



DIREITOS E DEVERES
DOS UTENTES DOS
SERVIÇOS DE SAÚDE

27.09
WEBINAR

O Projeto Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde

Ana Sofia Silva

27-09-2023

ÍNDICE



I - Enquadramento

II – O Projeto Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde

▪ Entidade Reguladora da Saúde

Pessoa coletiva de direito público/entidade administrativa independente, com poderes de regulação, regulamentação, supervisão, fiscalização e sancionatórios

Missão

- Regulação da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, dos setores público, privado, social e cooperativo

Atribuições

- Cumprimento dos requisitos de exercício da atividade e de funcionamento dos estabelecimentos
- **Garantia dos direitos relativos ao acesso aos cuidados de saúde, à prestação de cuidados de saúde de qualidade, e demais direitos dos utentes**
- Legalidade e transparência das relações económicas entre os diversos operadores, entidades financiadoras e utentes
- Regime jurídico das práticas de publicidade em saúde

- **Garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes dos serviços de saúde**
- Apreciar as queixas e reclamações e monitorizar o seguimento dado pelos prestadores, promovendo a capacitação dos utentes e a adoção de medidas de melhoria da qualidade pelos prestadores
- Cooperação com outras entidades
- Poderes de supervisão e regulação:
 - emitir ordens, instruções, como recomendações ou advertências individuais
 - imposição de medidas de conduta e a adoção das providências necessárias à reparação dos direitos e interesses legítimos dos utente
- Poderes sancionatórios
- **Prestar informação, orientação e apoio sobre direitos e deveres (promoção da literacia)**

Projeto Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde

Contexto

- Publicação do documento “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde” em julho de 2021

[Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde](#)



Principais objetivos

- Prestar informação, orientação e apoio aos utentes, aos profissionais de saúde e demais agentes do sistema de saúde
 - Prevenção de comportamentos ilícitos dos prestadores
 - Diminuição da conflituosidade entre prestadores e utentes
- Desenvolver ações de informação e redução de assimetria de informação
- Promover capacitação para escolhas e comportamentos mais esclarecidos e uma maior literacia em direitos e deveres dos utentes

▪ Os “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”

- 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, reserva da vida privada e segredo profissional
 - Direito à assistência espiritual e religiosa
 - Direito ao acompanhamento
 - Direito das pessoas em contexto de doença avançada e fim de vida
 - Direito a ser representado ou a constituir associações de defesa dos seus direitos
 - Direito a reclamar e apresentar queixa
-
- Deveres dos utentes

■ Os “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”

• DIREITO À PROTEÇÃO DA SAÚDE

- ✓ O Serviço Nacional de Saúde
 - A Universalidade
 - A Generalidade
 - A tendencial gratuitidade

• 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 pelo utentes do SNS
 - SIGA SNS - Sistema Integrado de Gestão do Acesso dos utentes dos serviços de saúde
- ✓ O transporte de utentes
 - Transporte não urgente
 - Transporte urgente e emergente
- ✓ Transferência de utentes entre estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde
- ✓ Acesso a cuidados de saúde no estrangeiro
 - Direito de acesso dos utentes do SNS a assistência médica de grande especialização no estrangeiro
 - Direito de acesso a cuidados de saúde prestados em Estados-Membros (EM) da União Europeia (UE)
- ✓ Acesso a cuidados de saúde fora do âmbito do SNS
 - Acesso a cuidados de saúde financiados pelo próprio utente
 - Acesso a cuidados de saúde garantido pela ADSE e demais subsistemas públicos
 - Acesso a cuidados de saúde garantido por seguros de saúde
 - Acesso a cuidados de saúde garantido por subsistemas privados

■ Os “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”

- ✓ A igualdade no acesso aos cuidados de saúde
 - Carta dos Direitos de Acesso aos cuidados de saúde pelo utentes do SNS
 - SIGA SNS - Sistema Integrado de Gestão do Acesso dos utentes dos serviços de saúde
- ✓ A liberdade de escolha

- **DIREITO A CUIDADOS DE SAÚDE DE QUALIDADE**

- **DIREITO À DECISÃO**

- ✓ Direito à decisão livre e informada: consentimento e recusa
- ✓ Informação
- ✓ Forma
- ✓ Casos especiais
- ✓ Publicidade em saúde
- ✓ Diretivas Antecipadas de Vontade, Procuradores de Saúde e Registo Nacional de Testamento Vital

