



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 **prestaçao 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)*

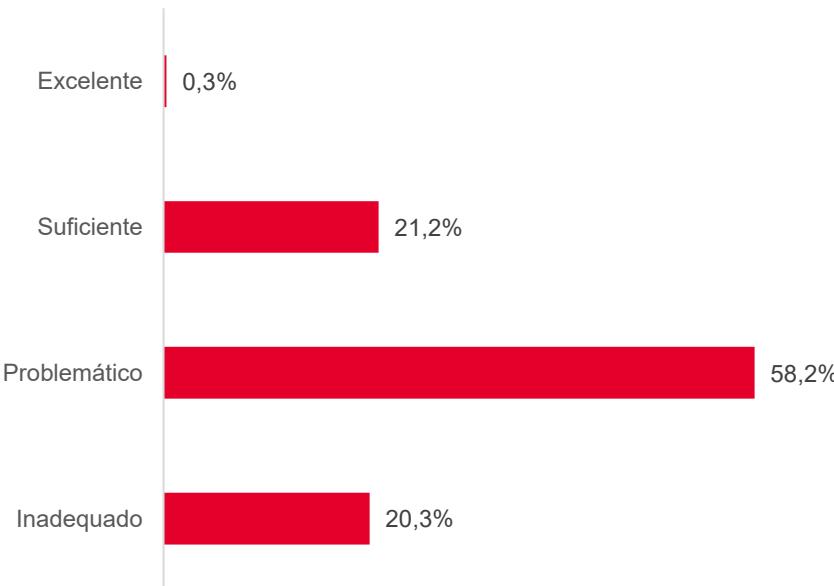
- **Primeiro estudo realizado em 2017**
- **Objetivo: avaliar os níveis de literacia**
 - Conhecimento dos utentes sobre os seus direitos;
 - Conhecimento dos profissionais sobre direitos dos utentes e a capacidade de transmitirem informação sobre essas matérias.
- **Metodologia:**
 - **Questionários**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



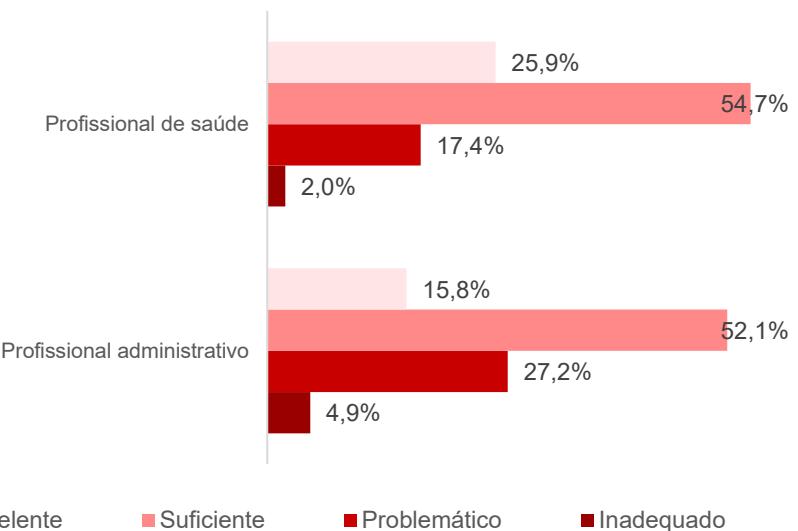
Estudo sobre literacia em direitos dos utentes de serviços de saúde (a publicar brevemente)

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)

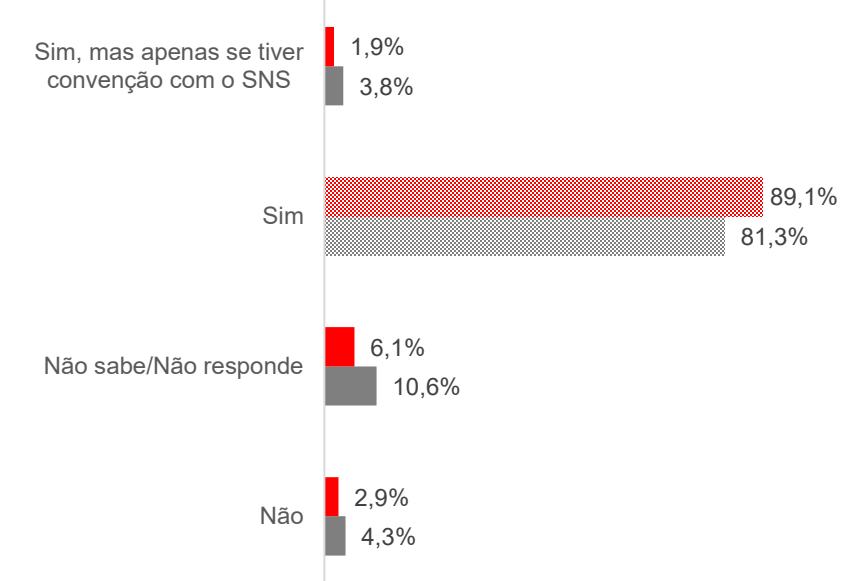
Direito à qualidade (resultados preliminares)

