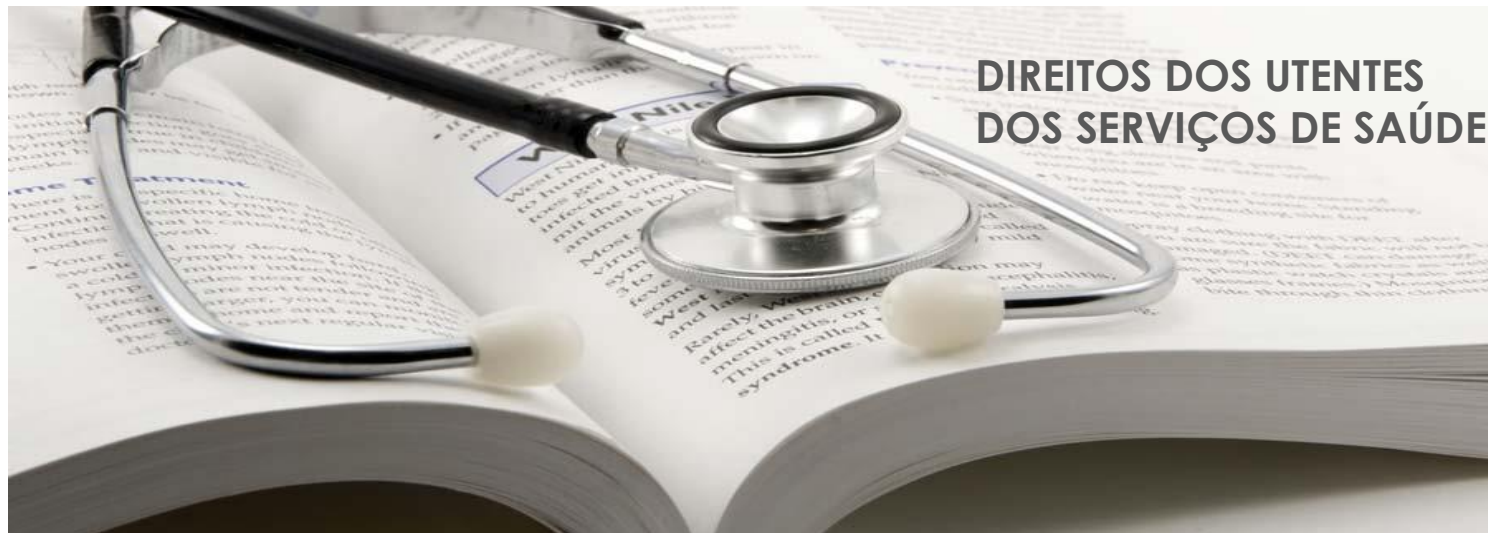


Observatório do Direito do Consumo

Ordem dos Advogados | Largo São Domingos 14-1º, 1169-060 Lisboa | Tel.: 218823550 | Fax: 218862403 | odc@cg.ao.pt | www.ao.pt/odc



Direito à Protecção da Saúde

O direito à protecção da saúde encontra-se consagrado na Constituição da República Portuguesa e assenta num conjunto de valores fundamentais como a dignidade humana, a equidade, a ética e a solidariedade.

A Lei n.º 15/2014 de 21 de Março condensa num texto único a legislação dispersa sobre direitos e deveres do utente dos serviços de saúde, o direito de acompanhamento e dedica o Capítulo V à Carta dos Direitos de Acesso aos cuidados de Saúde pelos utentes do SNS.

Destaca-se ainda a Lei n.º 52/2014, de 25 de Agosto que regulamenta o Acesso a cuidados de Saúde Transfronteiriços, garantido o acesso a cuidados de saúde prestados em qualquer país da União Europeia, com respeito pelos princípios orientadores dos direitos dos utentes, não sendo porém aplicável aos cuidados continuados integrados, à dádiva ou colheita de órgãos após a morte e ao plano nacional e regional de vacinação.

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) é a entidade pública que tem por missão a regulação da actividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

O universo de regulação da ERS inclui todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do território continental, do sector público, privado e social.

A ERS desenvolve diversas actividades de regulação e supervisão dos prestadores, nomeadamente, o tratamento de reclamações dos utentes, prestadores e instituições, a realização de inspecções e auditorias às instalações dos prestadores de cuidados de saúde, a investigação das situações que possam pôr em causa os direitos dos utentes, a condução de processos de contra-ordenação e aplicação de sanções, a emissão de instruções, recomendações e pareceres e a realização de estudos sobre a organização do sistema de saúde.

Que Direitos têm os Utentes dos Serviços de Saúde?



1. Direito de escolha - O utente dos serviços de saúde tem direito de escolha dos serviços e prestadores de cuidados de saúde, tendo em consideração os recursos existentes e a organização dos serviços de saúde.

2. Consentimento ou recusa - O utente tem direito a dar ou recusar o seu consentimento à prestação dos cuidados de saúde. Podendo revogar, a qualquer momento, o consentimento anteriormente dado.

