

## ALERTA DE SUPERVISÃO N.º 3/2022

7 de outubro de 2022

**Submissão de reclamações à ERS recebidas pelos prestadores de cuidados de saúde através da plataforma digital *Portal da Queixa* e cumprimento do regime jurídico das práticas de publicidade em saúde em qualquer publicidade veiculada através da referida plataforma**

Considerando que a ERS tomou conhecimento da existência de um elevado número de reclamações efetuadas por utentes de serviços de saúde na plataforma digital *Portal da Queixa*<sup>1</sup>, referentes a prestadores de cuidados de saúde sujeitos à supervisão e regulação da ERS;

Considerando que a ERS constatou que um elevado número de reclamações aí apresentadas pelos utentes não deram entrada nesta Reguladora e, por conseguinte, não são do seu conhecimento;

Considerando que, de acordo com o artigo 52.º da Constituição da República Portuguesa, todas as pessoas têm o direito de apresentar, individual ou coletivamente, aos órgãos de soberania, aos órgãos de governo próprio das regiões autónomas ou a quaisquer autoridades reclamações ou queixas para defesa dos seus direitos, da Constituição, das leis ou do interesse geral e, bem assim, o direito de serem informadas, em prazo razoável, sobre o resultado da respetiva apreciação;

Considerando que a Lei de Bases da Saúde, aprovada pela Lei n.º 95/2019, de 4 de setembro, prevê, na alínea i) do n.º 1 da sua Base 2, que todas as pessoas têm direito a apresentar sugestões, reclamações e a obter resposta das entidades responsáveis;

---

<sup>1</sup> Esta plataforma consiste numa “rede social de consumidores” - *in* <https://portaldaqueixa.com/about-us> e <https://help.portaldaqueixa.com/article/2/o-que-e-o-portal-da-queixa>.

Considerando que também a Lei n.º 15/2014, de 21 de março, que consolida a legislação em matéria de direitos e deveres do utente dos serviços de saúde, determina, no n.º 1 e no n.º 2 do seu artigo 9.º, que “o *utente dos serviços de saúde tem direito a reclamar e a apresentar queixa nos estabelecimentos de saúde, nos termos da lei*” e que “as *reclamações e queixas podem ser apresentadas em livro de reclamações ou de modo avulso, sendo obrigatória a resposta, nos termos da lei*”.

Considerando que compete à ERS garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes e, conseqüentemente, nos termos da alínea a) do artigo 13.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, apreciar as queixas e reclamações dos utentes e monitorizar o seguimento dado pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde às mesmas;

Considerando que, segundo o n.º 1 do artigo 30.º dos Estatutos da ERS, 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;

Considerando que, de acordo com o n.º 2 do artigo 30.º dos Estatutos da ERS, sobre os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde recai a obrigação de submeterem à ERS, no prazo de 10 dias úteis, a cópia das reclamações e queixas dos utentes, bem como da informação sobre o seguimento que tenham dado às mesmas;

Considerando que desde 2015 os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sujeitos à regulação da ERS estão obrigados a proceder à sua inscrição no Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), a plataforma digital disponibilizada pela ERS para operacionalizar, de forma transversal, a obrigatoriedade de submissão de reclamações, elogios e sugestões, cujos termos, regras e metodologias, bem como os princípios orientadores e obrigações subjacentes estão definidos no Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro;

Considerando que, e de acordo com o Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, apenas a análise de todas as reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde, do setor público, privado, cooperativo e social 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;

Considerando ainda que as mensagens publicitárias veiculadas na plataforma digital Portal da Queixa, concretamente nas áreas privadas (perfis) dos prestadores de cuidados de saúde aí registados, se enquadram no conceito de “*prática de publicidade em saúde*”, consagrado na alínea b) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, o qual estatui que são “*práticas de publicidade em saúde desenvolvidas por quaisquer intervenientes, de natureza pública ou privada*”, consistindo, na verdade, em comunicações sociais, ou informações, cujo objetivo, direto e evidente, é promover junto dos destinatários (potenciais utentes) os serviços de saúde por si prestados, nos estabelecimentos sob sua exploração; tratando-se, portanto, de publicidade em saúde capaz de influenciar a formação de vontade dos utentes na escolha e decisão de contratação de serviços de saúde;

