



DIREITOS E DEVERES
DOS UTENTES DOS
SERVIÇOS DE SAÚDE

27.09
WEBINAR

O Direito à Informação

Teresa Santos

Departamento do Utente

27-09-2023

ÍNDICE



I – Enquadramento

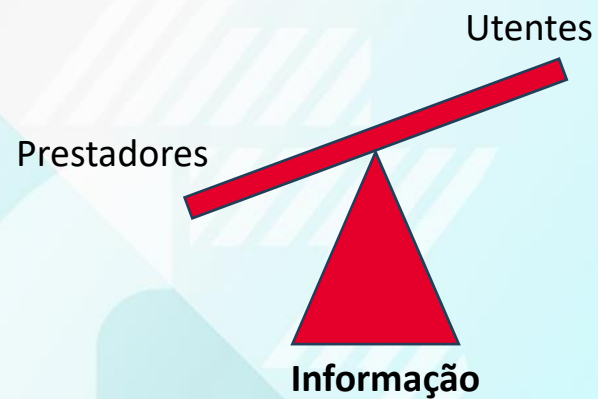
II – O Direito à Informação

The background features large, stylized, semi-transparent letters spelling 'JUNERS'. The 'J' is on the left, followed by 'U', 'N', 'E', 'R', and 'S'. A star icon is positioned within the 'U'. The letters are in shades of white and light blue. The overall background is a gradient of light blue and white, with abstract geometric shapes and patterns.

I - Enquadramento

O Direito à Informação

- Verdade e transparência na relação Utente-Prestador
- O direito a ser informado e o dever de esclarecer
- Combate à assimetria de informação
- Liberdade de escolha e obtenção de consentimento informado

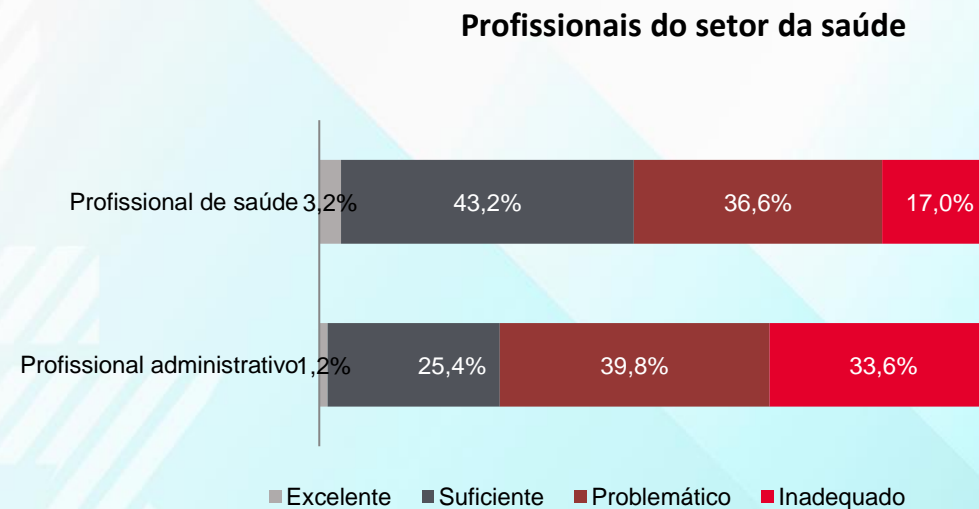
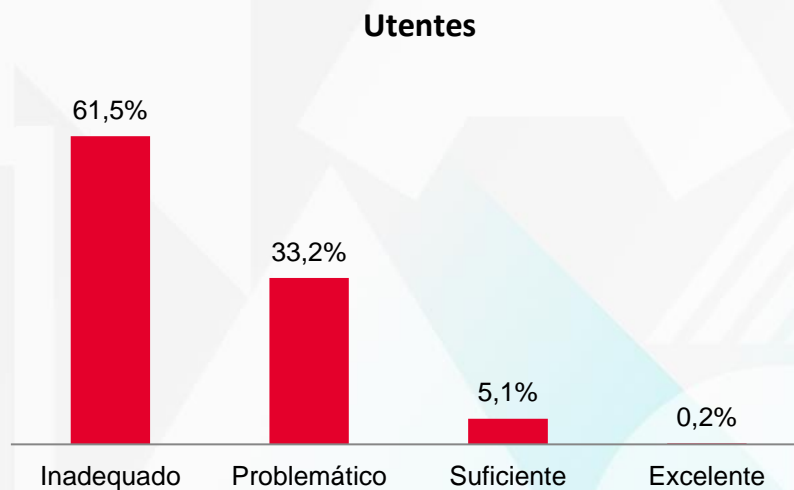