- **DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÃO CLÍNICA E DIREITO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, RESERVA DA VIDA PRIVADA E SEGREDO PROFISSIONAL**

- ✓ Direito de acesso à informação clínica
- ✓ 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 FIM DE VIDA**

- **DIREITO A SER REPRESENTADO OU A CONSTITUIR ASSOCIAÇÕES DE DEFESA DOS SEUS DIREITOS**

- **DIREITO A RECLAMAR E APRESENTAR QUEIXA**

▪ Estrutura dos “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”

• Recolha legislação

- Proteção dos utentes (Lei 15/2014); garantia de cumprimento das obrigações dos prestadores e intervenção regulatória da ERS
- Esquema base de cada área (“direito”): CRP; Lei de Bases da Saúde; Lei 15/2014; normas de enquadramento; normas regulamentares/procedimentais

• Consolidação da interpretação da ERS

- Monitorização de reclamações, sugestões e elogios, e de pedidos de informação e esclarecimento;
- Deliberações (ordens, instruções, recomendações); intervenção sancionatória, alertas de supervisão; informações de monitorização; estudos; pareceres

• Informação complementar e de ordem prática

- Cada área (“direito”): referências bibliográficas, jurisprudência e informação sobre atividade da ERS
- **Utilidade** » repositório uno e contemporâneo do quadro normativo vigente e prática decisória, judicial e regulatória » instrumento de **prevenção de comportamentos ilícitos**

▪ Atualização do documento “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”

Legislação Publicada

- Decreto-Lei n.º 52/2022 de 4 de agosto – aprovou o Estatuto do SNS
- Decreto-Lei n.º 61/2022 de 23 de setembro – aprovou a orgânica da Direção Executiva do SNS
- Portaria n.º 165/2022 de 29 de junho – condições em que o SNS assegura os encargos com o transporte não urgente de doentes que seja instrumental à realização das prestações de saúde

Decisões proferidas em sede da intervenção administrativa e sancionatória

- Deliberações publicadas pela ERS

Estudos publicados pela ERS

- Monitorização sobre acesso a Cuidados de Saúde Primários no SNS

Legislação Publicada

- Despacho n.º 1668/2023, de 2 de fevereiro - que clarificou e definiu as regras de organização e mecanismos de gestão referentes ao Registo Nacional de Utentes (RNU)
- Decreto-Lei n.º 90/2022, de 30 de dezembro - que veio prorrogar a validade de diversos documentos
- Lei n.º 22/2023, de 25 de maio - regula as condições em que a morte medicamente assistida não é punível

Decisões proferidas em sede da intervenção administrativa e sancionatória

- Deliberações publicadas pela ERS

Estudos publicados pela ERS

- Acesso a serviços de saúde mental nos Cuidados de Saúde Primários
- Recuperação da atividade assistencial cancelada nos hospitais do Serviço Nacional de Saúde durante a pandemia de COVID-19

Legislação Publicada

- Lei n.º 35/2023, de 21 de julho – que aprova a Lei da Saúde Mental

Janeiro

Junho

Agosto

▪ **Atualização do documento “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”**

TEMAS REC	Púb. c/ Int.	Púb. s/ Int	Priv. c/ Int.	Priv. s/ Int.	Soc. c/ Int	Soc. s/ Int
Acesso a Cuidados de Saúde	10,14%	33,11%	2,08%	3,58%	5,43%	11,43%
Cuidados de Saúde e Segurança do Doente	22,1%	14,3%	17,9%	17,0%	29,9%	22,1%
Focalização no Utente	17,1%	12,9%	7,5%	9,6%	15,3%	17,9%
Instalações e Serviços Complementares	2,7%	1,3%	1,2%	1,3%	4,6%	1,4%
Procedimentos Administrativos	10,5%	19,4%	12,4%	21,0%	13,2%	18,6%
Questões Financeiras	1,3%	0,4%	24,9%	17,0%	4,9%	1,4%
Tempo de Espera	11,3%	3,2%	10,6%	10,1%	6,6%	10,0%
Outros Temas	2,0%	1,9%	4,9%	6,9%	6,3%	4,3%

