

Direito de Acesso a Cuidados de Saúde

Regras de acesso a cuidados de saúde no SNS - Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos Utentes do SNS

ERS, 12 de janeiro de 2023

Considerando o direito fundamental à proteção da saúde, consagrado no artigo 64.º da Constituição da República Portuguesa (CRP), incumbe prioritariamente ao Estado garantir o acesso de todos os cidadãos, independentemente da sua condição económica, aos cuidados da medicina preventiva, curativa e de reabilitação. Ainda nos termos do referido artigo 64.º e do n.º 4 da Base 1 e Base 6 da Lei de Bases da Saúde (LBS), o Estado promove e garante o direito à proteção da saúde através do Serviço Nacional de Saúde (SNS), universal e geral e tendencialmente gratuito, dos Serviços Regionais de Saúde e de outras instituições públicas, centrais, regionais e locais.

Para concretizar estes princípios estruturais, o acesso ao SNS está sujeito ao cumprimento de um conjunto de regras que visam, essencialmente, garantir o acesso de todas as pessoas aos cuidados de saúde de que necessitem (princípios da universalidade e generalidade), bem como, assegurar o respeito pelo direito de acesso aos cuidados de saúde adequados à sua situação, nos termos da alínea b) do n.º 1 da Base 2 da LBS¹.

¹ Tendo em conta a especificidade de determinados cuidados de saúde, o legislador contemplou um conjunto de regras específicas para conformar o direito de acesso aos mesmos, como é o caso, entre outros, da interrupção voluntária da gravidez (IVG).

A Lei n.º 16/2007, de 17 de abril, veio instituir alterações significativas à realização de IVG, alterando o artigo 142.º do Código Penal. Atento o disposto nos n.os 2 e 3 do artigo 142.º do Código Penal, a verificação das circunstâncias que tornam não punível a interrupção da gravidez é certificada em atestado médico, escrito e assinado antes da intervenção por médico diferente daquele por quem, ou sob cuja direção, a interrupção é realizada, sendo certo que, para efeitos da condição prevista na alínea e) do n.º 1 do artigo 142.º, essa certificação se circunscreve à comprovação de que a gravidez não excede as 10 semanas.

No que respeita ao consentimento para a IVG, o n.º 4 do artigo 142.º refere que o mesmo é prestado: *“a) Nos casos referidos nas alíneas a) a d) do n.º 1, em documento assinado pela mulher grávida*

Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos Utentes do SNS

Os estabelecimentos integrados no SNS devem prestar cuidados de saúde a todos os seus beneficiários que deles necessitem, respeitando, assim, o seu direito de acesso aos cuidados de saúde. Mas para conformar o direito constitucional à proteção da saúde, não bastará ao Estado promover o acesso a cuidados de saúde – é necessário que este seja garantido em tempo útil, por forma a que os cuidados de saúde possam cumprir o seu propósito, com qualidade e em segurança.

Verifica-se, deste modo, uma relação estreita entre o direito fundamental à proteção da saúde e o princípio da dignidade da pessoa humana, exigindo-se que aquela proteção seja concretizada de forma digna, o que significa que os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, os seus profissionais e, bem assim, os equipamentos por aqueles utilizados, deverão revelar-se idóneos para proporcionar ao utente, porque colocado numa situação de particular fragilidade e vulnerabilidade, o conforto e o bem-estar exigíveis.

Por outro lado, uma outra dimensão da dignificação dos cuidados de saúde prestados ao utente decorre, igualmente, da prontidão com que lhe são prestados. Com esse objetivo, o artigo 4.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, afirma que o utente dos serviços de saúde tem direito a receber, com prontidão ou num período de tempo considerado clinicamente aceitável, consoante os casos, os cuidados de saúde de que necessita, cuidados esses que devem ser os mais adequados e tecnicamente mais corretos, e prestados com respeito pela dignidade do utente. Se assim não fosse, a garantia do direito de acesso aos cuidados de saúde seria meramente formal, comprometendo o objetivo constitucional do direito à proteção da saúde.

ou a seu rogo e, sempre que possível, com a antecedência mínima de três dias relativamente à data da intervenção; b) No caso referido na alínea e) do n.º 1, em documento assinado pela mulher grávida ou a seu rogo, o qual deve ser entregue no estabelecimento de saúde até ao momento da intervenção e sempre após um período de reflexão não inferior a três dias a contar da data da realização da primeira consulta destinada a facultar à mulher grávida o acesso à informação relevante para a formação da sua decisão livre, consciente e responsável.”

Para concretização deste regime, a Lei n.º 16/2007, de 17 de abril, e a Portaria n.º 741-A/2007, de 21 de junho, contemplam um conjunto de regras que visam regular o acesso à IVG, nos termos definidos pelo Código Penal. Em 7 de novembro de 2007, a ACSS emitiu a circular normativa n.º 8, que visa esclarecer eventuais dúvidas no que se refere à organização dos serviços de Hospitais EPE e do SPA, onde sejam efetuadas IVG. Por sua vez, a DGS, em 21 de junho de 2007, emitiu a circular normativa n.º 11/SR, contemplando os princípios que devem orientar a organização da prestação de cuidados nos estabelecimentos públicos de saúde, para a realização, em segurança, da interrupção da gravidez até às 10 semanas de gestação.

