Anexo ao Regulamento de Registo e ainda às atividades que venham a ser consideradas como prestação de cuidados de saúde pelo CA da ERS;

*c*) Reclamação (lato sensu): toda e qualquer manifestação, assumida e comunicada por escrito pelos utentes, que poderá ser de discordância em relação a uma posição, de insatisfação em relação aos serviços prestados por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, de sugestão em relação ao funcionamento desses serviços, de alegação de eventual incumprimento ou de satisfação ou elogio para com profissionais, serviços ou procedimentos do estabelecimento;

*d*) Sistema de gestão de reclamações (SGREC): aplicação informática da ERS que tem por finalidade recolher, registar e monitorizar as reclamações apresentadas pelos utentes.

##### Artigo 4.º

##### Princípios gerais do procedimento

O procedimento de tratamento de reclamações organiza-se segundo os princípios da legalidade, independência, imparcialidade, transparência, participação, eficácia, equidade e gratuidade.

##### Artigo 5.º

##### Objetivo

O procedimento de tratamento de reclamações destina-se a instituir um regime uniforme e célere, transversal a todo o sistema de saúde, e a implementar um sistema de informação global que permita uma intervenção atempada e adequada em termos regulatórios, na prossecução da defesa dos direitos dos utentes.

## CAPÍTULO II

## Do procedimento de tratamento de reclamações

## Artigo 6.º

## Sistema de gestão de reclamações

1 — A ERS dispõe de uma aplicação informática — SGREC — destinada à tramitação de reclamações dos utilizadores de cuidados de saúde.

2 — O procedimento de tratamento das reclamações será efetuado e uniformizado através do SGREC, que permitirá:

- a) Registrar, classificar e acompanhar todos os processos em curso e ou resolvidos;
- b) Gerir, controlar e coordenar a informação;
- c) Agregar, anexar, arquivar e disponibilizar toda a informação necessária ao processo;
- d) Verificar e conhecer a origem, localização e percurso de cada processo;
- e) Produzir indicadores estatísticos e de gestão;
- f) Proporcionar aos prestadores de cuidados de saúde informação que permita investir na melhoria contínua dos cuidados prestados;
- g) Facultar às instituições e ao utente informação sistematizada, atempada e pertinente sobre reclamações.

3 — A ERS disponibiliza a todas as entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores, sujeitos à sua regulação, um acesso externo ao SGREC, que lhes permite o registo das reclamações e o envio da informação e documentação necessárias à sua apreciação.

## Artigo 7.º

## Obrigatoriedade de adesão

1 — O tratamento de reclamações a que se refere o n.º 1 do artigo 30.º dos Estatutos da ERS é obrigatoriamente tramitado no SGREC, estando todas as entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sujeitas à regulação da ERS obrigadas a proceder à sua inscrição no mesmo, nos termos do artigo seguinte.

2 — Compete à entidade responsável pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde implementar mecanismos organizacionais internos que permitam assegurar a tramitação das reclamações numa lógica de funcionalidade, garantia, competência e capacidade, efetuando o direito a apresentar reclamações pelos utilizadores de cuidados de saúde.

3 — As entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde que não possuam sistema de rede que lhes permita a ligação à Internet, ou outras situações excecionais de efeito equivalente, podem solicitar à ERS a dispensa da sua inscrição no SGREC, mediante requerimento fundamentado, apresentado no prazo máximo de 60 dias a contar da entrada em vigor do presente regulamento.

4 — A ERS decide o pedido de dispensa no prazo de 30 dias, findo o qual se considera o mesmo deferido.

## Artigo 8.º

## Acesso ao SGREC

1 — O acesso ao SGREC é efetuado mediante pedido prévio, submetido através da Área Privada de cada entidade no sítio da Internet da ERS.

2 — O pedido prévio referido no número anterior destina-se à atribuição dos dados de acesso ao SGREC, que consistem em pares “Utilizador+Senha”, um para a entidade e um para cada estabelecimento registado no Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER) da ERS.

3 — Para efeito de pedido de acesso ao SGREC, devem ser preenchidos os formulários disponibilizados nessa área específica, com a indicação dos seguintes elementos:

- a) Identificação do(s) responsável(is), dentro da entidade, a quem é delegada a competência das questões relacionadas com as reclamações — designadamente nome, função dentro da organização e endereço eletrónico;
- b) Identificação do(s) responsável(is), dentro de cada um dos estabelecimentos explorados pela entidade e corretamente registados, a quem é delegada a competência para tratamento de reclamações — designadamente nome, função dentro da organização e endereço eletrónico.

4 — Após verificação dos elementos constantes do registo da entidade no SRER e validação, pela ERS, da informação submetida através do formulário, os dados de acessos ao SGREC são automaticamente gerados e remetidos para os endereços de correio eletrónico indicados nos formulários.

5 — Caso sejam detetadas não conformidades nos dados do registo no SRER, a ERS dará disso conta à entidade responsável, devendo esta proceder à correção da informação antes de submeter novo pedido de acesso ao SGREC para esse(s) estabelecimento(s).

