

I — Direitos dos utentes no acesso aos cuidados de saúde — o utente do Serviço Nacional de Saúde (SNS) tem direito:

- 1) À prestação de cuidados em tempo considerado clinicamente aceitável para a sua condição de saúde;
- 2) Ao registo imediato em sistema informático 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;
- 3) 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;
- 4) A reclamar para a **Entidade Reguladora da Saúde** caso os TMRG não sejam cumpridos, podendo ainda, no caso de se tratar de um estabelecimento do SNS, reclamar através do Sistema Sim -Cidadão.

II — Direitos dos utentes à informação — o utente do SNS tem direito a:

- 1) Ser informado em cada momento sobre a sua posição relativa na lista de inscritos para os cuidados de saúde que aguarda;
- 2) 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;
- 3) 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;
- 4) 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.

| Nível de acesso e tipo de cuidados | TMRG |
|--|--|
| <p>1 — Cuidados de saúde primários:</p> <p>1.1 — Cuidados de saúde prestados na unidade funcional do Agrupamento de Centros de Saúde (ACES), a pedido do utente, familiares, cuidadores formais ou informais:</p> <p>1.1.1 — Motivo relacionado com doença aguda. 1.1.2 — Motivo não relacionada com doença aguda.</p> <p>1.2 — Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta: 1.2.1 — Renovação de medicação em caso de doença crónica. 1.2.2 — Relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem).</p> <p>1.3 — Consultas programadas pelos profissionais.</p> <p>1.4 — Consulta no domicílio a pedido do utente.</p> <p>3 — Entidades convencionadas:</p> <p>3.1 — Consultas, cirurgia, meios complementares de diagnóstico e terapêutica</p> | <p>Atendimento no dia do pedido 15 Dias úteis a partir da data do pedido.</p> <p>72 Horas após a entrega do pedido. 72 Horas após a entrega do pedido.</p> <p>Sem TMRG geral aplicável; dependente da periodicidade definida nos programas nacionais de saúde e ou avaliação do clínico 24 Horas se a justificação do pedido for aceite pelo profissional</p> <p>O tempo de resposta que conste no contrato de convenção</p> |

Os utentes podem exercer o seu direito de reclamação, através do site www.ers.pt ou por e-mail para geral@ers.pt