



DIREITOS E DEVERES  
DOS UTENTES DOS  
SERVIÇOS DE SAÚDE

04 / 05\_JUN.

---

WEBINAR

**A promoção da literacia em direitos dos utentes:**  
**qualidade dos cuidados e humanização**

**Teresa Santos**

**Departamento do Utente**

**04-06-2025**



# Conteúdos



- 1. Direito a cuidados de saúde de qualidade**
- 2. A promoção da literacia em direitos dos utentes**





1.

## **Direito a cuidados de saúde de qualidade**



# Direito a cuidados de saúde de qualidade

## Enquadramento

- O direito à proteção da saúde e o princípio da dignidade da pessoa humana

Para assegurar o direito à proteção da saúde, incumbe prioritariamente ao Estado “*disciplinar e fiscalizar as formas empresariais e privadas da medicina, articulando-as com o serviço nacional de saúde, por forma a assegurar, nas instituições de saúde públicas e privadas, adequados padrões de eficiência e de qualidade.*”

Artigo 64.º da Constituição da República Portuguesa

Todas as pessoas têm direito a “*aceder aos cuidados de saúde adequados à sua situação, com prontidão e no tempo considerado clinicamente aceitável, de forma digna, de acordo com a melhor evidência científica disponível e seguindo as boas práticas de qualidade e segurança em saúde.*”

Base 2 da Lei de Bases da Saúde



# Direito a cuidados de saúde de qualidade

## Enquadramento

- O direito à proteção da saúde e o princípio da dignidade da pessoa humana

O SNS pauta a sua atuação pelo princípio da *“qualidade, visando prestações de saúde efetivas, seguras e eficientes, com base na evidência, realizadas de forma humanizada, com correção técnica e atenção à individualidade da pessoa.”*

Base 20 da Lei de Bases da Saúde

*“1 - 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.***

*2 - O utente dos serviços de saúde tem **direito à prestação dos cuidados de saúde mais adequados e tecnicamente mais corretos.***

*3 - **Os cuidados de saúde devem ser prestados humanamente e com respeito pelo utente.**”*

Artigo 4.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março



# Direito a cuidados de saúde de qualidade

## O que engloba a qualidade?

O utente tem direito a receber **cuidados de saúde de qualidade**, adequados à sua **situação** e, nesse sentido, prestados:

De forma tecnicamente  
correta

De acordo com as boas  
práticas de qualidade e  
segurança em saúde

Com prontidão ou num  
período de tempo  
considerado clinicamente  
aceitável

Humanamente, com  
respeito pelo utente

Com respeito pelos  
princípios da igualdade e  
dignidade da pessoa  
humana



# Direito a cuidados de saúde de qualidade

## Como é garantida a qualidade?

**Os profissionais de saúde e os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde devem respeitar:**

Os requisitos legais, no que respeita à formação académica, habilitação, certificação e formação profissional para o exercício da atividade;

Os requisitos de qualidade referentes aos equipamentos utilizados na prestação de cuidados de saúde;

As regras legais de funcionamento dos estabelecimentos, em especial no que diz respeito à obrigação de registo público junto da ERS e à obtenção de licença e cumprimento de requisitos de funcionamento;

As normas, códigos de conduta e deontológicos, regras de serviço e protocolos de qualidade, emitidos pelas entidades com competências na área da saúde.



# Direito a cuidados de saúde de qualidade

## A humanização

**Respeitar a  
individualidade de cada  
utente**

**Garantir o respeito pela  
reserva da vida privada**

**Salvaguardar a  
privacidade e  
confidencialidade das  
informações pessoais**

**Assegurar a  
comunicação clara e  
empática entre  
profissionais de saúde e  
utentes**



**Adequar as condições  
dos equipamentos e das  
instalações à tipologia  
dos cuidados de saúde  
prestados**





**2.**

## **A promoção da literacia em direitos dos utentes**



# A Entidade Reguladora da Saúde (ERS)

## Objetivos da atividade reguladora da ERS

Assegurar o cumprimento dos **requisitos do exercício da atividade dos estabelecimentos regulados**, incluindo os respeitantes ao licenciamento;

