

Dia Mundial dos Direitos do Consumidor

A ERS publicou o documento **Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde** que recolhe legislação e informação relevante sobre direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde que se encontravam dispersas em várias publicações da ERS e disponibilizadas na sua página eletrónica (www.ers.pt), em

especial nas decisões proferidas em sede da sua **intervenção administrativa e sancionatória**, bem como em **estudos, alertas de supervisão, boletins, folhetos, notas informativas** resposta a **perguntas frequentes** (FAQ).

Na nossa **área dedicada** ao Utente poderá, ainda, esclarecer as suas dúvidas através de um **pedido de informação** ou exercer o seu direito à **reclamação**.



DD

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) com o objetivo de sensibilizar todos os agentes, com intervenção direta ou indireta no sistema de saúde, para a importância da defesa dos direitos e interesses dos utentes dos serviços de saúde, assinala o **Dia Mundial dos Direitos do Consumidor**.

Um objetivo de regulação que compete à ERS prosseguir é o de garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes dos serviços de saúde. Para efeitos da defesa dos direitos dos utentes, incumbe à ERS a apreciação e monitorização do seguimento dado pelos prestadores de cuidados de saúde às reclamações, sugestões e elogios apresentados pelos utentes, assegurar o cumprimento das

obrigações relativas ao tratamento dos mesmos, bem como sancionar as respetivas infrações. A todas as pessoas é reconhecido e garantido o **direito de apresentar sugestões, reclamações e queixas** sobre todos os aspetos relacionados com a prestação de cuidados de saúde, e o direito de obter uma resposta adequada, clara e perceptível. Assim, pode pedir-se o Livro de Reclamações, ou recorrer a outro

meio para apresentação de reclamação ou queixa, sempre que se pretenda expressar uma opinião sobre alguma situação que possa constituir uma ofensa dos direitos e interesses legítimos do utente, no âmbito da atividade de prestação de cuidados que ocorra num estabelecimento prestador de cuidados de saúde.

Temas mencionados nas reclamações

Distribuição, por setor e tipo de prestador, com ocorrência em 2022

TEMAS	TOTAL DE MENÇÕES	PÚBL. C/ INTERN.	PÚBL. S/ INTERN.	PRIV. C/ INTERN.	PRIV. S/ INTERN.	SOC. C/ INTERN.	SOC. S/ INTERN.
PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS	15,24%	2,90%	4,96%	4,11%	3,06%	0,13%	0,08%
ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE	15,15%	3,27%	10,31%	0,82%	0,64%	0,06%	0,05%
CUIDADOS DE SAÚDE E SEGURANÇA DO DOENTE	14,89%	5,79%	3,51%	3,19%	2,08%	0,25%	0,06%
QUESTÕES FINANCEIRAS	11,69%	0,58%	0,11%	7,25%	3,65%	0,07%	0,03%
FOCALIZAÇÃO NO UTENTE	11,67%	5,38%	2,96%	1,88%	1,21%	0,19%	0,06%
TEMPOS DE ESPERA	7,04%	2,80%	0,67%	2,25%	1,20%	0,09%	0,02%
INSTALAÇÕES E SERVIÇOS COMPLEMENTARES	1,87%	0,81%	0,45%	0,34%	0,23%	0,03%	0,01%
OUTROS TEMAS	2,83%	0,49%	0,40%	1,02%	0,85%	0,04%	0,02%
TOTAL DE MENÇÕES EM RECLAMAÇÕES	80,38%	22,04%	23,36%	20,87%	12,92%	0,86%	0,33%
SUGESTÃO	0,62%	0,28%	0,11%	0,14%	0,09%	0,00%	0,00%
ELOGIO	19,01%	8,21%	4,45%	4,23%	1,91%	0,16%	0,05%
TOTAL GERAL DE MENÇÕES	100,00%	30,53%	27,92%	25,23%	14,92%	1,02%	0,38%

As reclamações providenciam informação essencial que revelam a perspetiva do utente sobre os cuidados que são prestados em todo o sistema de saúde, contribuindo para uma análise cada vez mais detalhada sobre cada estabelecimento prestador de cuidados de saúde, sobre o sistema como um todo.

As reclamações dos utentes são, por isso, uma fonte de informação crucial permitindo a identificação célere de problemas e potenciando, assim, direta ou indiretamente, uma atuação cada vez mais preventiva, informada e eficaz por parte da Reguladora.

Adicionalmente, e tendo em vista o objetivo de garantir a prestação de informação, orientação e apoio aos utentes dos serviços de saúde, a ERS responde a todos os pedidos de informação sobre direitos e deveres dos utentes.

Pedidos de Informação

Temas mencionados em 2022

