

# DIREITO À RECLAMAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE QUEIXA POR PARTE DO UTENTE

JOAQUIM DANTAS RODRIGUES | ASSESSOR CIENTÍFICO  
FORMAÇÃO PRESENCIAL | ONLINE VIA ZOOM



## BREVE DESCRIÇÃO

As reclamações sobre os serviços de saúde continuam no topo da atualidade e são uma enorme preocupação para o ordenamento jurídico. O direito do utente a reclamar e de apresentar queixa em qualquer estabelecimento de saúde manifestando a sua discordância ou insatisfação perante o prestador dos cuidados de saúde, são situações demasiado frequentes e preocupantes. Encontrar respostas seguras, para as inquietudes dos utentes e por outro lado acomodar o profissional à crítica, por vezes injusta, são contributos decisivos uma melhor prestação de cuidados médicos.

## OBJETIVOS

A formação visa proporcionar uma formação especializada nas matérias relacionadas com o Direito à Reclamação e Queixa. Conhecer os normativos legislativos, os meios de reclamação, o procedimento administrativo de reclamação e a gestão da reclamação.

## DESTINATÁRIOS

Trabalhadores do serviço de saúde e/ou todos trabalhadores ou cuidadores ou doentes que pretendam adquirir competências nas áreas da reclamação e apresentação de queixa por parte do utente.

## REQUISITOS TÉCNICOS

Curso realizado em formato presencial/online na Plataforma Zoom  
Requisitos Técnicos: computador, ligação à Internet, microfone, webcam.

## HORÁRIO E DURAÇÃO

Duração: 7 horas  
Horário: Laboral ou Pós-laboral

## PREÇOS

Sob consulta (desconto global de 10% em mais do que uma inscrição da mesma empresa)

## INSCRIÇÕES

[www.cedr.pt](http://www.cedr.pt)

## PROGRAMA MÓDULOS

### 1. Aspetos gerais do Direito à reclamação e queixa

Aspetos gerais do Direito à reclamação e apresentação de queixa por parte do utente à luz do regime atualmente em vigor

### 2. A Reclamação e Queixa no Sistema de Saúde

Definição de Reclamação; Definição de Queixa; Quem pode apresentar queixa; Os normativos legislativos; O artigo 52.º da Constituição; Lei n.º 15/2014, de 21 de março

### 3. Os Meios de Reclamação

O habitual livro de reclamações do prestador de serviços de saúde; O livro de reclamações eletrónico; O Sistema SIM - Cidadão o portal da Direção-Geral da Saúde; O portal de queixa dos consumidores; A reclamação por fax, carta, Livro, email ou pessoalmente junto dos Gabinetes do Cidadão; A mediação de conflitos da Entidade Reguladora da Saúde

### 4. O Procedimento Administrativo da Reclamação

O prazo do exercício da reclamação; O prazo de resposta a reclamação; O papel da unidade hospitalar visada na reclamação; A função da Entidade Reguladora da Saúde (ERS)

### 5. A Gestão da Reclamação

Encontrar a solução ou resposta mais apropriada; As reclamações crónicas; O elevado tempo de espera para consulta ou cirurgia; A falta de acompanhamento médico face às exigências dos doentes

## FORMADORES

Filipe Calhau e Maria Mouquinho



Centro de Estudos  
Dantas Rodrigues