

Dia Mundial da Saúde

“Saúde para todos”



Fonte: OMS

Anualmente a Organização Mundial de Saúde (OMS) assinala o **Dia Mundial da Saúde** (7 de abril) concentrando as mensagens numa temática específica. Em 2023 a OMS incide a mensagem no tópico **“Saúde para todos”**

Associando-se a esta iniciativa 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, criou este boletim dando ênfase a um dos seus principais objetivos de regulação, o da garantia dos direitos e interesses legítimos dos utentes dos serviços de saúde.

O documento **Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde**, publicado pela ERS, 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**, 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)**.



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 da medicina preventiva, curativa e de reabilitação de forma efetiva, segura e eficiente, com base na evidência, realizados de forma humanizada, com correção técnica e atenção à individualidade da pessoa.

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.

Os estabelecimentos integrados no SNS devem prestar cuidados de saúde a todos os seus beneficiários que deles necessitem, respeitando, assim, o seu **direito de acesso aos cuidados de saúde**, que deve ser garantido em tempo útil, por forma a que os cuidados possam cumprir o seu propósito, com **qualidade** e em **segurança**.

Assim, 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, cuidados esses que devem ser os mais adequados e tecnicamente mais corretos, e prestados com respeito pela dignidade do utente.

Mas este direito não se circunscreve apenas ao SNS, devendo ser respeitado por todos os profissionais de saúde em qualquer estabelecimento prestador de cuidados de saúde dos setores público, privado, cooperativo e social.

A necessidade de garantir requisitos mínimos de qualidade e segurança ao nível da prestação de cuidados de saúde, dos recursos humanos, do equipamento disponível e das instalações está aqui presente de uma forma mais acentuada do que em qualquer outra área. As relevantes especificidades do setor da saúde agudizam a necessidade de garantir que os serviços sejam prestados em condições que não lesem os interesses e direitos dos utentes.

Intervenção regulatória ERS em 2022

Quando são detetados indícios de incumprimento reiterado de requisitos ou procedimentos fundamentais para a segurança do doente, para a qualidade global dos cuidados ou para o livre exercício dos direitos de acesso a cuidados de saúde e outros direitos e interesses legítimos dos utentes, incumbe à ERS proceder a uma avaliação mais aprofundada das situações.

A ERS investiga participações, queixas e **reclamações** de utentes que indiciam a não garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e, na sequência dessas investigações, e no enquadramento dos poderes de supervisão que lhe foram atribuídos, são emitidas **ordens, instruções, alertas e recomendações** que se revelem oportunas e necessárias. No exercício dos seus poderes sancionatórios incumbe, também, à ERS adotar as necessárias **medidas cautelares** e aplicar as devidas **sanções**.

A **mediação de conflitos**, como meio alternativo de resolução de litígios, revela ser um instrumento essencial na garantia dos interesses legítimos dos utentes.

A ERS efetua **fiscalizações e auditorias** sempre que se verifiquem circunstâncias que iniciem perturbações no respetivo setor de atividade, ou de acordo com planos previamente aprovados.



Toda a intervenção regulatória da ERS pode ser consultada no seu [website](#).

Ainda no âmbito da persecução do seu objetivo de garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes, e atendendo à assimetria de informação que caracteriza o setor da saúde, a ERS desenvolve ações de capacitação e informação, nomeadamente através da resposta às dúvidas dos utentes.

A informação que os utentes prestam à ERS é uma fonte crucial no âmbito da identificação célere de problemas e que potencia, direta ou indiretamente, uma atuação cada vez mais preventiva, informada e eficaz por parte da Reguladora.

Os pedidos de informação dos utentes revelam-se, também, um meio importante para a ERS perceber a relação dos utentes com o sistema de saúde no seu todo.

Questões colocadas pelos utentes no âmbito dos temas mais recorrentes em 2022

- ✧ Como conseguir consulta no Centro de Saúde
- ✧ Como aceder a consulta no Centro de Saúde, não tenho Médico de Família?
- ✧ Tendo número de utente atribuído, e estando escrito(a) numa unidade de saúde de cuidados primários, o utente não tem de ter um médico(a) de família atribuído(a)?
- ✧ Como obter número de utente, sendo cidadão estrangeiro?
- ✧ Como contactar o Centro de Saúde?
- ✧ Estou inscrito(a) para cirurgia e verifiquei que o TMRG para a mesma foi ultrapassado. O que posso fazer?
- ✧ Como posso saber a minha posição na lista de inscritos para cirurgia?
- ✧ Como obter o atestado médico de incapacidade multiusos?
- ✧ Como se efectua uma reclamação?
- ✧ As clínicas privadas e hospitais privados, podem cobrar o valor dos KITS de Equipamento de Proteção Individual?

As questões são respondidas de acordo com a legislação em vigor ou o atendimento da ERS sobre a matéria. Sempre que exista informação no website da ERS sobre a matéria questionada.

Dúvidas sobre a temática? Contacte-nos através de um [pedido de informação](#).

Para o envio de sugestões, comentários ou pedidos de informação sobre matérias abordadas no documento Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde pode utilizar este [FORMULÁRIO](#).

Procura um [meio de resolução de conflitos](#)? Entre em contacto com a ERS.

Pretende expressar uma opinião sobre alguma situação que possa constituir uma ofensa dos direitos e interesses legítimos do utente? Exerça o seu [direito à reclamação](#).