

## Questionário sobre literacia em direitos dos utentes

A Entidade Reguladora da Saúde desenvolveu um inquérito por questionário com o objetivo de avaliar o grau de literacia dos cidadãos sobre os seus direitos enquanto utentes dos serviços de saúde. As respostas corretas (quando aplicável) estão assinaladas a sombreado.

O questionário utilizado no estudo “Literacia em direitos dos utentes de cuidados de saúde” incluiu uma secção de caracterização sociodemográfica do respondente que apenas se apresenta na versão integral daquele estudo.

### Acesso a cuidados de saúde

**1. Avalie o seu grau de conhecimento sobre o que é o Serviço Nacional de Saúde (SNS):** *[Questão apenas realizada aos profissionais de saúde e administrativos]*

a) Nenhum b) Baixo c) Médio d) Alto e) Muito alto

**2. Só cidadãos com rendimentos baixos é que têm direito de acesso a um centro de saúde ou hospital público?**

a) Sim b) Não c) Não sabe/não responde

**3. Todos os utentes têm de pagar para aceder a hospitais públicos ou centros de saúde?**

a) Sim, o preço total, se não for isento b) Sim, a taxa moderadora, se não for isento c) Não sabe/não responde

**4. Que tipo de utentes são/estão isentos do pagamento de taxas moderadoras?**

(nota: pode assinalar mais que uma opção)

- Grávidas e parturientes
- Menores
- Utentes com grau de incapacidade igual ou superior a 60%
- Utentes em situação de insuficiência económica
- Ninguém
- Não sabe/não responde

**5. O utente pode escolher qualquer centro de saúde do SNS numa situação não urgente?**

a) Sempre b) Nunca c) Sim, mas condicionado aos recursos e regras existentes d) Não sabe/não responde

**6. O utente pode escolher qualquer hospital do SNS para primeira consulta de especialidade?**

a) Sim, por intermédio do médico do centro de saúde b) Não c) Não sabe/não responde

**7. O utente pode escolher ir ao serviço de urgência de qualquer hospital do SNS?**

a) Sempre b) Nunca c) Sim, condicionado aos recursos e regras existentes d) Não sabe/não responde

**8. Qual é o seu grau de conhecimento sobre o que é um prestador (hospital, clínica, consultório) convencionado com o Serviço Nacional de Saúde?**

a) Nenhum b) Baixo c) Médio d) Alto e) Muito alto

**9. E se o utente recorrer a um prestador privado (hospital, consultório, clínica) ou social (misericórdia, ordem, IPSS), os cuidados de saúde são pagos pelo Estado?**

a) Sim, sempre b) Sim, precisando apenas de credencial (P1) do centro de saúde  
c) Sim, com credencial (P1) do centro de saúde e se o prestador tiver uma convenção com o SNS d) Nunca e) Não sabe/não responde

### **Programa Nacional de Promoção de Saúde Oral (PNPSO)**

**10. Qual é o seu grau de conhecimento sobre o que é o cheque-dentista?**

a) Nenhum\* b) Baixo c) Médio d) Alto e) Muito alto

[\* se respondeu “nenhum” passe para questão 11]

**11. Identifique o(s) grupo(s) de beneficiários abrangidos pelo cheque-dentista:** (nota: pode assinalar mais que uma opção)

- As crianças e jovens até aos 18 anos;
- Mulheres grávidas;
- Todos os idosos;

- Utentes em situação de insuficiência económica;
- Utentes infetados com o vírus do VIH/SIDA
- Ninguém;
- Não sabe/não responde.

### Consentimento informado

**12. Qual é o seu grau de conhecimento sobre o que é o consentimento informado?**

a) Nenhum\* b) Baixo c) Médio d) Alto e) Muito alto

[\* se respondeu “nenhum” passe para questão 15]

**13. O consentimento informado é necessário em todo o tipo de cuidados de saúde?**

a) Sim b) Não c) Só para alguns atos clínicos d) Não sabe/não responde

**14. O consentimento informado tem sempre de ser dado por escrito?**

a) Sim b) Não c) Não sabe/não responde

**15. Depois de dado o consentimento o utente pode cancelá-lo?**

a) Sim b) Não c) Só para alguns atos clínicos d) Não sabe/não responde

### Testamento Vital

**16. Qual é o seu grau de conhecimento sobre o que é o testamento vital?**

a) Nenhum\* b) Baixo c) Médio d) Alto e) Muito alto

[\* se respondeu “nenhum” passe para questão 17]

**17. Destas duas opções, qual lhe parece ser a que melhor descreve o que é o Testamento Vital?**

a) Documento que diz o tipo de tratamento que quer ou não receber se estiver incapaz

b) Documento onde diz se quer doar os seus órgãos

c) Não sabe/não responde

### Dados pessoais e proteção da vida privada

**18. Os processos clínicos dos utentes são propriedade de quem?**

a) Utente b) Médico c) Prestador d) Estado e) Não sabe/não responde

**19. O utente, em regra, pode aceder aos dados do seu processo clínico?**

a)  Sim b) Apenas se apresentar justificação c) Não d) Não sabe/não responde

### **Informação disponibilizada ao utente**

**20. O utente tem direito a pedir uma segunda opinião médica?**

a)  Sempre b) Não c) Sim, em situações específicas d) Sim, desde que tenha justificação e) Não sabe/não responde

**21. Que tipo de informação deve estar disponível/afixada nos prestadores de cuidados de saúde? (nota: pode selecionar mais que uma opção)**