Considerando, nesse seguimento, a necessidade de proteger os utentes e de assegurar que a informação que é divulgada se encontra em conformidade com os normativos legais aplicáveis em matéria de práticas de publicidade em saúde;

A ERS, no exercício dos seus poderes de supervisão e no âmbito do disposto no Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, **alerta todos os prestadores de cuidados de saúde dos setores público, privado, cooperativo e social** para o seguinte:

- i. 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. O direito fundamental e constitucionalmente consagrado a reclamar encontra-se amplamente previsto e reforçado em legislação ordinária e, desde logo, na Lei de Bases da Saúde, na Lei n.º 15/2014, de 21 de março, e nos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.
- ii. Com vista a assegurar o integral respeito pelo direito dos utentes à reclamação e apresentação de queixas, um prestador de cuidados de saúde que **esteja registado**, por sua opção e iniciativa, junto da plataforma digital *Portal da Queixa* ou, não estando registado, **solicita, por sua opção e iniciativa, a gestão da sua marca** por forma a aceder ao conteúdo integral das reclamações e por conseguinte a dar resposta às mesmas no Portal da Queixa, tomando assim conhecimento direto e efetivo do seu teor, **deverá comunicá-las à ERS** e, bem assim, seguir todos os trâmites plasmados no Regulamento n.º 65/2015, de 11 de

fevereiro, nomeadamente a tramitação no SGREC, quando aplicável, conforme artigos 9.º e 10.º do referido regulamento.

- iii. É obrigação destes prestadores de cuidados de saúde registados no Portal da Queixa e que aí procedam à gestão da sua marca, remeter as reclamações à ERS, no prazo de 10 dias úteis, bem como a informação sobre o seguimento que tenham dado às mesmas, devendo essa informação ser remetida através da plataforma eletrónica SGREC, acompanhada dos ficheiros da reclamação e da informação escrita prestada ao reclamante.
- iv. A violação da referida obrigação de envio de reclamações à ERS, bem como o desrespeito do prazo legalmente estipulado de 10 dias úteis para o efeito, constitui a prática de uma contraordenação punível com coima que varia desde 750,00 € a 3.740,98 € ou de 1.000,00 € a 44.891,81 €, consoante o infrator seja pessoa singular ou coletiva, nos termos da alínea a), do n.º 1 do artigo 61.º dos Estatutos da ERS.
- v. Os prestadores devem garantir e incentivar junto dos utentes para apresentação de reclamações, elogios e sugestões, o recurso ao Livro de Reclamações (em formato físico ou [eletrónico](#), quando aplicável) ou ao [formulário de reclamação online](#) disponibilizado por esta Reguladora na área [Reclamações](#) do seu *website*;
- vi. Os prestadores devem ainda clarificar, junto dos utentes, que a utilização de plataformas digitais distintas (como por exemplo o Portal da Queixa) não garante que as reclamações, elogios e sugestões venham a ser tramitadas nos termos da lei, quer por parte do prestador, quer por parte da ERS, visto que o seu conteúdo integral poderá não chegar ao seu conhecimento.
- vii. A ERS lembra os prestadores de cuidados de saúde que disponibiliza, no seu *website*, uma área designada “*Submissão de Reclamações*”, que contém informação útil em matéria de reclamações, disponível em <https://www.ers.pt/pt/prestadores/submissao-de-reclamacoes/lista/detalhe-lista/>, bem como [Perguntas frequentes sobre a submissão de reclamações à ERS](#) e um [Guia de Apoio ao Utilizador do SGREC](#).
- viii. Os utentes têm ainda o direito a ser informados sobre todos os elementos necessários ao seu completo e efetivo esclarecimento, para que possam exercer a liberdade de escolha quanto ao estabelecimento prestador de cuidados de saúde, bem como quanto aos atos e serviços de saúde propostos, pelo que os

prestadores de cuidados de saúde têm a obrigação de cumprir o respetivo dever de prestação de informação, mormente em matéria de publicidade em saúde.

