

Recomendação N.º 3/2019

Reembolsos em Regime Livre

1. Enquadramento Geral

As Tabelas do Regime Livre da ADSE fixam um prazo máximo de 2 meses para o pagamento dos reembolsos, após a entrega dos documentos na ADSE e respetiva codificação.

Atualmente verifica-se um incumprimento generalizado da ADSE no cumprimento deste prazo, o que é de todo inaceitável, prejudica claramente os Beneficiários e põe em causa o bom nome da ADSE.

O número de Exposições a Conselho Geral e de Supervisão (CGS) relativas a reembolsos é muito elevado – 67 Exposições no 1.º Semestre (38% do total das Exposições no mesmo período).

2. Análise da situação

O prazo médio de reembolsos foi de 40 dias em 2017, prevendo-se no Plano Plurianual 2018-20, o aumento para 50 dias em 2018 e a redução para 45 dias em 2019.

Mas de facto não aconteceu assim. Em vez dos 50 dias em 2018 o prazo médio verificado foi de cerca de 75 dias e a tendência é de agravamento.

Este aumento teve na base duas razões fundamentais:

- O número de trabalhadores da ADSE em vez do indispensável aumento, até devido ao aumento do número de faturas entradas (cerca de 12.000/dia útil neste momento), veio a diminuir em 2018, passando de 198 para 184 trabalhadores;
- A regularização da situação dos reembolsos dos Açores e da Madeira, ocorreu entre junho e dezembro de 2018, após a publicação do DLEO 2018, em 15 de maio de 2018. A mesma traduziu-se assim num aumento significativo do trabalho, ainda por cima num período reduzido.

O não aumento do número dos trabalhadores é totalmente incompreensível. Devia ter sido prevista a evolução dos recursos humanos, o que não aconteceu. O Conselho Diretivo tomou a decisão de propor, um aumento de trabalhadores, em setembro de 2018, mas o pedido de autorização apenas foi enviado ao Governo em junho de 2019.

O procedimento da ADSE no processamento das faturas é demorado e precisa de urgente modernização:

- Os processos depois de rececionados são digitalizados (salvo os documentos entregues no âmbito do Protocolo de Beneficiários, em que a digitalização é feita pelos Beneficiários);
- De seguida são recolhidos os dados dos documentos (número de Beneficiário, NIF do prestador, número, valor e data da Fatura/Recibo);
- Finalizada a recolha, os documentos entram no SIR e procedesse à análise e codificação das Faturas/Recibos (neste momento esta tarefa é efetuada por 2 equipas de Assistentes Técnicos, num total de 28 trabalhadores);
- Depois os processos são analisados;
- Os pagamentos só podem ser feitos depois da entrada dos originais (entregues em mão ou enviados pelo correio).

O Protocolo com a Autoridade Tributária, que se encontra em fase de conclusão, poderá simplificar um pouco os procedimentos.

O Decreto-Lei n.º 33/2018, de 15 de maio (Decreto-Lei de Execução Orçamental - DLEO), no seu artigo 148.º altera o Decreto-Lei n.º 118/83, nos artigos 63.º e 65.º, permitindo uma simplificação dos procedimentos, nomeadamente:

- Permite à ADSE disponibilizar ferramentas digitais da receção do pedido de reembolso que dispensem a entrega e o envio dos documentos originais de suporte;
- Permite à ADSE definir os demais procedimentos e formalidades relativos ao processamento de reembolsos em regime livre;
- Permite à ADSE a celebração de protocolos ou contratos para promover a receção descentralizada dos documentos que suportam os pedidos de reembolso;
- Prevê a celebração do Protocolo com a Autoridade Tributária para acesso à e-fatura.

Praticamente nada está feito no relativo à simplificação dos procedimentos referidos.

Uma outra questão refere-se à não aceitação de segundas vias dos documentos. O DLEO permite as segundas vias nos casos em que não há qualquer responsabilidade do Beneficiário.

Não são aceites segundas vias nos restantes casos que cabem na responsabilidade dos Beneficiários, o que terá a ver com o combate à fraude, nomeadamente por via do recurso simultâneo e por inteiro a Seguros de Saúde ou outros subsistemas de saúde.

Verifica-se também o congelamento dos reembolsos nos casos em que o Beneficiário recorreu a prestadores de saúde que, entretanto, foram inibidos pela ADSE, ignorando o Beneficiário no momento do ato clínico que havia inibição ou estava em curso qualquer processo. Considera-se esta situação inaceitável. A mesma deve ser revista em todos os casos em que não seja comprovada qualquer culpa do Beneficiário.

Os Beneficiários muitas vezes fazem Exposições ao CGS por não terem a devida resposta dos Serviços. Ora, são os Beneficiários a razão da existência da ADSE, pelo que devem os Serviços responder adequadamente a quem a eles se dirige, por direito próprio.

3. Recomendação

O CGS considera fundamental que a ADSE cumpra o período máximo para reembolso de 60 dias fixado na Tabela de Regime Livre.

O CGS, nos termos do n.º 3 do artigo 3.º do Regulamento Interno, recomenda ao Conselho Diretivo:

1. A ADSE deve rapidamente repor o pagamento no prazo máximo de 60 dias.
2. A ADSE deve rapidamente reforçar os meios humanos ao dispor do Departamento de Administração de Benefícios (DAB).
3. A ADSE deve atribuir ao mesmo Departamento no imediato os trabalhadores necessários para colmatar a falta de recursos humanos e para recuperação urgente dos atrasos.
4. A ADSE deve proceder rapidamente à alteração dos procedimentos, nos termos da alteração do Decreto-Lei n.º 118/83, introduzido por via do DLEO de 2018.
5. A ADSE deve concluir as diligências necessárias para celebração do Protocolo com a Autoridade Tributária.
6. A ADSE deve encontrar uma solução para que o Conselho Diretivo possa autorizar segundas vias em casos excecionais, da responsabilidade dos

Beneficiários, tendo em conta o seu histórico nas relações com a ADSE e o necessário controlo das fraudes.

7. Que seja ponderado a celebração de Protocolos com outras entidades, nomeadamente com os Governos Regionais dos Açores e da Madeira.

O CGS manifesta a sua inteira disponibilidade para cooperar com o Conselho Diretivo no reforço dos recursos humanos.

Aprovada por unanimidade na reunião do CGS de 25 de julho de 2019