Estudo da ERS sobre “Literacia em Direitos dos Utentes dos Cuidados de Saúde” (2017)

- Disponível em www.ers.pt/media/taeojlew/file-59.pdf
- **Objetivo:** avaliar os níveis de literacia
 - Conhecimento dos utentes sobre os seus direitos
 - Conhecimento dos profissionais sobre direitos dos utentes e a capacidade de transmitirem informação sobre essas matérias
- **Metodologia:**
 - Questionários a utentes, profissionais de saúde e profissionais com funções administrativas

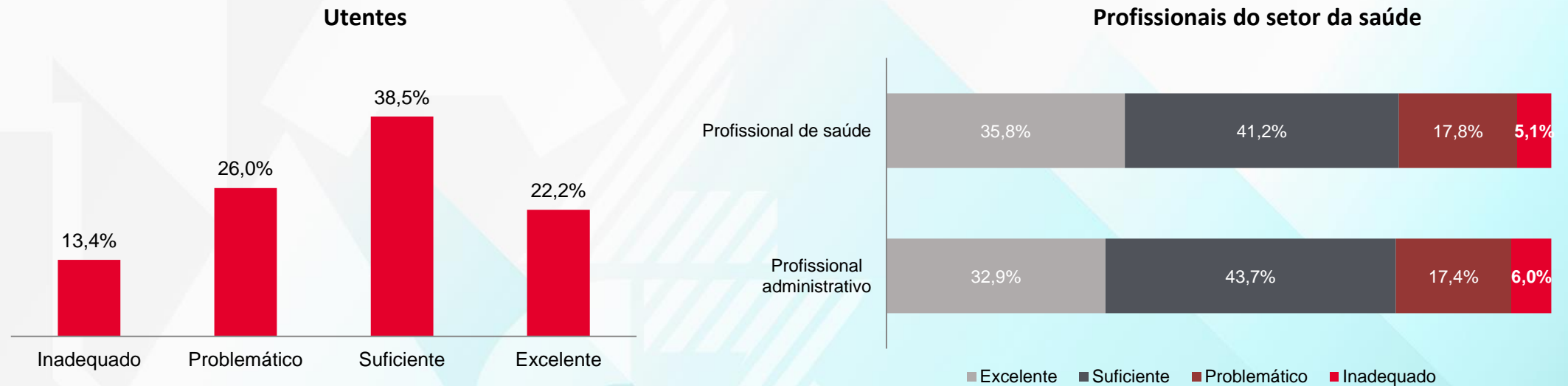
Estudo da ERS sobre “Literacia em Direitos dos Utentes dos Cuidados de Saúde” (2017)

- Índice de literacia global



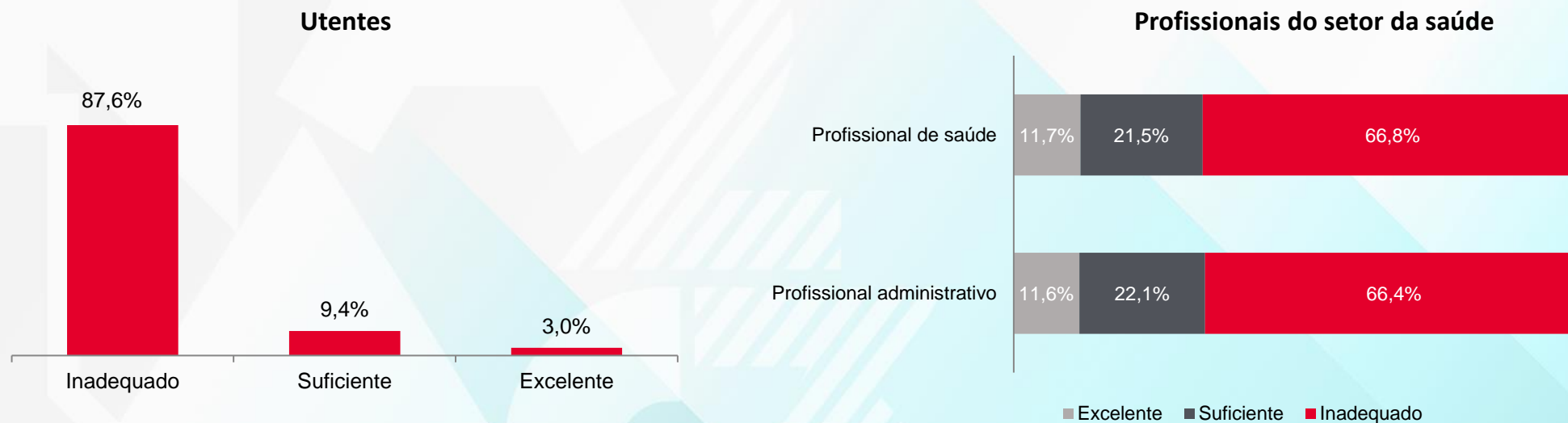
Estudo da ERS sobre “Literacia em Direitos dos Utentes dos Cuidados de Saúde” (2017)