Pedidos de informação dos utentes e prestadores (n=4774)

Pedidos de esclarecimento dos utentes (n=2159) e prestadores (n=2600)

Formulário de sugestões, comentários ou pedidos de informação

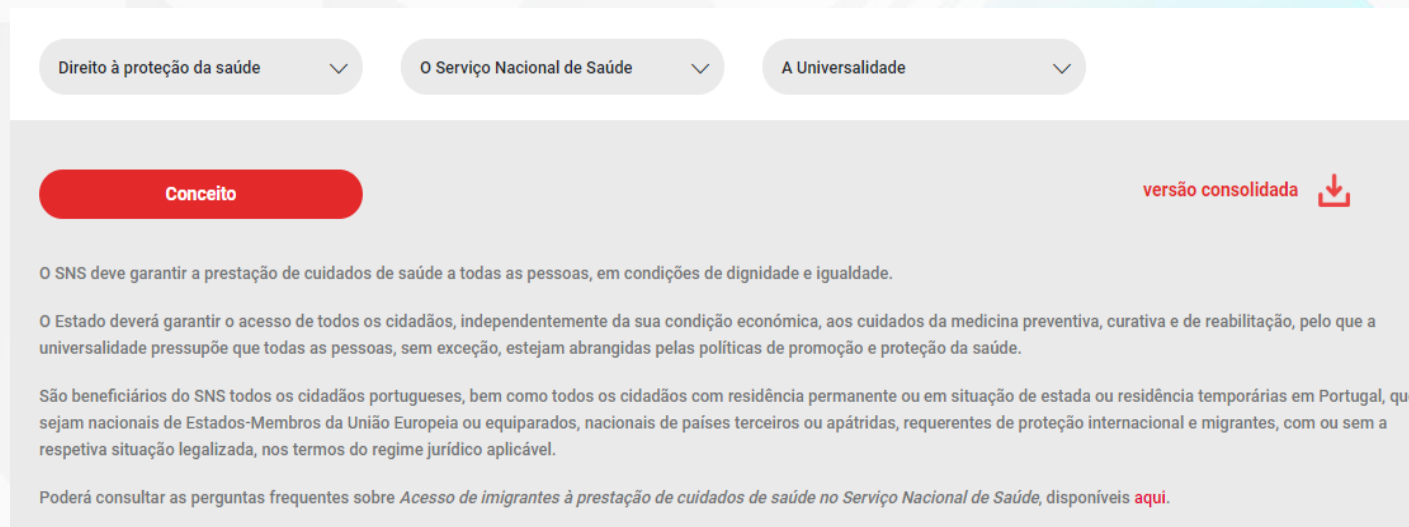
Janeiro

Junho


Agosto

■ Plataforma dinâmica de divulgação *online*

- Área do utente em <https://www.ers.pt/pt/utentes>, com informação **em tempo útil, em linguagem simples e facilmente compreensível**
- Área [Direitos e Deveres dos Utentes](#)
 - Divulgação da versão integral do “documento macro”
 - Versões simplificadas e consolidadas para facilitar a pesquisa e leitura [24 agosto 2023]



Direito à proteção da saúde ▼ O Serviço Nacional de Saúde ▼ A Universalidade ▼

Conceito versão consolidada 

O SNS deve garantir a prestação de cuidados de saúde a todas as pessoas, em condições de dignidade e igualdade.

O Estado deverá garantir o acesso de todos os cidadãos, independentemente da sua condição económica, aos cuidados da medicina preventiva, curativa e de reabilitação, pelo que a universalidade pressupõe que todas as pessoas, sem exceção, estejam abrangidas pelas políticas de promoção e proteção da saúde.

São beneficiários do SNS todos os cidadãos portugueses, bem como todos os cidadãos com residência permanente ou em situação de estada ou residência temporárias em Portugal, que sejam nacionais de Estados-Membros da União Europeia ou equiparados, nacionais de países terceiros ou apátridas, requerentes de proteção internacional e migrantes, com ou sem a respetiva situação legalizada, nos termos do regime jurídico aplicável.

Poderá consultar as perguntas frequentes sobre *Acesso de imigrantes à prestação de cuidados de saúde no Serviço Nacional de Saúde*, disponíveis [aqui](#).



