



CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO AOS CUIDADOS DE SAÚDE PELOS UTENTES DO SERVIÇO REGIONAL DE SAÚDE

1. DIREITOS DOS UTENTES NO ACESSO AOS CUIDADOS DE SAÚDE

O utente do Serviço Regional de Saúde tem direito:

- À prestação de cuidados em tempo considerado clinicamente aceitável para a sua condição de saúde;
- Ao registo imediato em sistema de informação do seu pedido de consulta, exame médico ou tratamento e a posterior agendamento da prestação de cuidados de acordo com a prioridade da sua situação;
- Ao cumprimento dos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) definidos anualmente por portaria do Secretário Regional da Saúde para todo o tipo de prestação de cuidados sem carácter de urgência;
- A reclamar para a Direção Regional da Saúde ou para o Provedor do Utente caso os TMRG não sejam cumpridos.

2. DIREITOS DOS UTENTES À INFORMAÇÃO

O utente do Serviço Regional de Saúde tem direito a:

- Ser informado em cada momento sobre a sua posição relativa na lista de inscritos para os cuidados de saúde que aguarda;
- Ser informado, através da afixação em locais de fácil acesso e consulta, pela Internet ou outros meios, sobre os tempos máximos de resposta garantidos ao nível regional e sobre os tempos de resposta garantidos de cada instituição prestadora de cuidados de saúde;
- Ser informado pela instituição prestadora de cuidados quando esta não tenha capacidade, para dar resposta dentro do TMRG aplicável à sua situação clínica e de que lhe é assegurado serviço alternativo de qualidade comparável e no prazo adequado, através da referenciação para outra entidade do Serviço Regional de Saúde ou para uma entidade do sector privado convencionado;
- Conhecer o relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados de saúde, que todos os estabelecimentos do Serviço Regional de Saúde estão obrigados a publicar e divulgar até 31 de março de cada ano.

(Portaria n.º 166/2015 de 31 de Dezembro)

Elaborado por:	CQS
Data:	25-03-2019
Modelo:	CQS.300.3.8