- ix. Pelo que todos os prestadores de cuidados de saúde devem garantir que qualquer mensagem publicitária, por si concebida e difundida, designadamente as divulgadas nas suas áreas privadas (perfis de utilizador) junto da plataforma digital Portal da Queixa, devem dar integral cumprimento aos princípios e regras estabelecidos no regime jurídico das práticas de publicidade em saúde, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, e complementado pelo Regulamento da ERS n.º 1058/2016, de 24 de novembro<sup>2</sup>.
- x. Os prestadores de cuidados de saúde devem, nomeadamente:
  - a. garantir que toda e qualquer mensagem publicitária alusiva a serviços de saúde por si prestados, contém a identificação do prestador responsável pela prestação dos cuidados de saúde, de forma completa, exata e não confundível com quaisquer outros prestadores de cuidados de saúde;
  - b. providenciar que qualquer mensagem publicitária alusiva a serviços de saúde por si prestados, veiculada no contacto com um qualquer (potencial) utente e independentemente do seu formato e/ou meio de divulgação, obedeça aos princípios da licitude, veracidade, transparência e completeza que lhe são impostos atenta a sua qualidade de prestador de cuidados de saúde;
  - c. garantir que toda e qualquer mensagem publicitária alusiva a serviços de saúde por si prestados, não induza em erro os (potenciais) utentes, nem prejudique eventuais prestadores concorrentes, em especial no que respeita aos atos e serviços de saúde efetivamente prestados e às convenções e demais acordos efetivamente detidos, celebrados e em vigor, habilitações dos profissionais de saúde e outros requisitos de funcionamento e de exercício de atividade;
  - d. garantir que toda e qualquer mensagem publicitária alusiva a serviços de saúde por si prestados, e independentemente do seu formato e/ou meio de

---

<sup>2</sup> *cf.* Informação divulgada pela ERS através de documento intitulado de “Informação sobre o Teor do Regulamento da ERS n.º 1058/2016, disponível para consulta em [https://www.ers.pt/uploads/writer\\_file/document/2100/Informa\\_o\\_sobre\\_o\\_teor\\_do\\_Regulamento\\_da\\_ERS\\_n.\\_1058-2016.pdf](https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/2100/Informa_o_sobre_o_teor_do_Regulamento_da_ERS_n._1058-2016.pdf)

divulgação, não fomenta a procura ou a realização de atos de saúde desnecessários.

- xi. A violação do regime jurídico das práticas de publicidade em saúde constitui contraordenação punível com coima que varia desde 250,00 € a 3.740,98 € ou de 1.000,00 € a 44.891,81 €, consoante o infrator seja pessoa singular ou coletiva, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 8.º Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, podendo ainda implicar a aplicação de sanções acessórias, tais como a apreensão de suportes, objetos ou bens utilizados na prática das contraordenações em causa; a interdição temporária, até ao limite de dois anos, do exercício da atividade profissional ou publicitária; e a privação de direito ou benefício outorgado por entidades reguladoras ou serviços públicos, até ao limite de dois anos.



RUA S. JOÃO DE BRITO, 621 L32  
4100-455 PORTO - PORTUGAL  
T +351 222 092 350  
GERAL@ERS.PT  
WWW.ERS.PT

© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2022

A reprodução de partes do conteúdo deste documento é autorizada, exceto para fins comerciais, desde que mencionando a ERS como autora, o título do documento, o ano de publicação e a referência "Porto, Portugal".

Na execução deste documento foi atendida a privacidade dos titulares de dados pessoais. O tratamento destes dados cumpriu as normas relativas à sua proteção, nomeadamente as constantes do Regulamento Geral de Proteção de dados (RGPD).