

Com o objetivo de sensibilizar todos os agentes, com intervenção direta ou indireta no sistema de saúde, para a importância da defesa dos direitos e interesses dos utentes dos serviços de saúde, a ERS assinala o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor.

No dia 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial de Saúde declarou o surto da doença COVID-19 causada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2, como uma emergência de saúde pública de âmbito internacional.

Esta situação excecional veio alterar o contexto de prestação de cuidados de saúde em todo o mundo, não sendo Portugal uma exceção. Expectavelmente, a partir desse momento, a prestação de cuidados de saúde foi-se materializando de uma forma menos tradicional, recorrendo-se, cada vez mais, à domiciliação e ao digital, nomeadamente à telemedicina.

Ainda que, atualmente, com o alívio de algumas medidas restritivas e com a gradual retoma da normalidade no setor da saúde, esta já não seja a realidade mais comumente vivida pelos utentes dos serviços de saúde, é certo que estas modificações no seu quotidiano despoletaram, também, alterações nos seus hábitos como utentes dos serviços de saúde.

Independentemente do sistema de saúde se mostrar permeável a estas grandes transformações da sociedade, um dos principais garantes que deve predominar em qualquer situação é o de que os [direitos dos utentes dos serviços de saúde](#) sejam exercidos na sua plenitude.

O utente dos serviços de saúde assume um papel de especial relevância num setor com especificidades que o tornam diferente de outros mercados de bens e serviços e os seus direitos deverão ser, consequentemente, a todo o momento garantidos.

Num sistema que deve ter o **utente no seu centro**, toda a atividade da ERS está também, necessariamente e, em última instância, orientada para a proteção da pessoa enquanto utente do sistema de saúde.

No quadro do objetivo de regulação que lhe compete prosseguir, de **garantia dos direitos e interesses legítimos dos utentes dos serviços de saúde**, a ERS presta orientação, informação e apoio, promovendo a literacia em saúde e capacitando os utentes para a tomada de decisões informadas e esclarecidas.

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, a ERS criou uma [plataforma dinâmica](#) onde poderá consultar conteúdos informativos organizados e atualizados sobre os direitos e deveres dos utentes de serviços de saúde.

Consulte diretamente o documento “**Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde**” [aqui](#) e envie-nos o seu [contributo](#).



Sabia que...?

- Os direitos dos consumidores encontram-se consagrados na Constituição da República Portuguesa (CRP). O artigo 60º da CRP enumera os princípios basilares da defesa do consumidor, entre os quais, o direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e informação, à proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos. Também a [Lei n.º 24/96, de 31 de julho](#), designada por Lei de Defesa do Consumidor, estabelece o regime jurídico aplicável à defesa dos consumidores.
- Em 1985, a Assembleia Geral das Nações Unidas adotou o dia 15 de março como o Dia Mundial do Consumidor. As diretrizes foram adotadas pela Assembleia Geral na resolução 39/248, de 16 de abril de 1985, posteriormente ampliadas pelo Conselho Económico e Social na resolução E/1999/INF/2/Add.2, de 26 de julho de 1999, e recentemente revistas pelo Assembleia Geral na resolução 70/186, de 22 de dezembro de 2015.



Conhece os seus direitos?

Teste [aqui](#) os seus conhecimentos.

Dúvidas?

Consulte a nossa [área dedicada](#) ao esclarecimento destas matérias.

Poderá, ainda, colocar a sua questão através de um [pedido de informação](#).

Saiba como reclamar quando os seus direitos não forem respeitados, [aqui](#).