Assegurar o **cumprimento dos critérios de acesso aos cuidados de saúde**;

Garantir os **direitos e interesses legítimos dos utentes**;

Zelar pela **prestação de cuidados de saúde de qualidade**;

Zelar pela **legalidade e transparência das relações económicas** entre todos os agentes do sistema;

**Promover e defender a concorrência** nos segmentos abertos ao mercado, em colaboração com a Autoridade da Concorrência;

**Desempenhar as demais tarefas previstas na lei.**



# A Entidade Reguladora da Saúde (ERS)

## Garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes

**Prestar, em matéria de direitos e interesses legítimos dos utentes dos serviços de saúde, informação, orientação e apoio aos utentes, aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, bem como aos demais agentes que têm intervenção, direta ou indireta, no sistema de saúde**

**Cooperar com outras entidades na divulgação de informação sobre direitos**



# A Entidade Reguladora da Saúde (ERS)

## Prestação de informação, orientação e apoio

### Informar → “*o que é*”

- Disponibilização de informação e esclarecimentos sobre direitos dos utentes

### Orientar → “*o que fazer*”

- Guiar o utente/prestador sobre os procedimentos a seguir para resolução da sua questão

### Apoiar → “*acompanhar*”

- Acompanhar o utente/prestador, dando suporte ao longo do processo de resolução da questão



# A Entidade Reguladora da Saúde (ERS)

## Cooperação com outras entidades

- Cooperação com a **Direção-Geral do Consumidor**, bem como com **associações de utentes/consumidores**, na divulgação dos direitos e interesses legítimos dos utentes
  - Campanhas informativas conjuntas: exemplo - planos de saúde e seguros de saúde
- Conferir acesso à **Direção-Geral da Saúde** e à **Direção-Geral do Consumidor** à informação sobre a natureza, tipologia e volume das causas mais prevalentes de reclamações, e proceder ao envio de relatórios periódicos às mesmas entidades
- Sessões de esclarecimento junto de **prestadores**
- Promoção de **parcerias para divulgação de informação**







## Que informação produzir?

### Estudo sobre literacia em direitos dos utentes de serviços de saúde (a publicar brevemente)

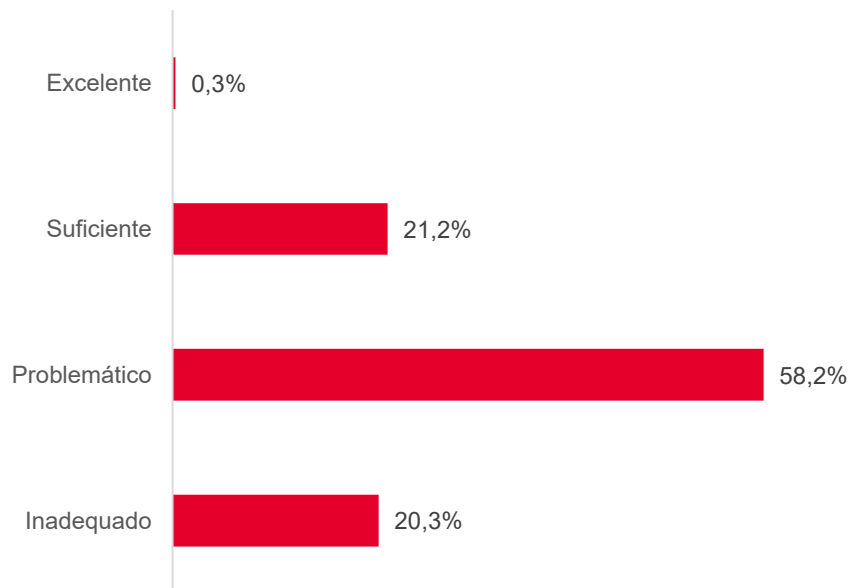
- **Primeiro estudo realizado em 2017**
- **Objetivo:** avaliar os níveis de literacia
  - Conhecimento dos utentes sobre os seus direitos;
  - Conhecimento dos profissionais sobre direitos dos utentes e a capacidade de transmitirem informação sobre essas matérias.
- **Metodologia:**
  - **Questionários** a utentes, profissionais de saúde e profissionais com funções administrativas.