- Nível de literacia sobre o direito à informação

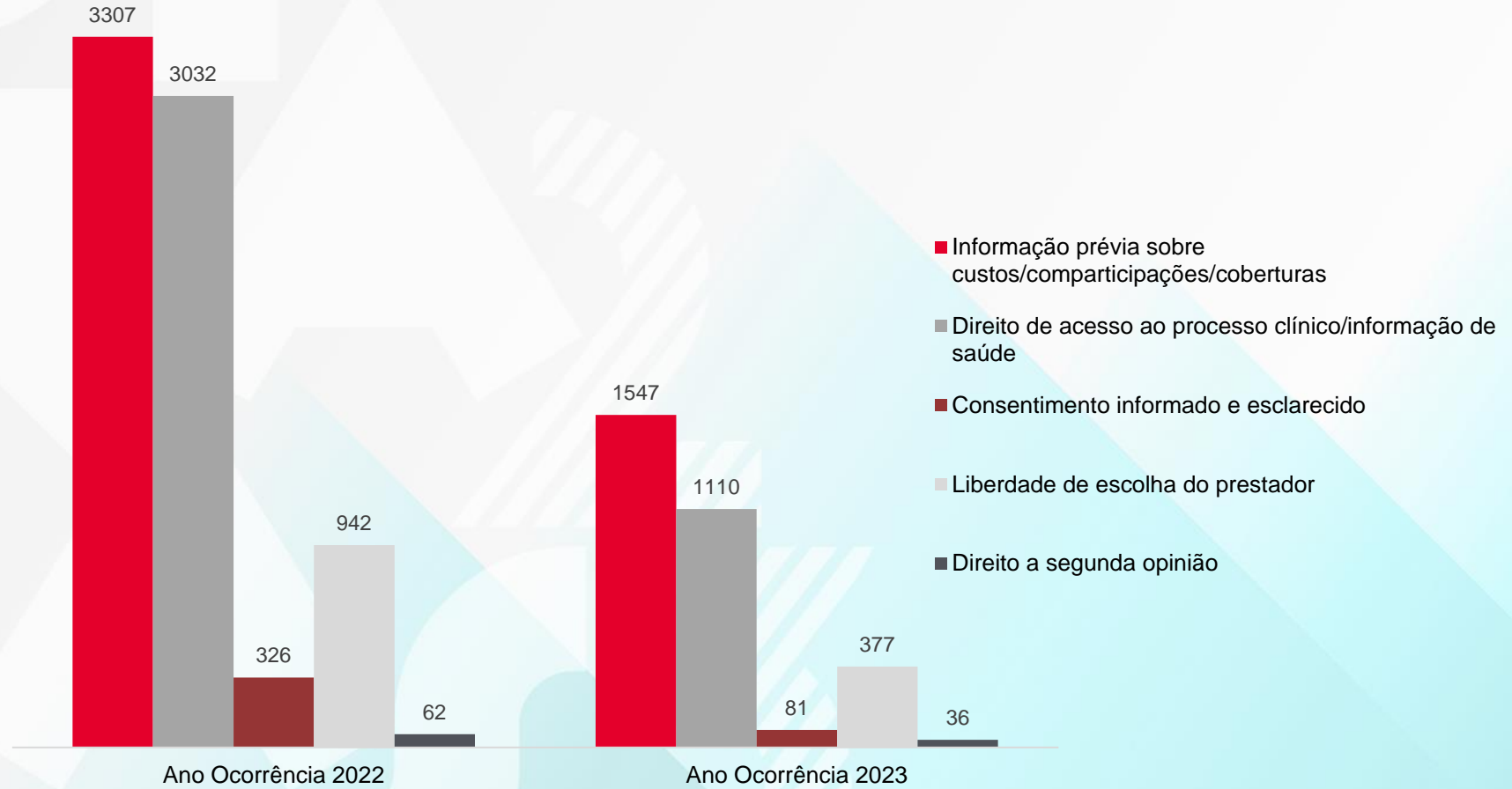


Estudo da ERS sobre “Literacia em Direitos