



## DOS LOUVORES ÀS RECLAMAÇÕES CONSELHOS DA ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE

20 DE JUNHO 2024 | ANFITEATRO PROF. AUGUSTO CELESTINO DA COSTA

### PROGRAMA

---

**09h00 - Acolhimento**

**09h30 - Sessão de Abertura**

**Carlos das Neves Martins** | Presidente do CA da ULS Santa Maria

**João Eurico da Fonseca** | Diretor da FMUL

**Carla Martins Ribeiro** | Enfermeira Diretora da ULS Santa Maria

**Ana Sofia Silva** | Diretora do Departamento do Utente da ERS

**10h00 - Sessão de esclarecimento: “Dúvidas dos profissionais: quando, como e porquê responder às reclamações”**

**Teresa Santos** - Técnica Superior de Regulação Especialista da  
Unidade de Informação e Literacia do Departamento do Utente da ERS

**11h00 - Pausa para café**

**11h15 - Miguel Carvalho** - Técnico Superior de Regulação Especialista da  
Unidade de Gestão de Reclamações do Departamento do Utente da ERS

**12h15 - Debate**

**13h00 - Sessão de Encerramento**

**Rui Tato Marinho** | Diretor Clínico - ACSH da ULS Santa Maria

**Eunice Carrapiço** | Diretora Clínica - ACSP da ULS Santa Maria