Intrinsecamente relacionada com o direito ora em análise está a “*Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos Utentes do SNS*” (CDA), consagrada no Capítulo V (artigo 25.º a 30.º) da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, que visa justamente “*garantir a prestação dos cuidados de saúde pelo SNS e pelas entidades convencionadas em tempo considerado clinicamente aceitável para a condição de saúde de cada utente do SNS*” (n.º 1 do artigo 25.º).

Nesse contexto, a CDA define:

- a) Os tempos máximos de resposta garantidos (TMRG), ou seja, os períodos máximos para que sejam prestados os cuidados de saúde de que o utente necessita, garantindo assim a qualidade utilidade, eficiência e eficácia dos mesmos;
- b) O direito do utente à informação sobre esses tempos.

Nos termos do n.º 3 do artigo 25.º da Lei n.º 15/2014, a CDA é publicada anualmente em anexo à portaria que fixa os tempos máximos garantidos. Ora, a Lei n.º 15/2014 foi alterada pelo Decreto-Lei n.º 44/2017, de 20 de abril, diploma este que, entre outros aspetos, criou o Sistema Integrado de Gestão do Acesso (SIGA SNS) e voltou a definir os termos a que deve obedecer a CDA. Na sequência destas alterações, foi publicada a Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio, com os objetivos de melhorar efetivamente o acesso ao SNS e de criar condições para uma gestão ativa, integrada e atempada do percurso dos utentes na procura de cuidados de saúde, redefinindo os TMRG para todo o tipo de prestações de saúde sem caráter de urgência (cfr. anexo I da Portaria), e aprovando e publicando ainda, no seu Anexo III, a nova CDA, que contempla regras similares às que já constavam da Lei n.º 15/2014. De acordo com o referido Anexo III:

“I - Direitos dos utentes no acesso aos cuidados de saúde - o utente do SNS tem direito:

- 1) À prestação de cuidados em tempo considerado clinicamente aceitável para a sua condição de saúde;*
- 2) A escolher o prestador de cuidados de saúde, de entre as opções e as regras disponíveis no SNS;*
- 3) A participar na construção e execução do seu plano de cuidados;*

4) Ao registo em sistema de informação do seu pedido de consulta, exame médico ou tratamento e a posterior agendamento da prestação de cuidados de acordo com a prioridade da sua situação;

5) Ao cumprimento dos TMRG definidos por portaria do membro do Governo responsável pela área da saúde para a prestação de cuidados de saúde;

6) A reclamar para a Entidade Reguladora da Saúde caso os TMRG não sejam cumpridos.

II - Direitos dos utentes à informação - o utente do SNS tem direito a:

1) Ser informado em cada momento sobre a sua posição relativa na lista de inscritos para os cuidados de saúde que aguarda;

2) Ser informado, através da afixação em locais de fácil acesso e consulta, pela Internet ou outros meios, sobre os tempos máximos de resposta garantidos a nível nacional e sobre os tempos de resposta garantidos de cada instituição prestadora de cuidados de saúde;

3) Ser informado pela instituição prestadora de cuidados de saúde quando esta não tenha capacidade para dar resposta dentro do TMRG aplicável à sua situação clínica e de que lhe é assegurado serviço alternativo de qualidade comparável e no prazo adequado, através da referência para outra entidade do SNS ou para uma entidade do setor convencionado;

4) Conhecer o relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados de saúde, que todos os estabelecimentos do SNS estão obrigados a publicar e divulgar até 31 de março de cada ano.”

Decorre assim destes dois diplomas – Lei n.º 15/2014 e Portaria n.º 153/2017 - que cada estabelecimento do SNS, bem como os estabelecimentos contratados ao abrigo de acordos e convenções para prestação do mesmo tipo de cuidados, para garantirem o direito do utente à informação, são obrigados a:

a) Afixar em locais de fácil acesso e consulta pelo utente, bem como nos sítios na Internet das instituições e no Portal do SNS, a informação atualizada relativa aos TMRG por patologia ou grupos de patologias, para os diversos tipos de prestações;

- b) Informar o utente no ato de marcação, mediante registo ou impresso próprio, sobre o TMRG para prestação dos cuidados de que necessita;
- c) Informar o utente, sempre que for necessário acionar o mecanismo de referenciação entre os estabelecimentos do SNS, sobre o TMRG para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência;
- d) Informar o utente, sempre que a capacidade de resposta dos estabelecimentos do SNS não seja adequada ou estiver esgotada e for necessário proceder à referenciação para outros estabelecimentos do SNS ou para outras entidades com acordos ou convenções para prestação do mesmo tipo de cuidados;
- e) Publicar e divulgar, até 31 de março de cada ano, um relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados de saúde que prestam, os quais serão auditados, aleatória e anualmente, pela Inspeção-Geral das Atividades em Saúde.

