



FAQ nº 10

Como proceder relativamente ao preenchimento das FOLHAS DE RECLAMAÇÃO?

O preenchimento de Folhas de Reclamação é um ato muito comum na vida de qualquer CAMV. Contudo, os procedimentos corretos que a elas dizem respeito, e que estão previstos em legislação própria, nem sempre são cumpridos.

Vem, pois, o Conselho Profissional e Deontológico da OMV solicitar aos colegas Diretores Clínicos dos CAMV's que tenham atenção às questões que a seguir se enunciam no preenchimento das folhas de reclamação.

1 – As folhas de reclamação devem ser preenchidas na totalidade, com a identificação completa do prestador e do reclamante, incluindo o número do Cartão de Cidadão. Os campos relativos à data e hora devem ser igualmente preenchidos.

2 – Os originais das folhas de reclamação (folhas a vermelho) devem ser remetidos à OMV nos 15 dias úteis seguintes à reclamação (Nº 2, Art.º 5º do Decreto-Lei nº 371/2007 de 6 de novembro – alterado no Art.º 2º do Decreto-Lei nº 74/2017 de 21 de junho), acompanhada da resposta do CAMV à reclamação subscrita pelo Diretor Clínico.

3 – No caso das reclamações eletrónicas o responsável do CAMV, naturalmente o Diretor Clínico ou alguém em quem esta tarefa seja delegada, tem, a partir do momento em que a reclamação é submetida, 15 dias úteis para responder ao reclamante. A resposta ao reclamante deverá ser sempre feita através do e-mail fornecido pelo mesmo no momento da elaboração da reclamação.

4 – Após o envio da resposta ao reclamante, o CAMV deverá atualizar o estado da reclamação na plataforma de “Recebida/Em análise” para “Tratada”, anexando (em PDF) a resposta enviada ao reclamante e eventuais esclarecimentos dirigidos à entidade reguladora, neste caso a OMV.



Conselho Profissional e Deontológico

5 – Caso a reclamação seja remetida à OMV sem a resposta do CAMV, esta será sempre solicitada, implicando atraso na decisão relativa à reclamação.

6 – A decisão mencionada em 5, como sucede que todas as participações endereçadas à OMV, é da responsabilidade do(a) Presidente do Conselho Profissional e Deontológico, e pode ser de arquivamento ou de abertura de procedimento disciplinar. Este pode tomar a forma de Processo de Inquérito ou Disciplinar, sendo sempre nomeado um relator de entre os membros do CPD.

7 – O Diretor Clínico é sempre informado sobre a decisão que vier a ser tomada.

8 – Para mais informações deve ser consultado o Estatuto da OMV – Capítulo VI – Responsabilidade Disciplinar.

Lisboa, 26 de Agosto de 2022