

Mapa 1. Serviços / Departamentos que atendem as queixas médicas em Macau

Serviços / Departamentos de atendimento	Item de atendimento	Observação
Serviços de Saúde	● Os queixosos podem apresentar as queixas médicas junto do Gabinete de Utentes do Centro Hospitalar Conde de São Januário; ● Os queixosos podem apresentar as queixas médicas junto dos responsáveis dos Centros de Saúde ou Gabinete de Coordenação Técnica.	Tendo em conta o resultado do inquérito, desenvolve-se o processo disciplinar para os profissionais de saúde da função pública envolvidos, sendo aplicada a sanção para quem comete a infracção disciplinar.
Hospital privado	Os queixosos podem apresentar as queixas para a secção de relações públicas dos respectivos hospitais.	
Centro de Avaliação das Queixas relativas a Actividades de Prestação de Cuidados de Saúde dos Serviços de Saúde	Tratar as queixas apresentadas pelos cidadãos que se sentem prejudicados devido à conduta dos profissionais de cuidados de saúde, em relação às quais se procede à avaliação técnica a partir do ponto de vista médico, científico e técnico.	Não tem a competência de sanção administrativa.
Unidade Técnica de Licenciamento das Actividades e Profissões Privadas (UTLAP) dos Serviços de Saúde	Queixas médicas apresentadas pelos cidadãos respeitantes aos hospitais privados, estabelecimentos privados de prestação de cuidados de saúde e profissionais no exercício privado das actividades de saúde.	Desenvolve-se o processo de inquérito. Em caso de se confirmar a infracção das disposições previstas na legislação em vigor, é aplicada a sanção administrativa. As sanções são: advertência escrita, multa, suspensão da licença e cancelamento da licença para

		o exercício da profissão.
Conselho de Consumidores	Queixas médicas apresentadas pelos cidadãos respeitantes aos hospitais privados, estabelecimentos privados de prestação de cuidados de saúde e profissionais no exercício privado das actividades de saúde, abrangendo o litígio sobre a cobrança de tarifas.	Não tem a competência de sanção administrativa, mas o caso pode ser transferido para o acompanhamento da UTLAP, em resposta à vontade do queixoso.

Mapa 2 Situação sobre o tratamento de erro médico e de irregularidade profissional em Macau

	Natureza	Instituição investigadora	Serviço competente que executa a sanção
Responsabilidade penal	O erro médico é considerado um acto criminal	Compete ao Serviço de polícia judiciária recolher as provas e investigar	Tribunal Judicial de Base ou juízos de instrução criminal
Responsabilidade civil	A responsabilidade de indemnização por erro médico ocorrido em instituição médica privada é regulamentada pelo regime de responsabilidade civil previsto no Código Civil	Os queixosos têm de pedir a indemnização através dos meios judiciais	Tribunal Judicial de Base (não tem competência de sanção)
	A ocorrência em instituição médica pública é regulamentada pelo Decreto-Lei n.º 28/91/M		Tribunal Administrativo (é julgado pelo Tribunal Judicial de Base para acção civil conexas com acção penal)
Responsabilidade administrativa	Os funcionários públicos são regulados pelo Estatuto dos Trabalhadores da Administração Pública de Macau e pelo respectivo regime de carreira, e se os mesmos cometem um facto culposo no âmbito dos respectivos diplomas, regulamentos, procedimentos operacionais e deveres profissionais	Serviços de Saúde ● Averiguação ● Processo disciplinar	Serviços de Saúde a) Repreensão escrita ; b) Multa ; c) Suspensão de funções ; d) Aposentação compulsiva ; e) Demissão °
	As instituições médicas	Serviços de Saúde	Serviços de Saúde

	privadas e os seus trabalhadores são regulamentados pelo Decreto-Lei n.º 84/90/M. É aplicável a sanção pela infracção dos seus deveres profissionais	Audiência e processo de inquérito	a) Repreensão escrita b) Multa c) Suspensão da licença d) Cancelamento da licença para o exercício da profissão
--	--	---	---