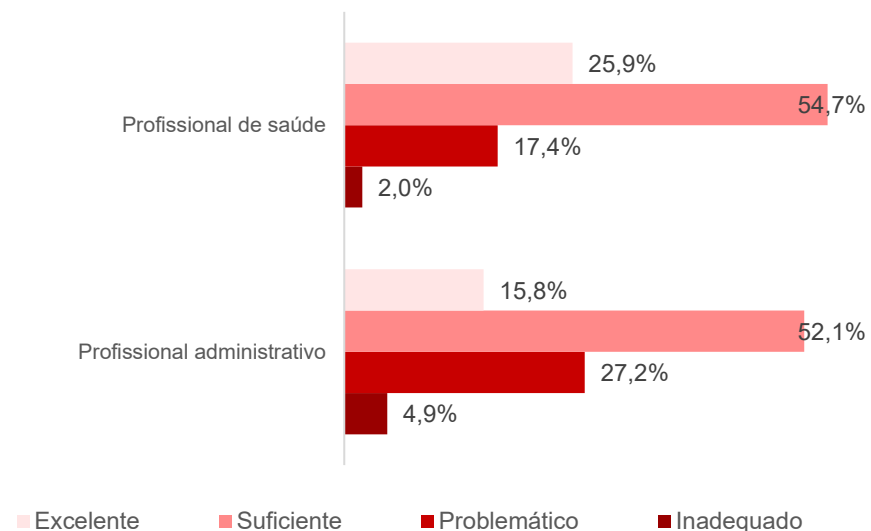
## Estudo sobre literacia em direitos dos utentes de serviços de saúde (a publicar brevemente)

### Índice de literacia global (resultados preliminares)

#### Utentes



#### Profissionais de saúde e administrativos



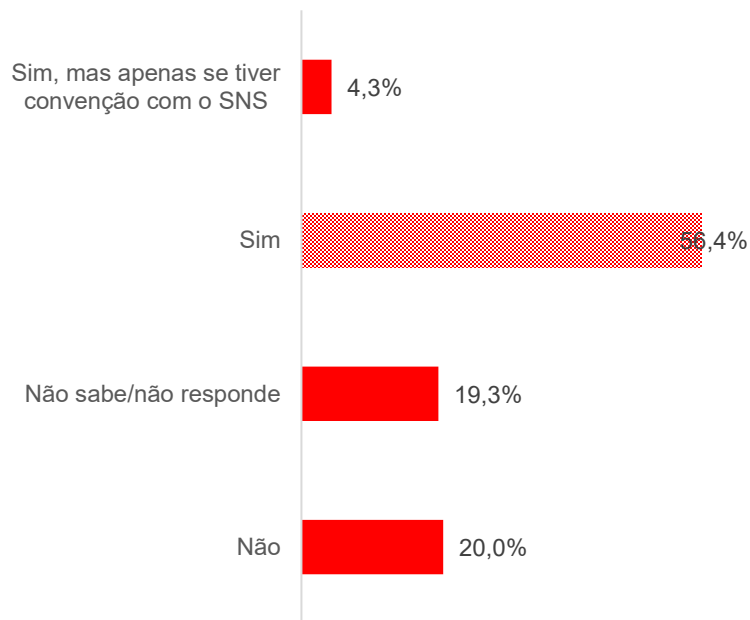


## Estudo sobre literacia em direitos dos utentes de serviços de saúde (a publicar brevemente)

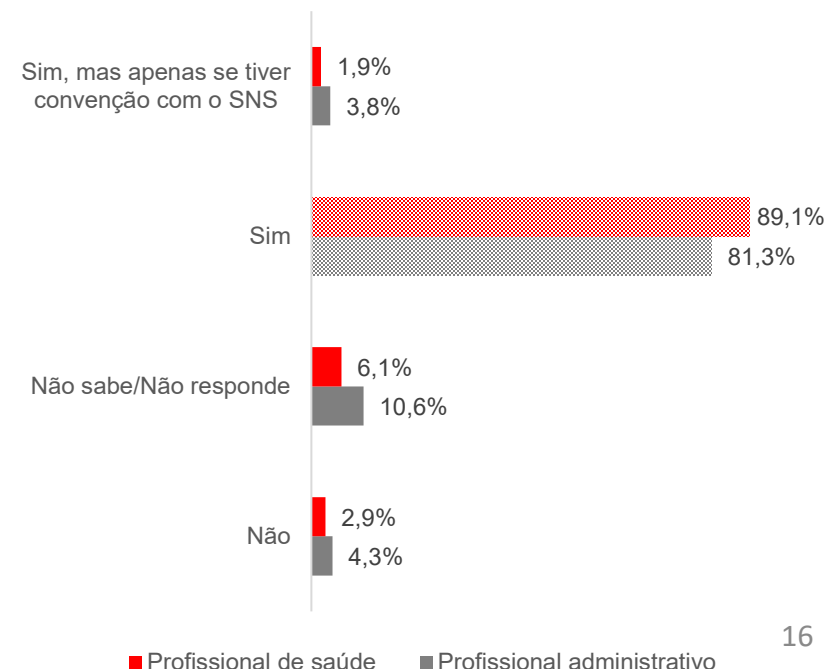
### Direito à qualidade (resultados preliminares)

***“Para poder prestar cuidados de saúde, uma clínica privada tem de estar registada na Entidade Reguladora de Saúde?”***

#### Utentes



#### Profissionais de saúde e administrativos





# A Entidade Reguladora da Saúde (ERS)

## Que informação produzir?

**Resposta a Pedidos de  
Informação sobre  
direitos dos utentes**

**Informação para apoio ao  
atendimento telefónico  
efetuado pela ERS**

**Resposta a Pedidos de  
Apoio SGREC dos  
prestadores**

**Encaminhamento de  
Exposições para entidades  
terceiras competentes**



**Conteúdos informativos**

**Notícias**

**Resposta a Pedidos de  
Esclarecimento dos  
reclamantes sobre  
reclamações**

**Reclamações**

**Legislação**



### Publicação “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”

#### 11.ª edição



- Abrange os **direitos mais relevantes**
- Recolhe permanentemente **legislação**
- **Repositório** da interpretação da ERS
- Disponibiliza **informação complementar e de ordem prática**
- **Previne comportamentos ilícitos dos prestadores**
- **Diminui a conflituosidade entre prestadores e utentes**
- Promove **comportamentos mais esclarecidos no sistema de saúde**



# Conteúdos informativos

## Área Direitos e Deveres dos Utentes - website



### Direitos dos utentes

1. Direito à proteção da saúde
2. Direito de acesso a cuidados de saúde
3. Direito a cuidados de saúde de qualidade
4. Direito à decisão
5. Direito de acesso à informação clínica e direito à proteção de dados pessoais, reserva da vida privada e segredo profissional
6. Direito à assistência espiritual e religiosa
7. Direito ao acompanhamento
8. Direito das pessoas em contexto de doença avançada e fim de vida
9. Direito a ser representado ou a constituir associações de defesa dos seus direitos
10. Direito a reclamar e apresentar queixa



### Deveres dos utentes



# Conteúdos informativos

## Área Direitos e Deveres dos Utentes – *website*

**Contributos externos de todos aqueles que têm interesse nos temas abordados** - formulário para apresentação de pedidos de informação/esclarecimentos/sugestões/comentários à publicação:

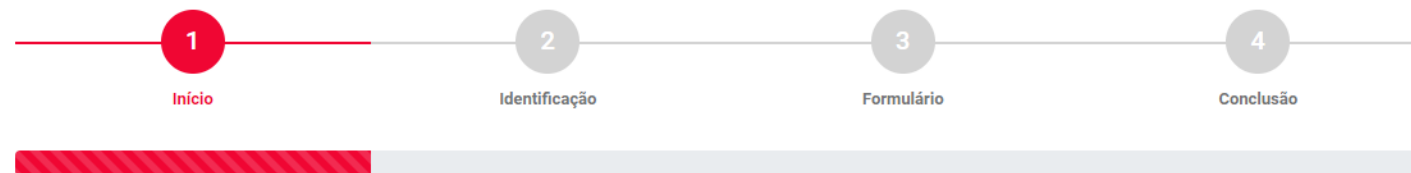
### Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde

#### Direitos e Deveres

A ERS disponibiliza este formulário para, de uma forma dinâmica, recolher contributos sobre os temas abordados no projeto “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde” e que auxiliem no seu propósito informativo e de promoção da literacia em saúde.

Tendo em consideração este objetivo, o formulário permite o envio de sugestões de alteração/retificação, comentários gerais ou, ainda, pedidos de informação sobre matérias abordadas no documento. Para mais informações sobre Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde, [clique aqui](#).

Por favor, preencha os campos abaixo.



Motivo de Contacto

Selecione o motivo de contacto

Avançar



# Conteúdos informativos

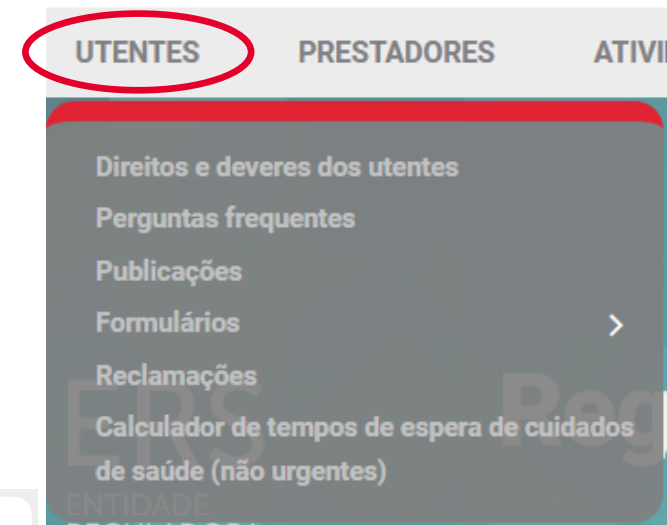
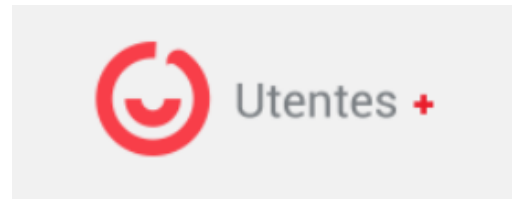
## Área Utentes - website

**Informação** em tempo útil, em **linguagem simples e facilmente compreensível**

- Perguntas Frequentes
- Boletins, Folhetos, Notas Informativas



<p>09.04.2025</p> <p>Acesso a cuidados de saúde primários (Centros de Saúde)</p> <p>SABER MAIS +</p>	<p>13.03.2025</p> <p>Planos de Saúde (cartões de saúde)</p> <p>SABER MAIS +</p>	<p>26.02.2025</p> <p>Direito de acesso à informação de saúde e à proteção de dados pessoais</p> <p>SABER MAIS +</p>	<p>13.01.2025</p> <p>Taxas moderadoras do SNS</p> <p>SABER MAIS +</p>
<p>13.01.2025</p> <p>Transporte não urgente de doentes no SNS</p> <p>SABER MAIS +</p>	<p>02.01.2025</p> <p>Direito ao acompanhamento</p> <p>SABER MAIS +</p>	<p>22.07.2024</p> <p>Obtenção de atestado médico de incapacidade multiuso</p> <p>SABER MAIS +</p>	<p>14.05.2024</p> <p>Estatuto de cuidador informal</p> <p>SABER MAIS +</p>
<p>14.03.2024</p> <p>Reclamações, elogios e sugestões</p> <p>SABER MAIS +</p>	<p>08.03.2024</p> <p>Diretiva Antecipada de Vontade em cuidados de saúde</p> <p>SABER MAIS +</p>	<p>28.12.2023</p> <p>Interrupção Voluntária da Gravidez (IVG) por opção da mulher</p> <p>SABER MAIS +</p>	<p>10.11.2023</p> <p>Publicidade em saúde</p> <p>SABER MAIS +</p>





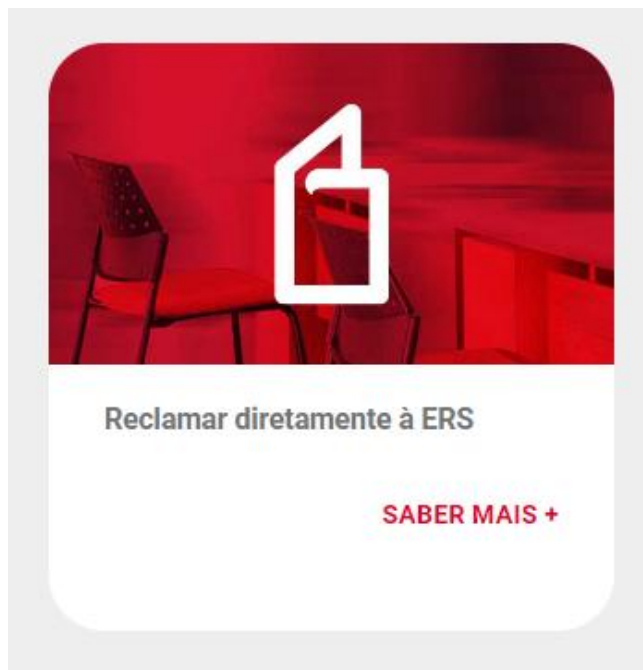
# Conteúdos informativos

## Área Utentes - website



### Formulários:

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



### 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 \*



# Conteúdos informativos

## Área Prestadores - website



### Submissão de reclamações

De acordo com os seus Estatutos, a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) tem por incumbência apreciar as reclamações sobre estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e monitorizar o seguimento que lhes é dispensado pelos reclamados.

O tratamento e a resolução das reclamações são responsabilidade dos estabelecimentos visados. Cada reclamação deverá obter resposta por parte do reclamado, de forma a promover a aproximação entre as partes, e permitir ao prestador de cuidados de saúde a avaliação dos seus procedimentos e a deteção de oportunidades de melhoria.

Todos os prestadores de cuidados de saúde têm de submeter as reclamações, elogios e sugestões à ERS através do SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações – independentemente do suporte em que são formulados pelos reclamantes: livro de reclamações físico, reclamação online no site da ERS, livro de reclamações eletrónico, etc..

O registo na plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico é obrigatório para os prestadores de cuidados de saúde dos setores privado, social e cooperativo desde outubro de 2019.