## Artigo 9.º

## Tramitação no SGREC

1 — A entidade responsável pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde deve proceder à inserção no SGREC das reclamações de que seja alvo, no prazo de 10 dias úteis desde a sua apresentação pelo utente. Para o efeito, a entidade responsável pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde deve aceder à sua área privada disponibilizada em [www.ers.pt](http://www.ers.pt), registar o número de utilizador e respetiva senha.

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade responsável pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde deve proceder à digitalização e submissão no SGREC da reclamação, da resposta que tenha endereçado ao reclamante e de outros ficheiros que considere relevantes à apreciação dos factos.

3 — Na inserção da reclamação, a entidade responsável pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde deve ainda proceder ao preenchimento do formulário disponibilizado, designadamente dos seguintes campos:

- a) Identificação do reclamante, incluindo nome, documento de identificação e contacto atualizado, ou indicação de anonimato;
- b) Sinalização de cidadão estrangeiro, com informação suplementar, quando pertinente, de reclamação apresentada na sequência de cuidados de saúde prestados ao abrigo de protocolo (PALOP, CPLP) ou de legislação da União Europeia (SOLVIT, diretiva de mobilidade de doentes/cuidados transfronteiriços);
- c) Data da reclamação;
- d) Data da ocorrência;
- e) Número da folha de reclamação;
- f) Suporte da reclamação (livro de reclamações, formulário interno físico ou eletrónico, exposição por carta, FAX ou *e-mail*);
- g) Tipologia da reclamação (Reclamação, Sugestão ou Elogio);
- h) Assunto da reclamação;
- i) Valência (serviço visado);
- j) Síntese da reclamação;
- k) Apresentação sumária dos factos;
- l) Esclarecimentos;
- m) Resposta apresentada ao reclamante;
- n) Diligências efetuadas;
- o) Eventuais medidas adotadas.

4 — Nos esclarecimentos enviados ao reclamante, a entidade responsável pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde deve mencionar expressamente se dá por assentes os factos reclamados, identificando as medidas tomadas ou a adotar, ou, caso contrário, se não aceita os factos deduzidos, fundamentando a sua posição.

5 — As reclamações do livro anuladas pelo reclamante, as acompanhadas de declaração de desistência, as exaradas sem recurso ao livro de reclamações e aquelas que contenham louvores ou elogios devem também ser inseridas no SGREC.

6 — Constitui obrigação da entidade responsável pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde a verificação da correta inserção dos dados requeridos no âmbito do SGREC.

7 — Após submissão dos dados é atribuído à reclamação um código, composto pela referenciação do processo enquanto reclamação, um número sequencial e o ano (REC.XXXX/2014), que configura a identificação do processo de reclamação na ERS.

8 — As orientações do procedimento relativas à inserção de reclamações no SGREC, bem como o modo de preenchimento dos campos obrigatórios, serão disponibilizadas no sítio da internet da ERS.

9 — A entidade responsável pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde deve manter um arquivo devidamente organizado das folhas de reclamação e documentos associados a cada processo.

## Artigo 10.º

## Tramitação sem recurso ao SGREC

1 — As entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde que tenham ficado dispensadas de inscrição no SGREC, nos termos do artigo 7.º, devem remeter à ERS, no prazo de 10 dias úteis, cópia da folha de reclamação, acompanhada de informação sobre o seguimento que lhe foi dado, incluindo a invocação sumária das razões e ou factos relevantes para a sua apreciação, e cópia dos esclarecimentos dispensados ao reclamante em virtude da mesma.

2 — Nos esclarecimentos enviados ao reclamante, a entidade responsável pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde deve mencionar expressamente se dá por assentes os factos reclamados, identificando as medidas tomadas ou a adotar, ou, caso contrário, se não aceita os factos deduzidos, fundamentando a sua posição.

3 — Compete à entidade responsável pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde remeter à ERS, nos mesmos moldes estipulados nos números anteriores, as reclamações anuladas pelo reclamante, as acompanhadas de declaração de desistência, as exaradas sem recurso ao livro de reclamações e aquelas que contenham sugestões, louvores ou elogios.

#### Artigo 11.º

##### Instrução do procedimento de reclamações diretamente trazidas ao conhecimento da ERS

1 — As reclamações apresentadas pelos utilizadores de cuidados de saúde diretamente nos serviços da ERS, através do livro de reclamações online, por correio postal ou por correio eletrónico, são objeto de inserção no SGREC pela ERS, designadamente no que respeita à identificação do reclamante, data da reclamação, número da folha de reclamação, suporte, tipologia, assunto, valência e sintese.

2 — Compete à ERS informar a entidade responsável pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde da reclamação recebida e notificá-la para, no prazo de 10 dias úteis, prestar informação sobre o seguimento dado à reclamação, incluindo a invocação sumária das razões e ou factos relevantes para a sua apreciação e cópia dos esclarecimentos dispensados ao reclamante.