“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**

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

Conteúdos informativos

Notícias



Reclamações

Legislação

Conteúdos informativos

Área Direitos e Deveres dos Utentes - website



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**

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



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:

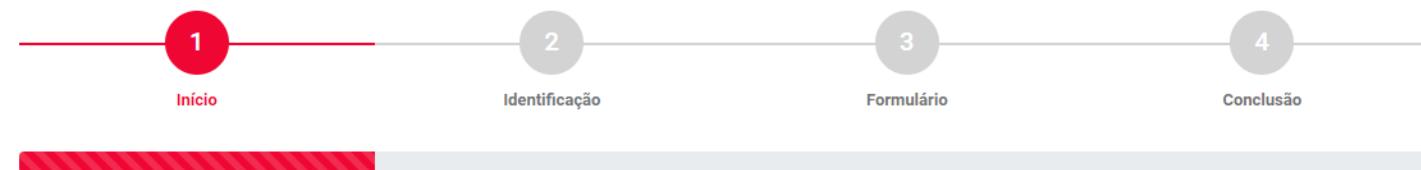
Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde

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

Selecionar 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



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

UTENTES
PRESTADORES
ATIVOS

UTENTES

Direitos e deveres dos utentes

Perguntas frequentes

Publicações

Formulários

Reclamações

Calculador de tempos de espera de cuidados de saúde (não urgentes)

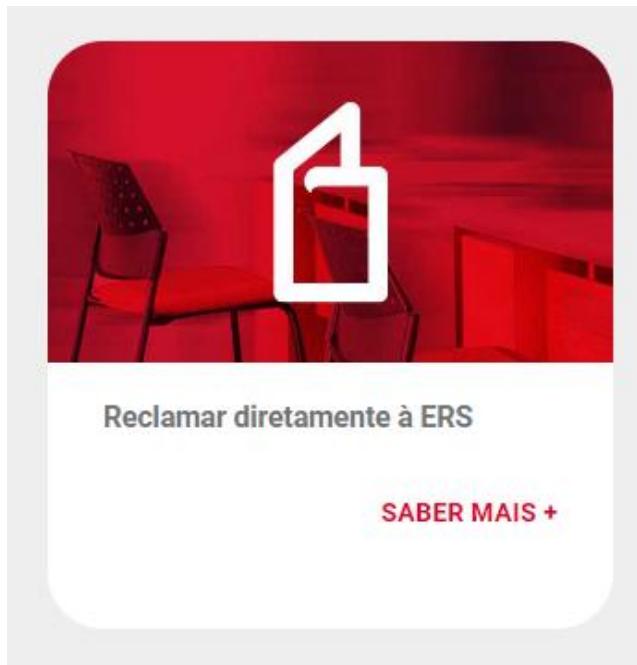
Conteúdos informativos

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 *



Área privada

- Manual de procedimento de registo
- Registo de prestadores
- Portal do licenciamento
- Proteção Radiológica
- Submissão de reclamações
- Serviços
- Alertas de supervisão, comunicados e informações
- Perguntas frequentes

14.03.2024
Livro de reclamações eletrónico
[SABER MAIS +](#)

05.12.2023
Perguntas frequentes sobre obrigatoriedade de registo na ERS
[SABER MAIS +](#)

10.11.2023
Perguntas frequentes sobre publicidade em saúde
[SABER MAIS +](#)

11.07.2023
Submissão de reclamações à ERS
[SABER MAIS +](#)

13.10.2020
Perguntas frequentes sobre licenciamento
[SABER MAIS +](#)

20.09.2018
Perguntas frequentes sobre o Regulamento Geral de Proteção de Dados
[SABER MAIS +](#)

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 excepcional 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.



EVENTOS COMUNICAÇÃO

Fórum 20 Anos 20 Temas

Jornadas >
Webinars >
Conferências >

Comunicação:

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



Direito à informação

Direito à informação

Consentimento Informed



Video Institucional



A ERS E O UTENTE



Publicações dos intervenientes

27/09/2023
Direito de acesso a cuidados de saúde por cidadãos estrangeiros
Francisco Noronha - Departamento de Intervenção Administrativa e Sancionatória da ERS

1. A matéria do direito de acesso a cuidados de saúde por cidadãos estrangeiros mostra-se, presentemente, da grande importância no âmbito da intervenção reguladora da ERS, desde logo porque o fenómeno imigratório em Portugal tem sofrido um incremento muito significativo nos últimos anos.

