



S. R.
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DE SAÚDE E PROTEÇÃO CIVIL
INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO DA SAÚDE, IP-RAM

CIRCULAR
INFORMATIVA

Instituto de Administração da
Saúde, IP-RAM

S 4 CI
17-1-2020 0 . 0 . 0 . 0
Original

Assunto: Livro de Reclamações Eletrónico – Registo na plataforma on-line.

Para: Divulgação Geral; Farmácias, Locais de Venda de medicamentos não sujeitos a receita médica; Prestadores de cuidados de saúde da Região Autónoma da Madeira

O Regime Jurídico do Livro de Reclamações foi estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que veio modernizar e simplificar o regime do livro de reclamações e criar o livro de reclamações eletrónico.

As farmácias, os locais de venda de medicamentos não sujeitos a receita médica e os prestadores de cuidados de saúde do setor privado e social que exerçam a sua atividade na Região Autónoma da Madeira, estão abrangidas pela obrigação de disponibilização do formato eletrónico do livro de reclamações.

Assim sendo, devem os supra aludidos operadores económicos registar-se na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico da Direção-Geral do Consumidor e Imprensa Nacional Casa da Moeda (<https://registo.livroreclamacoes.pt/>).

O registo é obrigatório e deverá ser efetuado até o dia 29 de fevereiro de 2020, de acordo com o [manual de instruções](#) disponíveis no sítio eletrónico da Direção-Geral do Consumidor.

Na plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico deverão ser consultadas e geridas as reclamações apresentadas pelos utentes.

O livro de reclamações eletrónico não vem substituir o livro de reclamações em papel que deve estar acessível no estabelecimento, ambos são obrigatórios.

O Presidente do Conselho Diretivo

Herberto Jesus

[anexos:] folheto explicativo

GAF-CMA/CMA



QUEM TEM DE TER LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO?

Quem

Devem possuir e disponibilizar o livro de reclamações todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que cumulativamente:



- i) Tenham um estabelecimento com carácter fixo ou permanente onde exerçam de forma exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional a sua atividade;
- ii) Tenham contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinados à oferta de produtos ou de serviços ou de manutenção das relações de clientela.

Assim, se o prestador de serviços reunir os dois requisitos, deverá dispor do livro de reclamações (de capa vermelha) no respetivo estabelecimento.



Caso contrário, (ou seja, faltando um dos requisitos), não é obrigatória a disponibilização do livro de reclamações físico.

Atividades abrangidas pela regulação do IASAÚDE, IP-RAM, sujeitas a livro de reclamações:

- Atividades dos estabelecimentos especializados de comércio a retalho de produtos farmacêuticos
- Atividades dos estabelecimentos de saúde com internamento
- Atividades de prática médica de clínica geral, em ambulatório
- Atividades de prática médica de clínica especializada, em ambulatório
- Atividades de medicina dentária e odontologia
- Laboratórios de análises clínicas
- Atividades de enfermagem
- Atividades termais
- Outras atividades de saúde humana, n.e.
- Atividades dos estabelecimentos de cuidados continuados integrados, com alojamento
- Atividades dos estabelecimentos para pessoas com doença do foro mental e do abuso de drogas, com alojamento

Base legal

Alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 2.º do anexo do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho.



QUEM TEM DE TER LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO?

Quem

- Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tenham estabelecimento físico e estejam obrigados a ter livro de reclamações físico (em papel);

Exemplos: Farmácias, postos farmacêuticos móveis, locais de venda de medicamentos não sujeitos a receita médica;

Hospitais, Clínicas, Consultórios e Centros de Enfermagem, Laboratórios (Anatomia Patológica, Patologia Clínica, Genética Médica) e respetivos Postos de Colheita, Termas, Gabinetes de Terapêuticas Não Convencionais, Unidades de Tratamento ou Recuperação de Toxicodependentes, Unidades de Cuidados Continuados Integrados, Profissionais que exerçam a sua atividade de prestação de cuidados de saúde de modo autónomo, assumindo-se perante o utente como entidade responsável pela prestação de tais cuidados, nomeadamente emitindo faturas ou recibos próprios aos utentes.



- Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tenham estabelecimento, onde disponibilizam o livro de reclamações físico e que também desenvolvam a sua atividade económica através de meios digitais;

Exemplos: Unidades de Telemedicina, Atividades de Segunda Opinião Médica.



- Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que, tendo ou não estabelecimento físico aberto ao público (onde disponibilizam o livro de reclamações físico), desenvolvam a sua atividade de prestação de cuidados de saúde em instalações móveis.

Exemplos: Unidades Móveis de Saúde, Cuidados de Saúde ao Domicílio, Unidades Externas de Medicina no Trabalho.



- Os prestadores de cuidados de saúde dos setores **privado**, **cooperativo** e **social** regulados pelo Instituto de Administração da Saúde, IP-RAM (IASAÚDE, IP-RAM) devem registar-se diretamente na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, de acordo com as instruções do Manual de Utilizador disponível no sítio eletrónico da DGC, em <https://www.consumidor.gov.pt/pagina-de-entrada/livro-de-reclamacoes-empresas-operadores-economicos.aspx>.

Como

Onde

<https://registo.livroreclamacoes.pt/>

Quando

Até 29 de fevereiro de 2020.

Base legal

Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, no n.º 2 do artigo 2.º.

Para mais informações consultar <http://www.consumidor.gov.pt/> <http://www.iasaude.pt>



OBRIGAÇÕES DO OPERADOR ECONÓMICO NO ÂMBITO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO

Como

- Quando o cidadão preenche a reclamação eletrónica na Plataforma, o prestador é notificado* através de e-mail de que existe uma reclamação relativamente à sua atividade. A partir da data da notificação da existência da reclamação, o prestador tem a obrigação de, no prazo de 15 dias úteis:
 - Responder ao reclamante para o e-mail indicado na reclamação informando-o, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma;
 - Inserir na plataforma cópia da resposta enviada ao reclamante, acompanhada da devida justificação e da informação sobre as medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso, bem como a invocação sumária das razões e/ou factos que entendam relevantes para a apreciação da reclamação por parte do IASAÚDE, IP-RAM, incluindo decisão tomada e eventuais medidas adotadas ou a adotar;

* Os prestadores de cuidados de saúde (dos setores **privado**, **cooperativo** e **social**) regulados pelo IASAÚDE, IP-RAM, devem divulgar nos respetivos sítios na Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital.



- Os prestadores que não disponham de sítios na Internet devem ser titulares de endereço de correio eletrónico para efeitos de receção das reclamações submetidas através da Plataforma Digital.

O livro de reclamações eletrónico não substitui o livro de reclamações em papel que deve estar acessível no estabelecimento (ambos são obrigatórios).



Base legal

Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho.