

---

# Dia Internacional dos Direitos Humanos

# Dia Internacional da Cobertura Universal de Saúde

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) 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, assinala em simultâneo o **Dia Internacional dos Direitos Humanos** e o **Dia Internacional da Cobertura Universal de Saúde**.

---

**O Dia Internacional dos Direitos Humanos**, assinalado a 10 de dezembro, relembra a data em que a Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) foi adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas, em 1948. A celebração da DUDH evoca a importância da promoção da defesa dos Direitos Humanos em todo o mundo. O artigo 25º, da DUDH evoca um dos direitos fundamentais dos seres humanos, o direito à saúde: “Todo ser humano tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar a si e à sua família saúde, [...] cuidados médicos [...]”.

Em Portugal, o direito à proteção da saúde é reconhecido como um direito fundamental de todos os cidadãos, aos quais incumbe o dever especial de a defender e promover. É responsabilidade do Estado garantir o acesso de todas as pessoas a este direito fundamental, consagrado no artigo 64.º da Constituição da República Portuguesa, independentemente da sua condição económica, aos cuidados da medicina preventiva, curativa e de reabilitação. Ou seja, a conceção do direito à proteção da saúde torna-se indissociável do direito de acesso a cuidados de saúde.

---

**O Dia Internacional da Cobertura Universal de Saúde**, assinala-se a 12 de dezembro e apela globalmente à necessidade de garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade, constituindo tal uma prioridade para o desenvolvimento internacional sustentável. Este dia foi proclamado através da Resolução 72/138, adotada na Assembleia Geral das Nações Unidas de 12 de dezembro de 2017.

---

À ERS compete garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes.

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.



Com o intuito de alcançar este objetivo a ERS publicou o documento **Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde** que recolhe legislação e informação relevante sobre direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde que se encontravam dispersas em várias publicações da ERS e disponibilizadas na sua página eletrónica ([www.ers.pt](http://www.ers.pt)), em especial nas decisões proferidas em sede da sua **intervenção administrativa e sancionatória**, bem como em **estudos, alertas de supervisão, boletins, folhetos, notas informativas** resposta a **perguntas frequentes (FAQ)**.

## Direito à proteção da saúde

Todos têm direito à proteção da saúde e o dever de a defender e promover. O direito à proteção da saúde é o direito de todas as pessoas gozarem do melhor estado de saúde físico, mental e social. Pressupõe a criação e desenvolvimento de condições económicas, sociais, culturais e ambientais que garantam níveis suficientes e saudáveis de vida, de trabalho e de lazer, constituindo responsabilidade conjunta das pessoas, da sociedade e do Estado. É um direito que compreende o acesso à promoção, prevenção, tratamento e reabilitação da saúde, a cuidados continuados e a cuidados paliativos, exigindo o respeito pelos princípios da igualdade, não-discriminação, confidencialidade e privacidade.

## Direito de acesso a cuidados de saúde

O direito de acesso aos cuidados de saúde visa, desde logo, assegurar aos utentes dos serviços de saúde o acesso àquelas atividades que tenham por objeto a prevenção, promoção, restabelecimento ou manutenção da saúde, bem como o diagnóstico, o tratamento/terapêutica e reabilitação, e que visem atingir e garantir uma situação de ausência de doença e/ou um estado de bem-estar físico e mental. 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.

## Direito a cuidados de saúde de qualidade

O direito a cuidados de saúde de qualidade pressupõe que o utente tem direito a aceder aos cuidados mais adequados à sua situação com prontidão ou num período de tempo considerado clinicamente aceitável, consoante os casos. Esses cuidados devem ser os tecnicamente mais corretos, de acordo com as boas práticas de qualidade e segurança em saúde. Os cuidados de saúde deverão, ainda, ser prestados de forma humana e com respeito pelo utente. O direito de acesso a cuidados de saúde de qualidade deve ser respeitado por todos os profissionais de saúde em qualquer estabelecimento prestador de cuidados de saúde dos setores público, privado, cooperativo e social.

## Direito à decisão

O direito à decisão livre e informada sobre a prestação de cuidados de saúde constitui uma manifestação de respeito pelo utente dos serviços de saúde e pela realização dos valores da dignidade humana, da liberdade e da autodeterminação pessoal.

## Direito de acesso à informação clínica e direito à proteção de dados pessoais, à reserva da vida privada e ao segredo profissional

Os utentes dos serviços de saúde têm direito a aceder aos seus dados pessoais e informação de saúde constantes do seu processo clínico, bem como a que a sua informação de saúde seja devidamente protegida.

## Direito à assistência espiritual e religiosa

Os utentes dos serviços de saúde têm o direito ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas. O direito à assistência religiosa é exercido independentemente da religião que o utente professe.

## Direito ao acompanhamento

A todas as pessoas é reconhecido e garantido, aquando da sua admissão nos serviços do SNS, o direito ao acompanhamento por uma pessoa por si indicada, devendo esse direito ser informado pelo serviço e no momento da admissão. É, também, reconhecido o direito ao acompanhamento à mulher grávida internada em estabelecimento de saúde, durante todas as fases do trabalho de parto,

bem como a crianças internadas, pessoas com deficiência, pessoas em situação de dependência e pessoas com doença incurável em estado avançado e em estado final de vida.

Nos casos em que a situação clínica não permita ao utente a livre escolha do acompanhante, os serviços devem promover o direito ao acompanhamento, podendo para esse efeito solicitar a

demonstração do parentesco ou da relação com o utente invocado pelo acompanhante. Numa situação de internamento, caso o utente não esteja acompanhado deve o responsável do estabelecimento de saúde diligenciar para que lhe seja prestado o atendimento personalizado necessário e adequado à situação.

## Direitos das pessoas em contexto de doença avançada e em fim de vida

Às pessoas em contexto de doença avançada e em fim de vida, é reconhecido um conjunto de direitos, nomeadamente o direito a não sofrerem de forma mantida, disruptiva e desproporcionada.

## Direito a ser representado ou a constituir associações de defesa dos seus direitos

O utente dos serviços de saúde tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses. Pode, ainda, constituir entidades que colaborem com o sistema de saúde, nomeadamente sob a forma de associações para a promoção e defesa da saúde ou de grupos de amigos de estabelecimentos de saúde.

## Direito a reclamar e apresentar queixa

A todas as pessoas é reconhecido e garantido o direito de apresentar sugestões, reclamações e queixas sobre todos os aspetos relacionados com a prestação de cuidados de saúde, e o direito de obter uma resposta adequada, clara e perceptível. Assim, pode pedir-se o Livro de Reclamações, ou recorrer a outro meio para apresentação de reclamação ou queixa, sempre que se pretenda expressar uma opinião sobre alguma situação que possa constituir uma ofensa dos direitos e interesses legítimos do utente, no âmbito da atividade de prestação de cuidados de saúde que ocorra num estabelecimento desta natureza.