3. Adequação da prestação dos cuidados de saúde - O utente tem direito a receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, com prontidão ou num período de tempo clinicamente aceitável.

4. Direito à confidencialidade e Sigilo - O utente é titular dos direitos à protecção de dados pessoais e à reserva da vida privada e pode exigir a rectificação de informações inexactas. Os profissionais de

saúde estão obrigados ao dever de sigilo relativamente aos factos de que tenham conhecimento no exercício das suas funções.

5. Direito à informação - O utente tem direito a ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados (incluindo as alternativas de tratamento e evolução provável do seu estado). A informação deve ser transmitida de forma acessível, objectiva, completa e inteligível.

6. Assistência espiritual e religiosa - O utente tem direito ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.

7. Direito a queixa/reclamação - O utente tem direito a apresentar queixa nos estabelecimentos de saúde, bem como a receber indemnização por prejuízos sofridos.

8. Direito à qualidade dos bens e serviços e o direito à protecção da saúde e segurança física - Regulado pela Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, consagra a proibição do

fornecimento de bens ou a prestação de serviços que, em condições de uso normal ou previsível, incluindo a duração, impliquem riscos incompatíveis com a sua utilização, não aceitáveis de acordo com um nível elevado de protecção da saúde e da segurança física das pessoas.

Onde Reclamar?

Os cidadãos podem apresentar reclamações, sugestões e elogios em qualquer organismo do Ministério da Saúde, independentemente do local onde os factos tenham ocorrido.

O Gabinete de Utente consiste num posto de atendimento dos utentes dos serviços de saúde, existente em todos os hospitais e centros de saúde, destinado a receber as suas sugestões e reclamações.

Os utentes dos serviços de saúde poderão ainda reclamar através de formulário disponível no site da Entidade Reguladora da Saúde.

Livro de Reclamações

O livro de reclamações (Livro Amarelo) é o documento onde os utentes podem registar reclamações e/ou sugestões sobre o funcionamento dos serviços do SNS ou sobre os funcionários que nele trabalham.

Os serviços e organismos da Administração Pública devem divulgar aos seus utentes, de forma visível, a existência de Livro de Reclamações, nos locais onde seja feito o atendimento ao público, devendo aquele estar autenticado pelo dirigente máximo do serviço.

Todas as exposições são registadas, analisadas e decididas nas instituições que lhes deram origem.

E se o utente não concordar com a resposta à reclamação?

Se o utente não concordar com o esclarecimento que lhe é prestado, poderá apresentar nova reclamação à entidade que tutela o serviço onde ocorreram os factos que deram origem à primeira exposição.

O que é o Sistema SIM-Cidadão?

O Sistema SIM-Cidadão é um sistema em rede que envolve todas as instituições prestadoras de cuidados de saúde do sector público do SNS.

Tem como objectivo a recolha, registo, análise e tratamento de todas as exposições apresentadas por intermédio do Livro Amarelo ou nos próprios Gabinetes do Cidadão.

É, por isso, um recurso fundamental na monitorização das percepções dos utentes utilizadores de cuidados face aos contactos que têm com as diversas entidades prestadoras. Consequentemente, torna-se no instrumento de gestão de eleição para a monitorização dos níveis de satisfação dos utentes, bem como do funcionamento dos serviços na perspectiva dos seus utilizadores.



Acompanhamento do Utente dos Serviços de Saúde

A todos os cidadãos que sejam admitidos num serviço de urgência do Serviço Nacional de Saúde (SNS) é reconhecido e garantido o direito de acompanhamento por uma pessoa por si indicada, devendo ser informado desse direito durante a admissão.

Quando a situação clínica lhe não permitir a declaração da sua vontade, os serviços de urgência devem, através de serviços técnicos adequados, promover esse direito do doente, podendo para esse efeito solicitar a demonstração do parentesco ou da relação com o paciente invocados pelo acompanhante, mas não podem impedir o acompanhamento.

O acompanhante tem direito a informação adequada e em tempo razoável sobre o doente, nas diferentes fases do atendimento, com as seguintes excepções:

- Indicação expressa em contrário do doente.
- Matéria reservada por segredo clínico.

As instituições de saúde devem inserir de forma clara nos seus regulamentos as normas e condições do direito de

acompanhamento nos serviços de urgência.

Situações especiais de acompanhamento de utentes:

1. Acompanhamento da mulher grávida durante o parto

- O direito ao acompanhamento pode ser exercido independentemente do período do dia ou da noite em que o trabalho de parto ocorrer. O acompanhante não será submetido aos regulamentos hospitalares de visitas nem aos seus condicionamentos.

2. Acompanhamento em internamento hospitalar:

a) Acompanhamento familiar de criança internada

- A criança internada em estabelecimento de saúde tem direito ao acompanhamento permanente do pai e da mãe ou de pessoa que os substitua, tendo a criança com idade superior a 16 anos a possibilidade de indicar a pessoa acompanhante. Nos casos em que a criança é portadora de doença transmissível, que constitua um risco para a saúde pública, o direito de acompanhamento poderá ser limitado. O acompanhamento é sempre gratuito.

b) Acompanhamento familiar de pessoas com deficiência ou em situação de dependência

- Têm direito ao acompanhamento permanente de ascendente, descendente, cônjuge ou equiparado e na ausência ou impedimento destes ou por sua vontade, de pessoa por si designada.