- Certidão de registo na Entidade Reguladora da Saúde (ERS)
- Livro de reclamações e respetivo letrero informativo da sua existência
- Licença de funcionamento/declaração de conformidade
- Tabela de preços
- Não sabe/não responde

**22. Se o utente recorrer a um prestador privado de cuidados de saúde (hospital, consultório, clínica) ou social (misericórdia, ordem, IPSS), em que momento deve ser informado sobre os serviços que estão cobertos pela convenção que o prestador possa ter com o SNS, ou com a sua seguradora ou subsistema (por exemplo ADSE, ADM, SAMS)?**

a)  Antes da prestação de cuidados de saúde b) Durante a prestação de cuidados de saúde c) Depois da prestação de cuidados de saúde e) Nunca f) Não sabe/não responde

**23. Se o utente estiver internado num hospital privado, deve ser avisado quando o *plafond*/valor do seguro acabar?**

a)  Sim b) Não c) Só se perguntar d) Não sabe/não responde

**24. O utente pode ser transferido, por iniciativa própria, de um estabelecimento prestador de cuidados de saúde privado (hospital, consultório, clínica) ou social (misericórdia, ordem, IPSS), para um estabelecimento público?**

a)  Sim b) Não d) Não sabe/não responde.

## Assistência religiosa

25. Se um utente estiver internado num hospital do SNS, tem direito a assistência religiosa?

- a) Não b) Sim c) Sim, se for religião católica d) Não sabe/não responde.

## Direito à reclamação

26. Quem pode reclamar sobre os serviços de um prestador de cuidados de saúde (centro de saúde, hospital, clínica, consultório)?

- a) Utente  
b) Familiar direto  
c) Qualquer pessoa  
d) Não sabe/não responde

27. A entrega imediata do Livro de Reclamações por parte do prestador de cuidados de saúde pode ser recusada ao utente?

- a) Sim b) Não d) Não sabe/não responde

28. Quem é responsável por centralizar e apreciar as reclamações relativas a prestadores de cuidados de saúde (centro de saúde, hospital, clínica, consultório)?

- a) Entidade Reguladora da Saúde (ERS) b) ASAE c) Administração Regional de Saúde (ARS) d) Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) e) Inspeção-Geral das Atividades em Saúde (IGAS) f) Não sabe/não responde

29. Qual é o seu grau de conhecimento sobre as funções da Entidade Reguladora da Saúde (ERS)?

- a) Nenhum b) Baixo c) Médio d) Alto e) Muito alto

30. Que estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde considera que têm que ter obrigatoriamente livro de reclamações?

- a) Públicos b) Privados (hospital, consultório privado, clínica) ou sociais (misericórdia, ordem, IPSS) c) Todos d) Nenhum e) Não sabe/não responde

31. Quais são as formas de que um utente dispõe para reclamar? (nota: pode selecionar mais que uma opção)

- No Livro de Reclamações que existe no estabelecimento

- No *website* da entidade que analisa as reclamações
- Por e-mail ou carta para a entidade que analisa as reclamações
- Envio da reclamação ao prestador de cuidados de saúde
- Não sabe/não responde

### Acompanhamento de utentes

**32. Nos serviços de urgência do SNS o utente pode ter um acompanhante?**

- a) Sempre b) Sim, desde que não prejudique a eficácia e correção dos cuidados  
c) Não d) Não sabe/não responde

**33. Uma mulher grávida tem direito ao acompanhamento em todas as fases do parto?**

- a) Sempre b) Nunca c) Sim, exceto em situações clínicas graves ou para garantia da privacidade das outras parturientes d) Não sabe/não responde

**34. As crianças internadas têm direito ao acompanhamento?**

- a) Sempre b) Sim, desde que não prejudique a eficácia e correção dos cuidados c) Não  
d) Não sabe/não responde

### Tempos Máximos de Resposta Garantidos

**35. Quando o utente se dirige ao centro de saúde para pedir a marcação de uma consulta, há um tempo máximo para ser realizada?**

- a) Sim b) Sim, se tiver médico de família c) Não d) Não sabe/não responde

**36. Quando o utente se dirige ao centro de saúde para marcação de uma consulta, deve ser-lhe entregue comprovativo de que se encontra a aguardar marcação?**

- a) Sim b) Não c) Não sabe/não responde

**37. No caso de o utente apresentar complicações de doença aguda (febre, vômitos, descompensação de doença crónica) e se dirigir a um centro de saúde tem de ser atendido no próprio dia?**

- a) Sim b) Sim, se tiver médico de família c) Não d) Só se houver vagas e) Não sabe/não responde

- 38. Quando um utente é encaminhado pelo centro de saúde para uma primeira consulta no hospital há um tempo máximo para ser realizada?**  
a)  Sim b) Não c) Depende da lista de espera d) Depende da urgência do pedido e) Não sabe/não responde
- 39. Quando o utente é proposto para a realização de uma cirurgia, há um tempo máximo para ser realizada?**  
a)  Sim b) Não c) Depende da lista de espera c) Depende da urgência do pedido d) Não sabe/não responde
- 40. O utente tem o direito de saber qual a sua posição na lista de espera (para consultas, cirurgia)?**  
a)  Sim b) Não c) Não sabe/não responde
- 41. Qual é o seu grau de conhecimento sobre o que é um vale cirurgia?**  
a) Nenhum b) Baixo c) Médio d) Alto e) Muito alto