Direito à proteção da saúde – O Serviço Nacional de Saúde – Universalidade

Data da última atualização: 29 de junho de 2023

Consagrado no artigo 64.º da Constituição da República Portuguesa (CRP), e inserido no Capítulo II (“Direitos e deveres sociais”) do Título III (“Direitos e deveres económicos, sociais e culturais”) da Parte I (“Direitos e deveres fundamentais”), o direito à proteção da saúde assume-se como um dos pressupostos fundamentais da densificação do princípio da dignidade da pessoa humana (artigo 1.º da CRP) e da “realização da democracia (...) social” (artigo 2.º da CRP).

O direito à proteção da saúde é reconhecido como um direito fundamental de todos os cidadãos, aos quais incumbe o dever especial de defender e promover a saúde. Nos termos do n.º 2 do referido artigo 64.º, o direito à proteção da saúde é realizado pelo Estado, através:

- Da criação de um serviço nacional de saúde universal e geral e, tendo em conta as condições económicas e sociais dos cidadãos, tendencialmente gratuito;
- Da criação de condições económicas, sociais, culturais e ambientais que garantam, designadamente, a proteção da infância, da juventude e da velhice, e pela melhoria sistemática das condições de vida e de trabalho, bem como pela promoção da cultura física e desportiva, escolar e popular, e ainda pelo desenvolvimento da educação sanitária do povo e de práticas de vida saudável.

Para assegurar o direito à proteção da saúde, compete prioritariamente ao Estado:

- Garantir o acesso de todos os cidadãos, independentemente da sua condição económica, aos cuidados da medicina preventiva, curativa e de reabilitação;
- Garantir uma racional e eficiente cobertura de todo o país em recursos humanos e unidades de saúde;

Plataforma dinâmica de divulgação online

- Perguntas Frequentes
- Boletins e folhetos informativos, notas informativas

<p>24.08.2023</p> <p>Consentimento Informado</p> <p>SABER MAIS +</p>	<p>07.08.2023</p> <p>Obtenção de atestado médico de incapacidade multiuso</p> <p>SABER MAIS +</p>	<p>07.08.2023</p> <p>Taxas moderadoras do SNS</p> <p>SABER MAIS +</p>	<p>01.08.2023</p> <p>Reclamações</p> <p>SABER MAIS +</p>
<p>29.06.2023</p> <p>Acesso de imigrantes à prestação de cuidados de saúde no Serviço Nacional de Saúde (SNS)</p> <p>SABER MAIS +</p>	<p>04.01.2023</p> <p>Transporte não urgente de doentes no SNS</p> <p>SABER MAIS +</p>	<p>19.12.2022</p> <p>Estatuto de cuidador informal</p> <p>SABER MAIS +</p>	<p>02.08.2022</p> <p>Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)</p> <p>SABER MAIS +</p>
<p>11.11.2020</p> <p>Cartões de Saúde</p> <p>SABER MAIS +</p>	<p>11.11.2020</p> <p>Resolução de conflitos na ERS</p> <p>SABER MAIS +</p>	<p>06.11.2020</p> <p>Diretiva Antecipada de Vontade em cuidados de saúde</p> <p>SABER MAIS +</p>	<p>05.11.2020</p> <p>Acesso a informação de saúde</p> <p>SABER MAIS +</p>
<p>05.11.2020</p> <p>Publicidade relativa a serviços de saúde</p> <p>SABER MAIS +</p>	<p>20.09.2018</p> <p>Regulamento Geral de Proteção de Dados</p> <p>SABER MAIS +</p>		

Pedidos de informação

Consulte os seus Direitos e Deveres em:

- ERS - Direitos e Deveres dos Utentes
- ERS - Guia de Reclamações e Sugestões
- ERS - Guia de Acesso aos Cuidados de Saúde
- ERS - Guia de Acesso aos Serviços de Saúde
- ERS - Guia de Acesso aos Serviços de Saúde
- ERS - Guia de Acesso aos Serviços de Saúde
- ERS - Guia de Acesso aos Serviços de Saúde

Temas em Destaque

Assuntos mais frequentes

Reclamações / Elogios / Sugestões

Assuntos mais frequentes

Acesso a cuidados de saúde

Cuidados de saúde e segurança do doente

Procedimentos Administrativos

World Health Organization

O direito de acesso universal, equitativo, com qualidade e segurança, à prestação de cuidados de saúde visa, desde logo, assegurar que todas as pessoas, independentemente da sua condição económica, têm acesso aos cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação de forma efetiva, segura e eficiente, com base na evidência, realizados de forma humanizada, com conexão técnica e atenção à individualidade da pessoa.