dos Utentes dos Cuidados de Saúde” (2017)

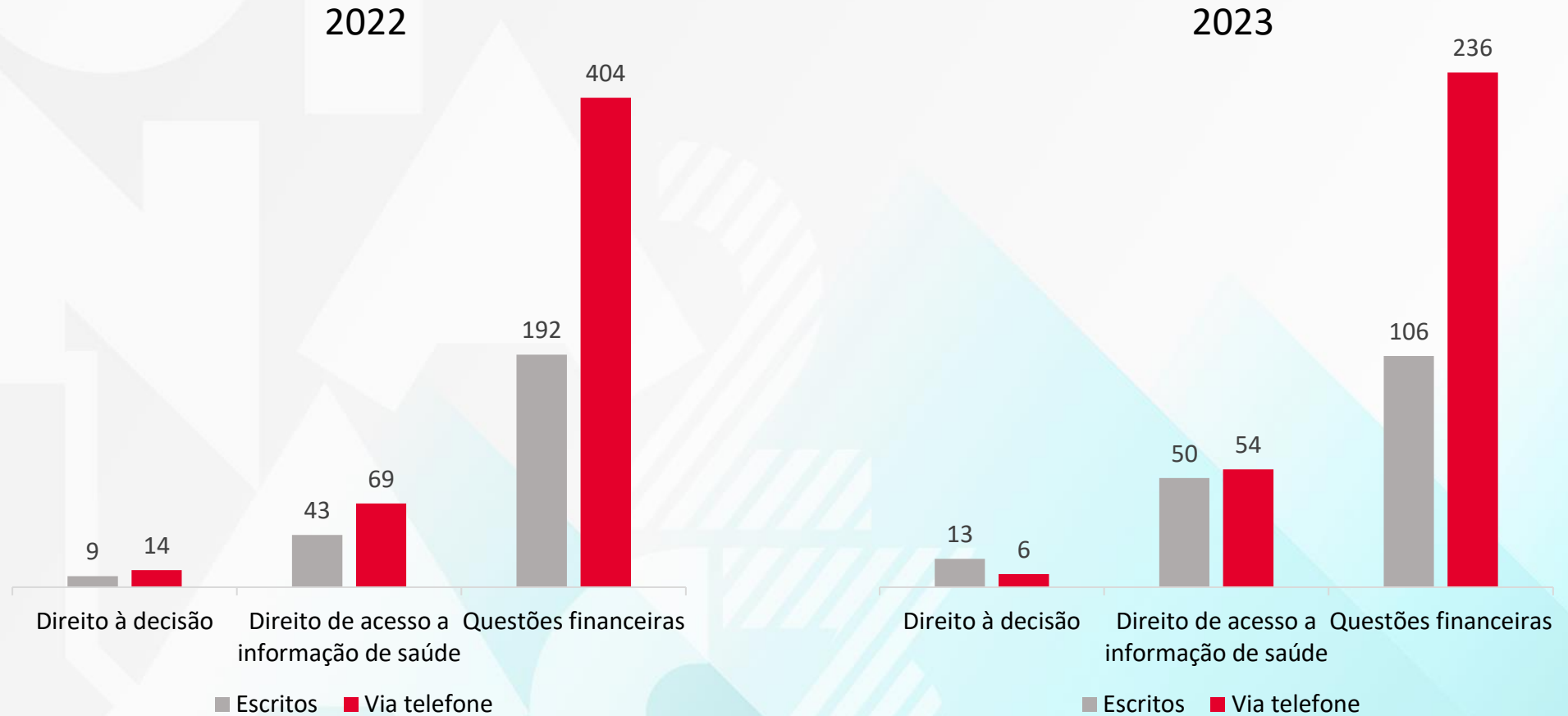
- **Nível de literacia sobre consentimento informado**