3 — O preenchimento, no SGREC, dos campos relativos à apresentação sumária dos factos/esclarecimentos, resposta apresentada ao reclamante, diligências efetuadas e medidas adotadas é igualmente da responsabilidade dos serviços da ERS, mediante informação prestada pela entidade responsável pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde nos termos do número anterior.

#### Artigo 12.º

##### Diligências instrutórias

1 — A ERS acompanhará o tratamento que venha a ser dado pela entidade responsável pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde à reclamação que lhe tenha sido enviada para apreciação.

2 — Sem prejuízo do disposto nos artigos anteriores, a ERS pode, a todo o tempo, solicitar à entidade responsável pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde informações e esclarecimentos adicionais, no âmbito da instrução do procedimento de reclamações.

#### Artigo 13.º

##### Termo do Procedimento

1 — Finda a fase instrutória do procedimento de reclamação, compete à ERS apreciar, à luz das suas competências, a informação carreada por reclamante e reclamado, vindo a final proferir a respetiva decisão que, em função da apreciação do caso concreto, poderá revestir, designadamente, a forma de:

a) Arquivamento sumário do processo de reclamação;  
b) Arquivamento do processo de reclamação, acompanhado de uma das seguintes medidas:

- i) Abertura de processo de inquérito;
- ii) Abertura de processo de avaliação;
- iii) Orientação para Recomendação ou Instrução da ERS;
- iv) Indicação de procedimento ao prestador;
- v) Pedido interno de fiscalização;
- vi) Encaminhamento para as entidades competentes.

2 — Após a análise sumária da reclamação e das informações carreadas, a ERS notifica as partes da decisão que incidiu sobre a mesma.

3 — Sempre que a reclamação dê origem, dentro da ERS, à instauração de um processo de avaliação ou de inquérito, as partes são de tal informadas, incluindo-se nessa informação a identificação do novo processo e do departamento de destino.

4 — Quando se verifique que os factos em análise não se enquadram ou extravasam o âmbito das atribuições da ERS, o processo é arquivado e encaminhado para outra instância, dando-se conhecimento da decisão às partes.

## CAPÍTULO III

### Disposições finais e transitórias

#### Artigo 14.º

##### Contraordenações

Independentemente do procedimento a adotar no tratamento das reclamações, cabe à ERS proceder, de imediato, ao levantamento do auto de notícia no caso de se constatar que os factos resultantes da análise prévia da reclamação indiciam a prática de contraordenação.

#### Artigo 15.º

##### Resolução de conflitos

1 — Subsistindo um litígio entre as partes, após o arquivamento do processo de reclamação, e desde que observadas as regras estabelecidas no regulamento de mediação de conflitos da ERS, as partes poderão solicitar a intervenção desta Entidade Reguladora em procedimento de mediação de conflitos.

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, as partes poderão recorrer aos meios de resolução alternativa de litígios, nos termos da legislação aplicável.

#### Artigo 16.º

##### Revisão

O regulamento será revisto sempre que tal seja necessário, de acordo com alterações legais ou regulamentares.

#### Artigo 17.º

##### Entrada em vigor

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

26 de novembro de 2014. — O Conselho de Administração: *Professor Doutor Jorge Manuel Trigo de Almeida Simões*, presidente — *Professor Doutor Álvaro Moreira da Silva*, vogal — *Dr. Nuno Castro Marques*, vogal.

208398554

### Regulamento n.º 66/2015

#### 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.

Compete à ERS, nos termos do artigo 26.º dos respetivos Estatutos, proceder ao registo obrigatório e público dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, bem como à sua atualização.

Aproveitando a conjuntura de mudança a que assistem as entidades reguladoras abrangidas pela acima referida lei-quadro, incluindo a própria ERS, e considerando que o registo de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde constitui a base primordial a partir da qual se desenvolvem as demais competências regulatórias desta Entidade, o procedimento de registo dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde marcará o início do efetivo exercício dos poderes regulamentares de que a ERS sempre dispôs.

Nos termos do artigo 26.º, conjugado com o disposto no artigo 17.º dos respetivos Estatutos, compete à ERS definir em regulamentação própria as regras e procedimentos necessários à operacionalização do Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER).

O regulamento assenta no que tem sido a materialização da dinâmica já estabelecida entre a ERS e as entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, acomodando-se o conteúdo material anteriormente vertido na Portaria n.º 52/2011, de 27 de janeiro, pelo que as inovações introduzidas resultam exclusivamente das alterações aos novos Estatutos desta Entidade, das quais se destacam: i) previsão da obrigatoriedade do registo do estabelecimento antes da abertura e funcionamento do mesmo; ii) revisão do prazo para alteração dos elementos constantes do registo, de 60, para 30 dias; iii) sujeição a registo de estabelecimentos móveis.

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 regulamentar, por divulgação na página eletrónica da ERS, tendo os interessados disposto de um prazo de 10 dias úteis para se pronunciarem,