

Ministério da Saúde

Gabinete de Atendimento ao Cidadão

Referência GAC/GU/002/2026 · Guia · 2026

Guia do Cidadão — Direitos e Deveres do Utente

Direitos do utente na rede pública de saúde, deveres correspondentes e canais de reclamação disponíveis.

Direitos do utente

O utente da rede pública de saúde tem, entre outros, os direitos seguintes.

- Ser atendido com respeito pela sua dignidade, sem discriminação de qualquer natureza.
- Ser informado sobre o seu estado de saúde em linguagem que compreenda.
- Consentir ou recusar qualquer acto após ter sido devidamente informado.
- Ver respeitada a confidencialidade da sua informação clínica.
- Reclamar e obter resposta.

Deveres do utente

Ao utente cabe igualmente colaborar com o sistema.

- Prestar informação verdadeira sobre o seu estado de saúde.
- Respeitar os profissionais e os demais utentes.
- Cumprir as marcações ou comunicar atempadamente a impossibilidade de comparecer.

Como reclamar

A reclamação pode ser apresentada presencialmente em qualquer unidade ou através do canal de atendimento ao cidadão deste portal, que atribui um número de protocolo e assegura resposta no prazo de quinze dias úteis.