#### Utente – Reclamação, elogio ou sugestão

- Livro de reclamações físico
- Livro de reclamações eletrónico
- Reclamação online
- Formulário interno
- Correio postal ou eletrónico



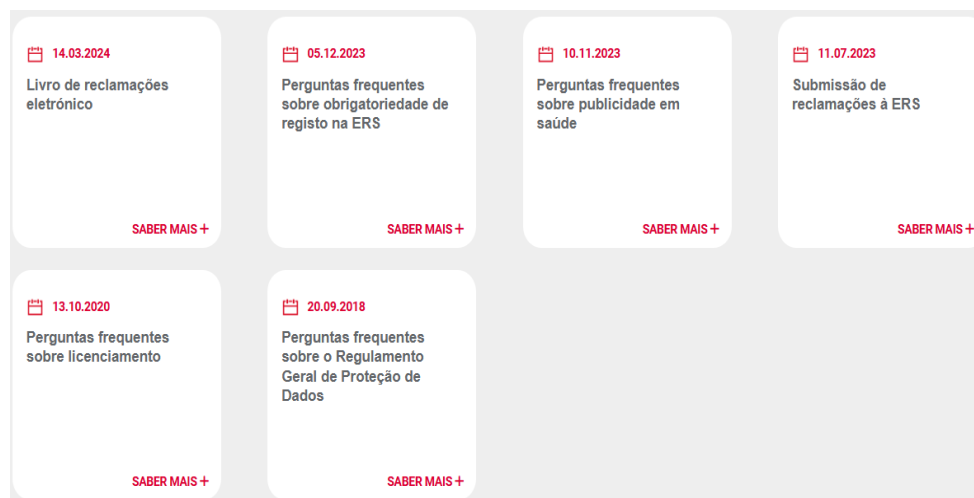
#### Prestador - Tratamento

- Análise
- [atuação corretiva/preventiva]
- Resposta ao reclamante
- Submissão à ERS



#### ERS – Decisão

- Monitorização
- Apreciação
- [intervenção regulatória adicional]
- Decisão final e arquivamento



COVID-19: Procedimento excecional e transitório de submissão de reclamações	+
Submissão de reclamações	+
Guia de Apoio ao Utilizador do SGREC	+
Livro de Reclamações Eletrónico	+
Informação sobre processos REC submetidos à ERS	+



# Conteúdos informativos

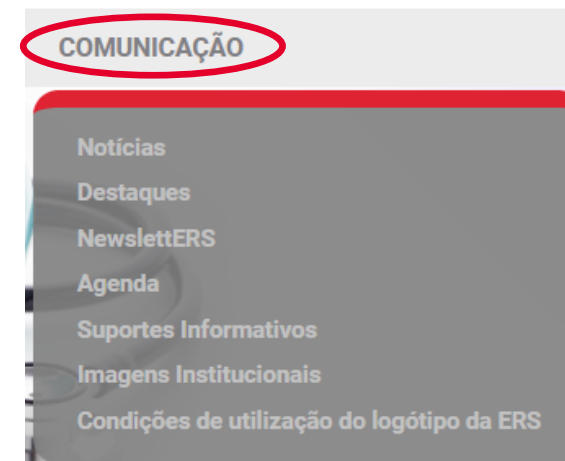
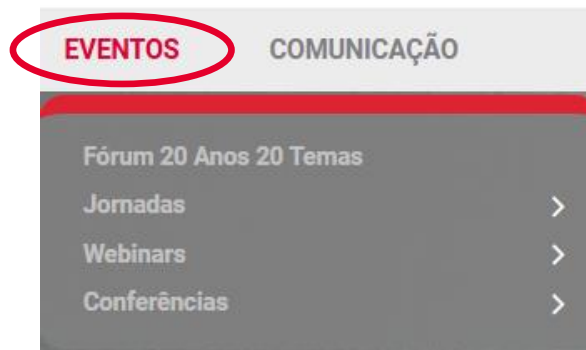
## Área Eventos e Comunicação – website

### Eventos:

- Vídeos informativos;
- Conteúdos de apresentações;
- Artigos de opinião.

### Comunicação:

- Notícias;
- Destaques;
- NewslettERS;
- Vídeos institucionais.



