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

1. Direitos dos utentes no acesso aos cuidados de saúde

O utente do SNS 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 Ministério da Saúde para todo o tipo de prestação de cuidados sem carácter de urgência;
- A reclamar para a Entidade Reguladora da Saúde caso os TMRG não sejam cumpridos.

2. Direitos dos utentes à informação

O utente do SNS 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 a nível nacional 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 SNS ou para uma entidade do sector privado convencionado;

- Conhecer o relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados de saúde, que todos os estabelecimentos do SNS estão obrigados a publicar e divulgar até 31 de março de cada ano.