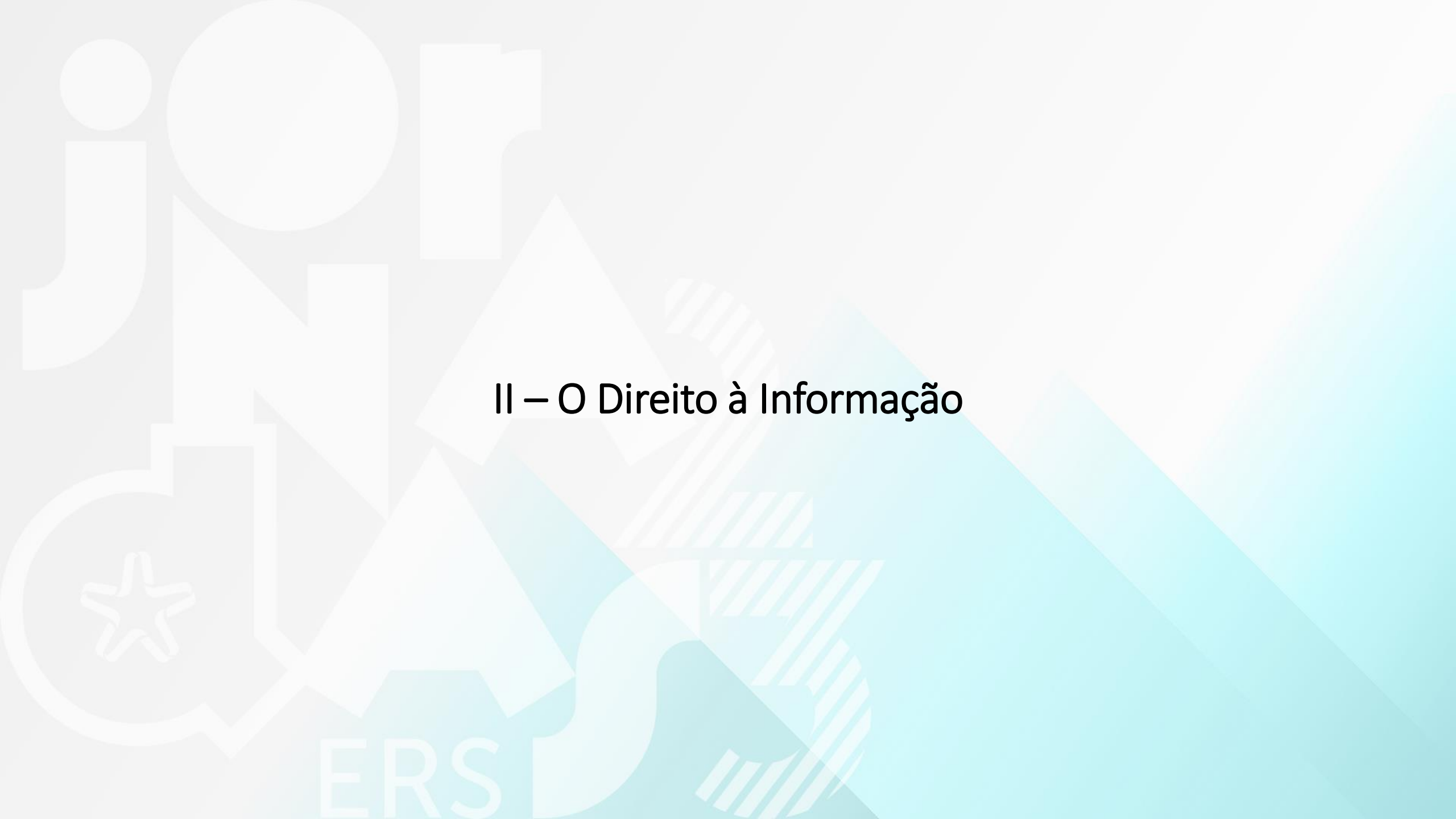


Reclamações



Pedidos de Informação



The background features large, stylized, semi-transparent letters spelling 'JINERS'. The 'I' contains a star icon. The letters are in shades of white and light blue. The overall background is a gradient from light blue to white, with abstract geometric shapes and patterns.