[SABER MAIS +](#)

27/09/2023
Publicidade em saúde
Bárbara Soares, Departamento de Intervenção Administrativa e Sancionatória da ERS

A sociedade atual é uma sociedade de consumo, fomentada pelo acesso mais facilitado a bens e serviços, pela intensificação da produção de informação e, ainda, pela multiplicação das formas de comunicação. Neste contexto, a publicidade tem ganhado um maior destaque ao longo das últimas décadas, revelando-se um instrumento incomensurável ao serviço dos agentes e das diversas atividades económicas, mas também ao serviço dos direitos dos consumidores.

[SABER MAIS +](#)



COMUNICAÇÃO

Notícias
Destaques
NewslettERS
Agenda
Suportes Informativos
Imagens Institucionais
Condições de utilização do logótipo da ERS



20 MAIO '22
10H - 18H30
Webinar

PROGRAMA

27.09
WEBINAR



JORNADAS 2024
04 JUN.

PROGRAMA

04 JUN.
09 JUN.

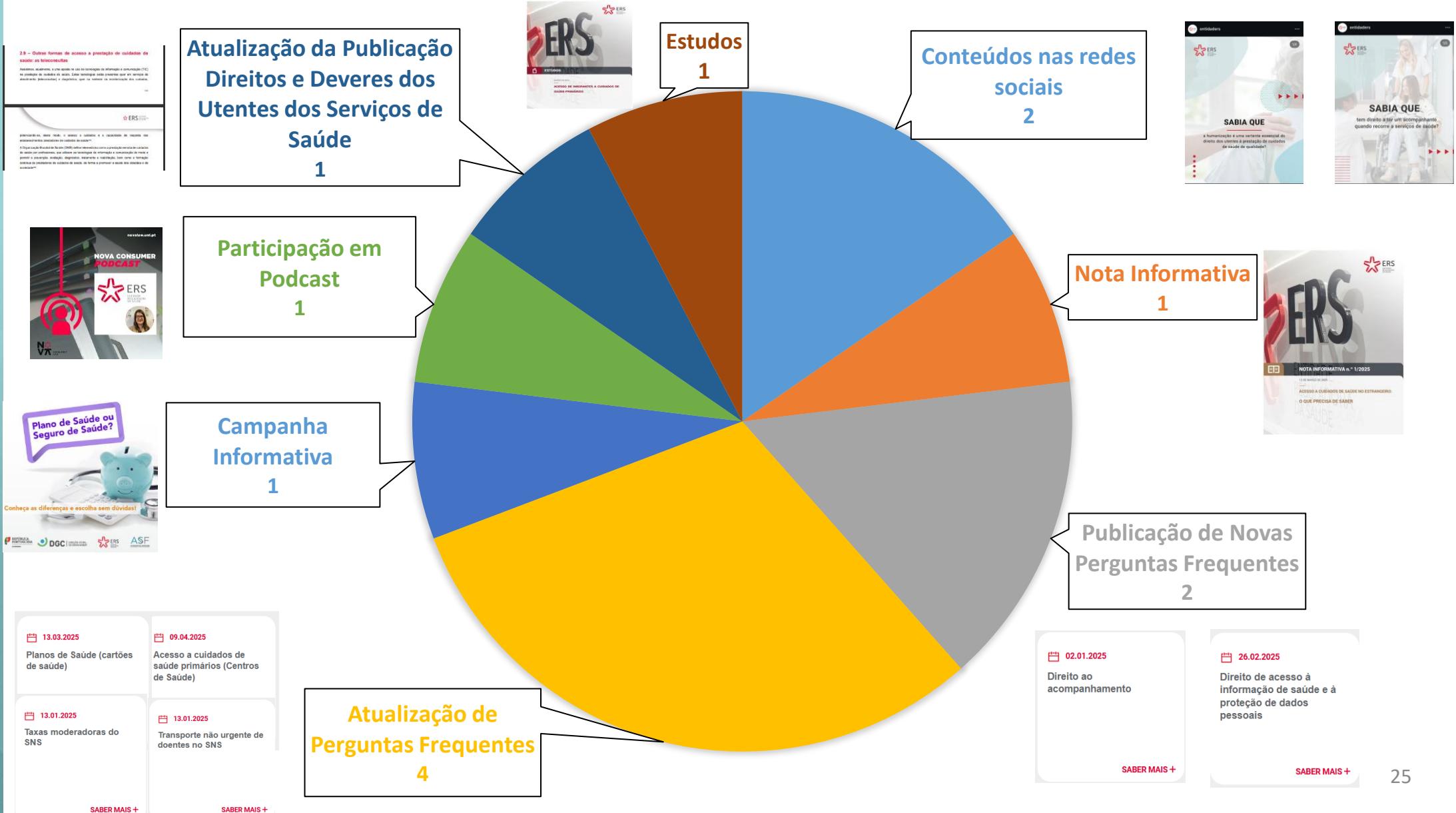
JORNADAS 24
04 JUN.

PROGRAMA

04 JUN.
09 JUN.

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