Direito à informação



Direito à informação



Consentimento Informado



Video Institucional



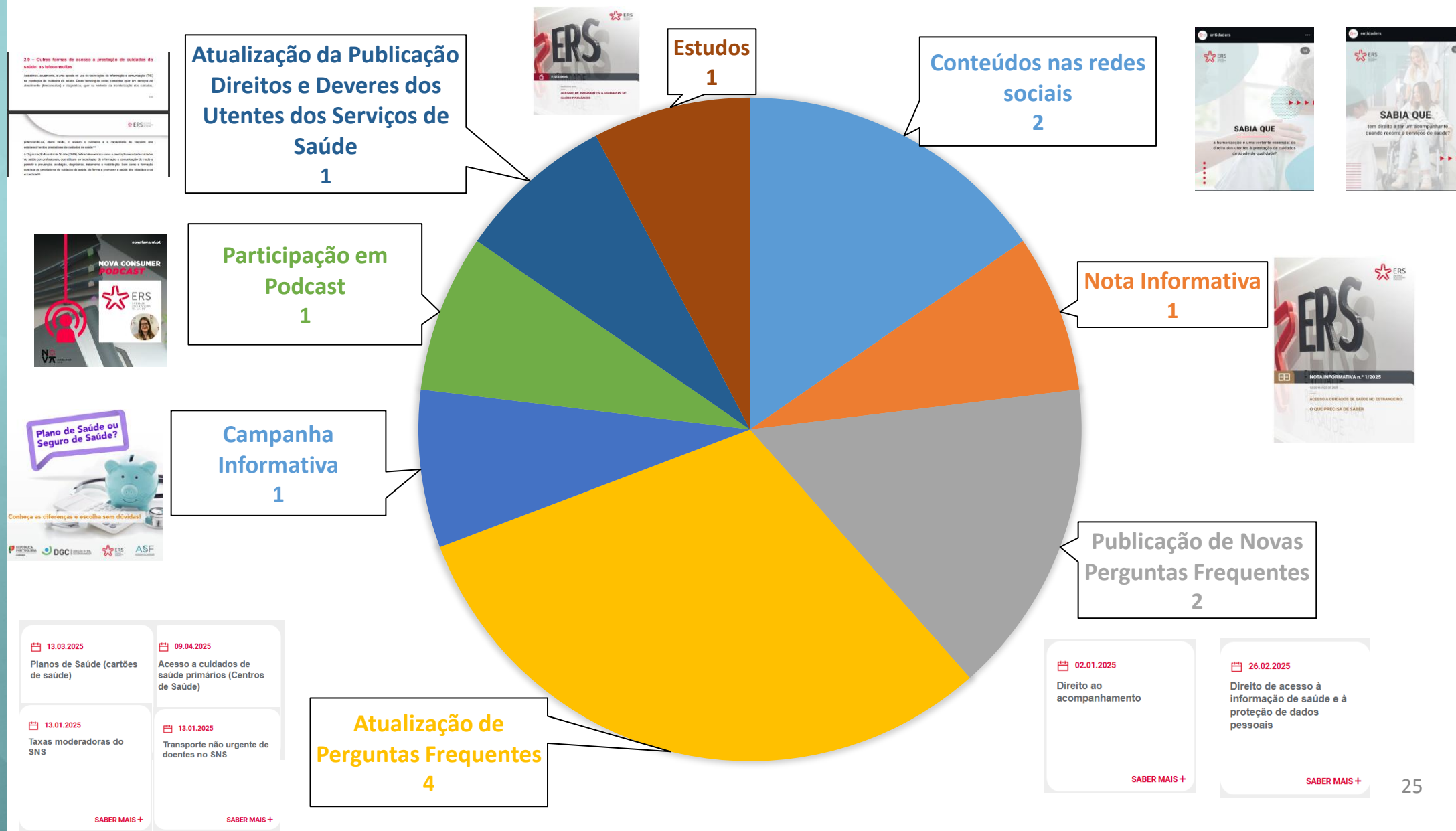
A ERS E O UTENTE





# Conteúdos informativos

## Produção em 2025







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