Conforme acima se expôs, no seguimento da aprovação do Decreto-Lei n.º 44/2017, de 20 de abril, e da Portaria n.º 147/2017, de 27 de abril, que regulamentou o SIGA, a Portaria n.º 153/2017 veio redefinir os TMRG, de modo a melhorar o acesso atempado aos cuidados de saúde e alargar a sua aplicação às prestações de cuidados de saúde programados². No Anexo I da referida Portaria n.º 153/2017, são definidos os TMRG para vários níveis de acesso e cuidados diferentes:

- 1) Cuidados de saúde primários;

² Esta Portaria entrou em vigor no dia 1 de junho de 2017, conforme disposto no artigo 5.º e, embora nada seja referido a este propósito, presume-se que revoga, tacitamente, a Portaria n.º 87/2015, de 23 de março. Ainda a este propósito, importa referir que a Portaria n.º 95/2013, de 4 de março, aprovou o Regulamento do Sistema Integrado de Referenciação e de Gestão do Acesso à Primeira Consulta de Especialidade Hospitalar nas instituições do Serviço Nacional de Saúde, designado por “Consulta a Tempo e Horas” (CTH), que tem por objetivo harmonizar os procedimentos inerentes à implementação e gestão do acesso à primeira consulta de especialidade hospitalar, estabelecendo um conjunto de regras que vinculam as instituições do SNS e os profissionais de saúde intervenientes no processo, articulando-os de forma criteriosa e transparente. Sucede, porém, que o artigo 27.º da Portaria n.º 147/2017, de 27 de abril, estatui que é revogada aquela Portaria n.º 95/2013. Todavia, esta Portaria 147/2017 prevê um conjunto de regulamentação subsequente a aprovar (artigo 26.º), esclarecendo o n.º 2 do artigo 26.º que, até à entrada em vigor dessa regulamentação, é aplicável, em tudo o que não colida com o disposto na Portaria, a regulamentação em vigor na data da sua publicação. Significa isto, portanto, que se deve entender, sob pena da existência de um vazio legal, que, até à aprovação desse novo regulamento específico, se encontra plenamente em vigor a Portaria n.º 95/2013, de 4 de março, em tudo o que não colida com a Portaria n.º 147/2017.

- 2) Primeira consulta de especialidade hospitalar;
- 3) Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados³;
- 4) Realização de MCDT;
- 5) Realização de procedimentos hospitalares cirúrgicos programados;
- 6) Entidades com acordos e contratos de convenção;
- 7) Entidades com contratos no âmbito da RNCCI.

No artigo 29.º da Lei n.º 15/2014, o legislador também consagrou expressamente o regime sancionatório aplicável por infração ao disposto no seu capítulo V, relativo à CDA: “o regime sancionatório por infração ao disposto neste capítulo consta do Decreto-Lei n.º 127/2009, de 27 maio”, sendo que, considerando o disposto no n.º 2 do artigo 6.º dos Estatutos da ERS, as remissões previstas para esse diploma legal consideram-se, desde entrada em vigor deste último, “[...] efetuadas para o regime constante dos estatutos da ERS [...]”.

Assim, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 61.º dos Estatutos da ERS, “*Constitui contraordenação, punível com coima de € 750 a € 3740,98 ou de € 1000 a € 44 891,81, consoante o infrator seja pessoa singular ou coletiva: a) A violação dos deveres que constam da «Carta dos direitos de acesso» a que se refere a alínea b) do artigo 13.º, bem como nos n. os 1 e 2 do artigo 30.º.*

³ A Portaria n.º 153/2017 introduziu um novo TMRG respeitante à avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados, ou seja, para situações em que não está em causa nem uma primeira consulta hospitalar, nem uma cirurgia tout court, mas sim a apreciação da situação clínica do utente e a definição dos procedimentos clínicos a adotar futuramente.



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

© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2021

A reprodução de partes do conteúdo deste documento é autorizada, exceto para fins comerciais, desde que mencionando a ERS como autora, o título do documento, o ano de publicação e a referência "Porto, Portugal".

Na execução deste documento foi atendida a privacidade dos titulares de dados pessoais. O tratamento destes dados cumpriu as normas relativas à sua proteção, nomeadamente as constantes do Regulamento Geral de Proteção de dados (RGPD).

Pedidos de Informação

🔗 <https://www.ers.pt/pt/utentes/formularios/pedido-de-informacao/>

Livro de Reclamações online

🔗 <https://www.ers.pt/pt/utentes/formularios/reclamacoes-online/>

Área de informação aos utentes

🔗 <https://www.ers.pt/pt/utentes/direitos-e-deveres-dos-utentes/>