Direitos dos Utentes nos serviços de Emergência Médica (INEM)

Os direitos e deveres dos utentes são transversais a todos os serviços de saúde, contudo, existem algumas especificidades na prestação deste serviço de saúde que atribuiu ao utente o direito a:

1- Pronta e correcta prestação de cuidados de saúde no local da ocorrência e transporte assistido para o hospital adequado;

2 - Receber assistência médica pré e inter-hospitalar, numa perspectiva de prestação de cuidados continuados em saúde;

3 - Ser transportado em ambulância de socorro com acompanhamento por uma pessoa por si indicada, excepto quando possa comprometer a prestação de cuidados de saúde por razões de protecção da saúde do doente, do acompanhante ou de saúde pública;

4 - Aceder aos serviços do INEM mesmo que pertença a grupos vulneráveis ou com necessidades especiais.



Deveres do utente dos serviços de saúde

- 1** - Respeitar os direitos de outros utentes, bem como os dos profissionais;
- 2** - Respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde;
- 3** - Colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspectos relativos à sua situação clínica;
- 4** - Pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso. O prazo de prescrição, de 3 anos, conta-se desde a data da cessação da prestação dos serviços que lhes deram origem (tendo como referência o último tratamento, num conjunto de actos médicos). O reembolso dos pagamentos deve ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo utente na transacção inicial, salvo acordo expresso em contrário e desde que o utente não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.

Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos Utentes do Serviço Nacional de Saúde

Visa garantir a prestação dos cuidados de saúde pelo SNS e pelas entidades convencionadas em tempo considerado clinicamente aceitável para a condição de saúde de cada utente do SNS. Define-se os tempos máximos de resposta garantidos e direito do utente à informação sobre esses tempos. A Carta dos Direitos de Acesso é divulgada no portal da saúde e obrigatoriamente afixada em locais de fácil acesso e visibilidade em todos os estabelecimentos do SNS, bem como, em todos os que tenham convencionado a prestação de cuidados de saúde aos seus utentes.

Tempos máximos garantidos no acesso aos cuidados de saúde

1. Tempo Máximo de espera para realização de uma consulta nos cuidados de saúde primários – Centros de Saúde

Existe a obrigação de atendimento ou no próprio dia do pedido, quando o motivo está relacionado com doença aguda, ou no prazo máximo de 15 dias úteis a contar do pedido, caso o motivo não esteja relacionado com doença aguda. Cabe ao profissional de saúde, após triagem clínica, definir se o atendimento será efectuado no dia do pedido, por se tratar de motivo relacionado com doença aguda.

Para os casos de pedido de medicação, em caso de doença Crónica: 72 horas. Igualmente 72 horas, para o caso de pedido de relatórios, cartas de referência, orientações e outros documentos.

Para consultas ao domicílio: 24 horas, caso a justificação seja aceite pelo profissional de saúde.

2. Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) para Hospitais do SNS, Consultas e Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT)

O tempo máximo de espera será aferido de acordo com a prioridade, no caso de primeira consulta de especialidade hospitalar, desde o pedido do Centro de Saúde.

Para os casos classificados de muito prioritários: 30 dias seguidos.

Para os casos classificados como prioritários, 60 dias seguidos e para os casos normais, 150 dias.

Tratando-se de doença oncológica suspeita ou confirmada, os tempos de espera são classificados em níveis (consoante a gravidade):

Nível 4: com admissão imediata nos serviços de urgência.

Nível 3: 7 dias seguidos.

Nível 2: 15 dias seguidos.

Nível 1: 30 dias seguidos.



Para a realização de meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica em doenças cardiovasculares ("exames") é fixado o tempo de espera de 30 dias seguidos para o Cateterismo Cardíaco e Pacemaker Cardíaco.

3. Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) para Cirurgias nos Hospitais do Serviço Nacional de Saúde (SNS)

Tratando-se de cirurgias programadas, fixa-se de acordo com a prioridade:

Nível 4: 72 horas.

Nível 3: 15 dias seguidos.

Nível 2: 60 dias seguidos.

Nível 1: 270 dias seguidos.

Tratando-se de Cirurgia programada na doença oncológica:

Nível 4: 72 horas; Nível 3: 15 dias seguidos; Nível 2: 45 dias seguidos e Nível 1: 60 dias seguidos

No caso de incumprimento dos tempos de espera para marcação ou realização de consultas, actos ou exames, o utente deverá recorrer aos meios de reclamação que tem ao seu dispor e aqui expostos.

**PARA NUNCA SER ENGANADO
CONSULTE SEMPRE UM ADVOGADO.**

CONSULTE UM ADVOGADO E FIQUE DESCANSADO.
ORDEM DOS ADVOGADOS, POR UMA REFORMA DA JUSTIÇA.