

CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO AOS CUIDADOS DE SAÚDE PELOS UTENTES DO SNS E TEMPOS MÁXIMOS DE RESPOSTA GARANTIDOS NO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE NO SNS

Portaria n.º 137/2026/1, de 1 de abril (1ª alteração à Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio)

I — Direitos dos utentes no acesso aos cuidados de saúde — o utente do SNS tem direito:

1. À prestação de cuidados em tempo considerado clinicamente aceitável para a sua condição de saúde;
2. A escolher o prestador de cuidados de saúde, de entre as opções e as regras disponíveis no SNS;
3. A participar na construção e execução do seu plano de cuidados;
4. 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;
5. 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;
6. A reclamar para a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) 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 prestados no centro de saúde a pedido do utente, familiar ou cuidador:</p> <p>1.1.1 — Motivo relacionado com doença aguda.</p> <p>1.1.2 — Motivo não relacionado com doença aguda.</p> <p>1.2 — Cuidados prestados no centro de saúde a pedido de outras entidades:</p> <p>1.2.1 — Motivo relacionado com doença aguda.</p> <p>1.2.2 — Motivo não relacionado com doença aguda.</p> <p>1.3 — Necessidades expressas a serem resolvidas de forma indireta:</p> <p>1.3.1 — Renovação de medicação em caso de doença crónica.</p> <p>1.3.2 — Relatórios, cartas de referenciação, orientações e outros documentos escritos (na sequência de consulta médica ou de enfermagem).</p> <p>1.4 — Consultas programadas pelos profissionais.</p> <p>1.5 — Consultas no domicílio:</p> <p>1.5.1 — A pedido do utente, familiar ou cuidador.</p> <p>1.5.2 — Programadas pelos profissionais do centro de saúde.</p>	<p>24 horas contadas a partir da data do pedido.</p> <p>15 dias úteis a partir da data do pedido.</p> <p>24 horas contadas a partir da data do pedido.</p> <p>30 dias úteis a partir da data do pedido.</p> <p>72 horas após entrega do pedido</p> <p>72 horas após entrega do pedido.</p> <p>Sem TMRG geral aplicável: dependente da periodicidade definida nos programas nacionais de saúde e ou avaliação do clínico.</p> <p>24 horas, se a justificação do pedido for aceite pelo profissional.</p> <p>De acordo com o plano de cuidados previsto.</p>

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