ERS ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE

Conheça o seu direito a reclamar e apresentar queixa

Quem pode reclamar

Como reclamar

A reclamação deverá ser sempre apresentada por escrito.

Sempre que um utente pretenda apresentar uma reclamação contra um prestador de cuidados de saúde deverá utilizar os canais legalmente previstos, designadamente recorrendo à sua reclamação junto do próprio prestador ou junto da Entidade Reguladora da Saúde (ERS).

Junto do Prestador

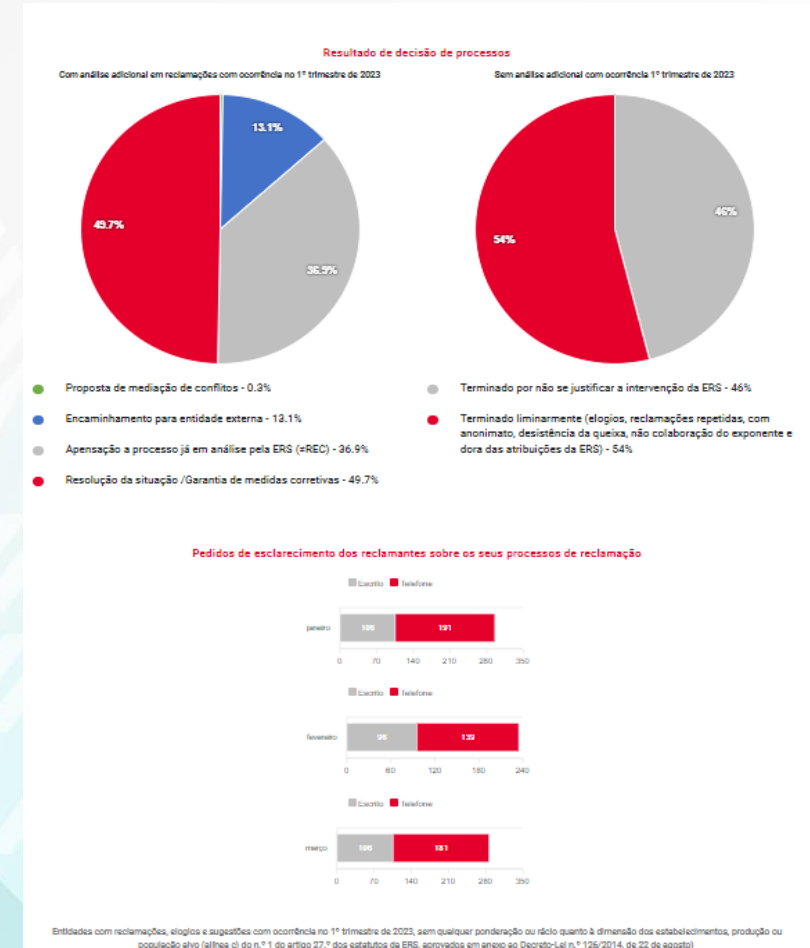
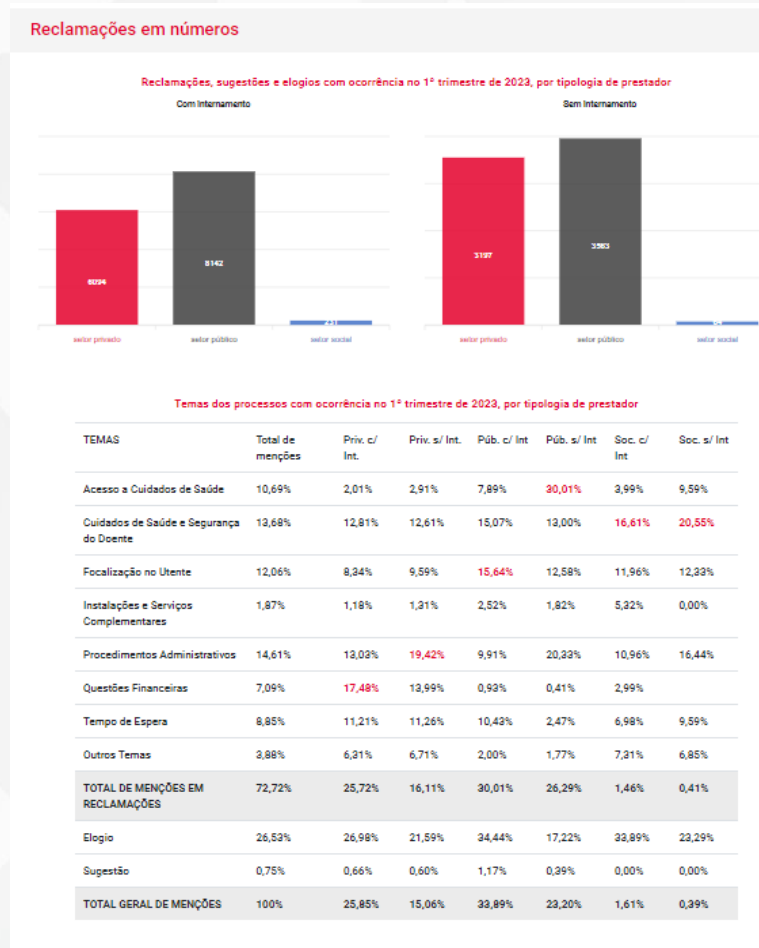
- Livro de Reclamações (físico ou eletrónico)
- O Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) está disponível para os prestadores de cuidados de saúde dos setores privado, cooperativo e social regulados pela ERS.
- Atuais de comunicações postais e eletrónicas.

