



O Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto veio estabelecer novas regras do atendimento prioritário.

Até então, a obrigatoriedade do atendimento prioritário das pessoas idosas, doentes, grávidas, pessoas com deficiência ou quando acompanhadas de crianças de colo e outros casos específicos com necessidades de atendimento prioritário, verificava-se apenas para os serviços de administração central, regional e local e institutos públicos, nas modalidades de serviços personalizados do Estado ou de fundos públicos, excluindo outras formas de atuação do Estado na satisfação de necessidades coletivas, entre as quais o setor público empresarial e as parcerias público-privadas, bem como o setor privado. Neste contexto, surgiu a necessidade de instituir a obrigatoriedade do atendimento prioritário das pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas, ou pessoas acompanhadas de crianças de colo em todos os setores da sociedade.

Mais recentemente, e relativamente ao atendimento aquando da prestação de cuidados de saúde, procedeu-se ao aditamento à Lei n.º 15/2014, de 21 de março, do artigo 4.º-A, através do Decreto-Lei n.º 44/2017, de 20 de abril.

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) tem rececionado reclamações e pedidos de informação de utentes sobre esta temática, onde são colocadas questões relativas à interpretação e aplicabilidade do Decreto-Lei 58/2016 de 29 de agosto, no atendimento presencial nos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

Face às questões assim colocadas, e no exercício das suas competências de prestar informação, orientação e apoio aos utentes dos serviços de saúde, vem a ERS prestar alguns esclarecimentos, os quais não dispensam, contudo, a leitura atenta da legislação aplicável.

Alerta-se assim para o seguinte:

- Todas as entidades públicas e privadas, singulares e coletivas que prestem atendimento presencial ao público são obrigadas a prestar atendimento prioritário a:

(i) **peessoas com deficiência ou incapacidade** (aquelas que, por motivo de perda ou anomalia, congênita ou adquirida, de funções ou de estruturas do corpo, incluindo as funções psicológicas, apresentem dificuldades específicas suscetíveis de, em conjugação com os fatores do meio, lhes limitar ou dificultar a atividade e a participação em condições de igualdade com as demais pessoas, e que possuam um grau de incapacidade igual ou superior a 60% reconhecido em Atestado Multiusos);

(ii) **peessoas idosas** (que tenham idade igual ou superior a 65 anos e apresentem evidente alteração ou limitação das funções físicas ou mentais);

(iii) **grávidas**; e

(iv) **peessoas acompanhadas de crianças de colo** (crianças até aos 2 anos de idade).

➤ Os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde estão excluídos da obrigação de prestar atendimento prioritário:

(i) sempre que a natureza do atendimento se prenda com a prestação de cuidados de saúde que, por não serem programados, necessitam de uma resposta que terá de ser priorizada em função de critérios clínicos, pelo que as prioridades instituídas pelo decreto-lei terão de ceder face a estas, que se impõem por via da necessidade de salvaguarda do direito à proteção da saúde e do acesso à prestação de cuidados.

(ii) Quando o atendimento presencial ao público seja realizado mediante marcação prévia.

➤ Qualquer unidade de saúde deve assegurar que, no acesso aos serviços administrativos, são aplicadas as regras do atendimento prioritário.

➤ Perante utentes com um quadro clínico de gravidade e complexidade idênticas, deve ser dada prioridade de atendimento aos que tenham deficiência ou incapacidade igual ou superior a 60%.

➤ Em caso de conflito de direitos de atendimento preferencial ou prioritário, o atendimento faz-se por ordem de chegada de cada titular do direito de atendimento prioritário.

➤ Qualquer pessoa titular do direito de atendimento prioritário a quem o mesmo seja recusado pode requerer a presença de autoridade policial no sentido de

fazer cessar essa recusa, bem como apresentar uma reclamação junto da Entidade Reguladora da Saúde.

Atenção:

- A atribuição das prioridades acima referidas **dependerá sempre de uma avaliação** caso a caso que determine se é situação que pressuponha uma avaliação clínica e, em função da mesma, que ordem de atendimento deve ser fixada.
- Sempre que a natureza do atendimento se prenda com a prestação de cuidados que por não serem programados necessitam de uma resposta que terá de ser priorizada em função de critérios clínicos, as prioridades acima referidas terão de ceder face a estas que se impõe por via da necessidade de salvaguarda da tempestividade dos cuidados de saúde a prestar.
- Deverá ser o utente a solicitar o direito à prioridade, uma vez que poderá ter que comprovar, desde logo, o grau de incapacidade (por exemplo, apresentando atestado multiusos) ou a idade, mesmo que apresente alterações ou limitações das funções físicas ou mentais, bem como a idade da criança de colo.
- Regra geral, se existir mais do que um utente com direito a atendimento prioritário, o atendimento é feito por ordem de chegada;
- Aos utentes com um quadro clínico de gravidade e complexidade idênticas, deve ser dada prioridade de atendimento às pessoas com deficiência ou incapacidade igual ou superior a 60%.

Porto, 29 de novembro de 2018.