II – O Direito à Informação

A quem compete informar o utente

- Profissional de saúde que propõe os cuidados;
- Profissional de saúde que executará a prestação de cuidados;
- Demais profissionais que participem no processo;
- Responsável pela transmissão das informações administrativas e financeiras.

Quem deve ser informado

- **Regra geral: a informação é prestada ao próprio utente**
 - Liberdade, autonomia e autodeterminação;
 - Reserva da intimidade da vida privada e sigilo profissional na relação Utente-Prestador.
- **Casos especiais – informação prestada a terceiros:**
 - **Procurador de cuidados de saúde;**
 - **Quem exerce as responsabilidades parentais, no caso de menores;**
 - **Acompanhantes, no caso de maiores acompanhados.**

Em que momento deve ser prestada a informação

- **Antes da execução do exame ou da intervenção terapêutica proposta.**
- **Com antecedência suficiente para permitir reflexão e a emissão de consentimento informado – a não obtenção prévia de consentimento é punível criminalmente (artigo 156.º do Código Penal).**
- **Desvios:**
 - Urgência;
 - Consentimento presumido.

Que informação deve ser prestada

- **Diagnóstico e intervenção proposta:**
 - Diagnóstico alcançado;
 - Exame complementar de diagnóstico, intervenção terapêutica ou medicamentosa propostos;
 - Meios a utilizar;
 - Fins a alcançar;
 - Prognóstico associado à sua utilização;
 - Riscos e efeitos secundários.
- **Alternativas:**
 - Autonomia técnica do profissional de saúde.

Que informação deve ser prestada

- **Questões administrativas, logísticas e financeiras:**
 - Meios humanos e técnicos existentes e disponíveis no estabelecimento prestador de cuidados de saúde;
 - Regras de acesso e de referenciação em vigor no SNS (se aplicável);
 - Autorizações prévias a emitir por entidades terceiras;
 - Taxas, preços e orçamentos: correta previsão dos custos;
 - Natureza e regras da convenção que o prestador tenha celebrado com um qualquer subsistema de saúde/regras de seguro de saúde aplicável.
- **Direito de recusar/revogar o consentimento a qualquer momento:**
 - Eventuais riscos para a saúde, inerentes ao exercício destes direitos.

Como deve ser garantido o esclarecimento do utente

- **Informação verdadeira, transparente, completa, pertinente e inteligível**
- **Elementos a ter em conta:**
 - Personalidade, características e opções pessoais do utente (filosóficas e/ou religiosas);
 - Maturidade;
 - Grau de instrução;
 - Conhecimentos sobre a sua condição clínica e estado de saúde;
 - Profissão;
 - Estado físico, clínico e mental.

Forma

- **Regra geral: liberdade de forma**
- **Casos em que a informação e/ou o consentimento e a recusa são prestados por escrito:**
 - Interrupção voluntária da gravidez;
 - Esterilização voluntária;
 - Procriação medicamente assistida;
 - Colheita e transplante de órgãos e tecidos de origem humana;
 - Ensaio clínicos, investigação em seres humanos e sobre o genoma humano;
 - Recurso a morte medicamente assistida;
 - Sujeição a teleconsultas;
 - Entre outros...

Limites excepcionais ao dever de informar

- **Privilégio terapêutico:** casos em que a saúde do utente poderia ser violentada, caso viesse a ter conhecimento de determinados factos inerentes ao seu estado de saúde ou à intervenção que se pretenda levar a cabo.
 - **Avaliação da situação clínica** – física e mental – **do utente;**
 - **Juízo de prognose**, devidamente fundamentado.
- **Direito a não saber:** respeito pela vontade expressa de uma pessoa de não ser informada.
 - **Limite:** interesses do próprio utente ou de terceiros (ex.: doença infectocontagiosa).

Momentos relevantes

Antes da escolha do prestador de cuidados de saúde

- Liberdade de escolha
- Consentimento ou recusa
- Segunda opinião

Durante a prestação de cuidados de saúde

- Situação clínica
- Evolução do estado de saúde

Depois de terminada a relação estabelecida com o prestador de cuidados de saúde

- Acesso à informação clínica

Acesso à informação clínica

- **A informação de saúde:**
 - Abrange **todo o tipo de informação direta ou indiretamente ligada à saúde do utente:**
 - dados clínicos registados nas unidades de saúde (processo clínico/fichas clínicas);
 - historial clínico e familiar;
 - resultados de exames e análises;
 - intervenções, diagnósticos e tratamentos.
 - **É propriedade do utente:** as unidades de saúde são meras depositárias da informação.
 - **Não pode ser utilizada para outros fins** que não os da prestação de cuidados, a investigação em saúde e outros estabelecidos pela lei.