Junto da ERS

- Até através do [Formulário de reclamação online](#) disponível no website da ERS
- Até através de comunicações postais e eletrónicas para [reclamações@ers.pt](#)

Plataforma dinâmica de divulgação online

Área reclamações em números



▪ Sessões de esclarecimento

• Obrigações de cooperação da ERS

- Cooperação com a Direção Geral do Consumidor (DGC) e associações representativas de utentes, na divulgação dos direitos e interesses dos utentes
- Cooperação com entidades de direito público ou privado
- Cooperação com outras entidades reguladoras

[artigo 9.º dos Estatutos da ERS]

• Foco em 2022 – direito à reclamação/prestadores de cuidados de saúde

- Utilidade global dos conteúdos para o exercício da atividade
- Utilidade dos conteúdos na tramitação de reclamações, sugestões e elogios » por exemplo, na elaboração de respostas mais fundamentadas
- Não obstante, necessária a divulgação em formatos mais simplificados e direcionados, bem como incremento das ações de divulgação

■ Sessões de esclarecimento - Conteúdos programáticos [2016/2023]

- Missão da ERS
- Direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde
- Mecanismos de garantia do exercício dos direitos (exercício do direito à reclamação; exercício do direito à informação; capacitação e reforço da literacia em saúde)
- Promoção dos direitos e deveres e da literacia
- Direito à proteção da saúde
- Acesso por cidadãos estrangeiros a cuidados de saúde no SNS
- Direitos do doentes oncológicos
- Informação e proteção de dados pessoais dos utentes
- Direito à decisão; direito à informação
- Reclamações na saúde/utentes, prestadores e reclamações/direito à reclamação

■ Jornadas ERS – Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde



- Direito à Reclamação
- Direito ao Acompanhamento
- Direito de Participação e Representação



- Direito de acesso a cuidados de saúde por cidadãos estrangeiros
- Publicidade em saúde
- Direito à informação

2022

2023

Jornadas ERS 2022 - Vídeos das intervenções e Publicações dos intervenientes disponíveis em <https://www.ers.pt/pt/eventos/jornadas-ers-2022/>

Muito obrigada!

Processo participativo: através de um formulário para envio de sugestões, comentários ou pedidos de informação

<https://www.ers.pt/pt/utentes/formularios/direitos-e-deveres-dos-utentes-dos-servicos-de-saude/>

Contributos: direitos.deveres@ers.pt



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