Acesso à informação clínica

- O utente tem o direito de **aceder livremente** à informação sobre a sua saúde, **sem necessidade de intermediação**, através de **pedido endereçado ao prestador de cuidados de saúde**.
- O acesso e a mera consulta à informação de saúde **não podem sofrer entraves de qualquer ordem**.
- A **reprodução da informação de saúde poderá estar sujeita ao pagamento de um valor** (taxa ou preço).

Legislação relevante

- **Constituição da República Portuguesa**
- **Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto** – Estatutos da ERS
- **Código Penal**
- **Lei n.º 95/2019, de 4 de setembro** - Lei de Bases da Saúde
- **Lei n.º 15/2014, de 21 de março** – Direitos e deveres do utentes dos serviços de saúde
- **Lei n.º 24/96, de 31 de julho** – Regime aplicável à defesa dos consumidores
- **Lei n.º 12/2005, de 26 de janeiro** – Informação genética pessoal e informação de saúde
- **Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto** – Regime de acesso à informação administrativa e ambiental e de reutilização dos documentos administrativos
- **Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto** – Proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados
- **Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho** – Regulamento Geral de Proteção de Dados

Intervenção da ERS

- **Deliberações (emissão de ordens, instruções e recomendações): exemplos**
 - **ERS/135/19:** www.ers.pt/media/wkhpmqxl/ers-135-2019-deliberação-final-vnc.pdf
 - **ERS/034/2022:** <https://ers.pt/media/2drjwi2s/ers-034-2022-delibera%C3%A7%C3%A3o-final-vnc.pdf> –
 - **ERS/064/2022:** https://www.ers.pt/media/se2pmw3j/vnc-ers_64_2022.pdf
 - **ERS/084/2022:** https://www.ers.pt/media/budpgns0/vnc-ers_84_2022.pdf
 - **ERS 088/2022:** https://www.ers.pt/media/egxkxe4h/vnc-ers_88_2022.pdf



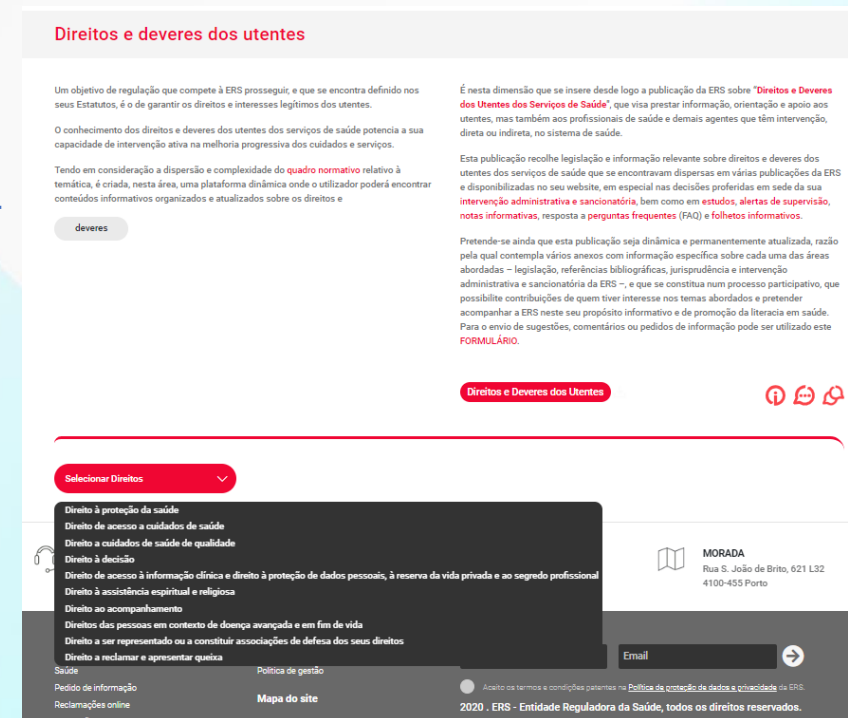
Intervenção da ERS

- **Alertas de Supervisão e Comunicados:**
 - [Alerta de Supervisão n.º 3/2020](#): informação aos utentes sobre preços praticados em contexto de epidemia SARSCoV-2 e de infeção epidemiológica por COVID-19
 - [Comunicado de 07/05/2020](#) – preços devidos pela prestação de cuidados de saúde

Informação disponibilizada pela ERS no seu website



- Área [Utentes](#)
- Área [Direitos e Deveres dos Utentes](#)
- Documento [Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde](#)
- [Versões Simplificadas e Consolidadas](#)
- [Perguntas Frequentes](#)
- [Publicações:](#)
 - Alertas
 - Notas Informativas
 - Boletins
 - Folhetos



Direitos e deveres dos utentes

Um objetivo de regulação que compete à ERS prosseguir, e que se encontra definido nos seus Estatutos, é o de garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes.

O conhecimento dos direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde potencia a sua capacidade de intervenção ativa na melhoria progressiva dos cuidados e serviços.

Tendo em consideração a dispersão e complexidade do **quadro normativo** relativo à temática, é criada, nesta área, uma plataforma dinâmica onde o utilizador poderá encontrar conteúdos informativos organizados e atualizados sobre os direitos e

É nesta dimensão que se insere desde logo a publicação da ERS sobre "**Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde**", que visa prestar informação, orientação e apoio aos utentes, mas também aos profissionais de saúde e demais agentes que têm intervenção, direta ou indireta, no sistema de saúde.

Esta publicação recolhe legislação e informação relevante sobre direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde que se encontravam dispersas em várias publicações da ERS e disponibilizadas no seu website, em especial nas decisões proferidas em sede da sua **intervenção administrativa e sancionatória**, bem como em **estudos, alertas de supervisão, notas informativas, resposta a perguntas frequentes (FAQ) e folhetos informativos**.

Pretende-se ainda que esta publicação seja dinâmica e permanentemente atualizada, razão pela qual contempla vários anexos com informação específica sobre cada uma das áreas abordadas – legislação, referências bibliográficas, jurisprudência e intervenção administrativa e sancionatória da ERS –, e que se constitua num processo participativo, que possibilite contribuições de quem tiver interesse nos temas abordados e pretender acompanhar a ERS neste seu propósito informativo e de promoção da literacia em saúde. Para o envio de sugestões, comentários ou pedidos de informação pode ser utilizado este **FORMULÁRIO**.

Direitos e Deveres dos Utentes

Selecionar Direitos

- Direito à proteção da saúde
- Direito de acesso a cuidados de saúde
- Direito a cuidados de saúde de qualidade
- Direito à decisão
- Direito de acesso à informação clínica e direito à proteção de dados pessoais, à reserva da vida privada e ao segredo profissional
- Direito à assistência espiritual e religiosa
- Direito ao acompanhamento
- Direito das pessoas em contexto de doença avançada e em fim de vida
- Direito a ser representado ou a constituir associações de defesa dos seus direitos
- Direito a reclamar e apresentar queixa

Sobre | Política de gestão

Pedido de informação | Reclamações online | Mapa do site | Reprodução de conteúdos

MORADA
Rua S. João de Brito, 621 L32
4100-455 Porto

Email

2020 - ERS - Entidade Reguladora da Saúde, todos os direitos reservados.



Formulários disponibilizados pela ERS no seu website

- [Pedido de Informação](#)
- [Reclamações](#)



Reclamar diretamente à ERS

SABER MAIS +

Pedido de informação

Faça o seu pedido de informação, no âmbito das **atribuições e competências da ERS**.

Preencha o formulário.

Os campos assinalados com * são de preenchimento obrigatório.

Nome completo *

Email *

Telefone

Morada *

N.º de polícia *

Andar *

Código Postal *

Localidade *

Tema *

Pedido de Informação *

Contributos

direitos.deveres@ers.pt

Muito obrigada!



DIREITOS E DEVERES
DOS UTENTES DOS
SERVIÇOS DE SAÚDE



RUA S. JOÃO DE BRITO, 621 L32
4100-455 PORTO - PORTUGAL
T +351 222 092 350
GERAL@ERS.PT
WWW.ERS.PT