

## UTENTES DO SNS

### PERGUNTAS FREQUENTES (FAQ)

#### **1. Como posso ter acesso a uma primeira consulta de especialidade num hospital do Serviço Nacional de Saúde?**

Deverá consultar o seu médico de família no local onde habitualmente é seguido. Cabe a este profissional avaliar a necessidade da consulta de especialidade e, se for necessária, o seu médico inscreve-o diretamente no sistema Consulta a Tempo e Horas (CTH), através da *internet*. Atualmente, já não é preciso levar o P1 ao hospital para marcar a consulta.

Se estiver inscrito como utente mas não tiver ainda médico de família, deverá dirigir-se à sua unidade de saúde para saber como poderá ter consulta na unidade de saúde.

#### **2. Depois de inscrito no CTH, consigo rapidamente ir à consulta no hospital?**

No momento da inscrição no sistema CTH, o seu médico assistente indica logo se há ou não urgência na realização da consulta no hospital. No hospital, um especialista avalia a situação e decide quando deve ser marcada a sua consulta. Pode ser atendido em 30 dias, 60 dias ou 150 dias, de acordo com o que é indicado para o seu caso.

#### **3. Como posso saber em que ponto está o meu pedido de consulta?**

Logo que a sua consulta é marcada, recebe na sua morada uma informação do hospital sobre a data, a hora e o local onde se deve apresentar. Se tiver necessidade de saber qual a data prevista, antes de terem passado 8 dias, poderá perguntar no balcão de atendimento da unidade de saúde onde está inscrito ou do hospital ao qual foi pedida a consulta.

#### **4. Que prazo tem o hospital para marcar a consulta?**

O prazo máximo atribuído ao hospital para marcar a consulta é de 5 dias.

Após a marcação, o hospital informa-o por escrito da data, hora e local onde se deve apresentar para a consulta. Sempre que possível, a marcação é confirmada por mensagem no seu telemóvel.

#### **5. Caso não possa comparecer na consulta marcada tenho de avisar com que antecedência? Posso solicitar a remarcação da minha consulta?**

Se não poder comparecer na data marcada deve contactar o hospital no máximo até 5 dias antes daquela data e justificar, fundamentadamente, a impossibilidade de comparecimento. Se a justificação for aceite pelo hospital poderá ser remarcada a consulta. No entanto, esta situação deverá ser evitada.

#### **6. O que acontece se for o hospital a alterar a data da consulta?**

Se o hospital alterar a data da consulta, terá de o avisar com, pelo menos, 5 dias úteis de antecedência, por carta ou mensagem no telemóvel.

A nova data não pode exceder o prazo de 15 dias em relação à primeira.

#### **7. O que acontece se faltar à consulta marcada?**

A falta é uma situação a evitar a todo o custo.

Na eventualidade de ocorrência de um motivo de força maior, deve apresentar justificação válida, no prazo de 7 dias seguidos após a data marcada, o que, a não acontecer, poderá determinar a obrigatoriedade de pagamento da taxa moderadora aplicável.

Sempre que não seja apresentada justificação, a falta é considerada injustificada. Neste caso, se continuar a ser necessário, o seu médico assistente tem de fazer um novo pedido de consulta através do CTH.

#### **8. Que motivos são aceites para justificar a falta a uma consulta?**

À semelhança do previsto no n.º 2 do artigo 249.º do Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, são motivos válidos para justificar as faltas:

- 1) As dadas, durante 15 dias seguidos, por altura do casamento;
- 2) A motivada por falecimento de cônjuge, parente ou afim, nos termos do artigo 251.º;
- 3) A motivada pela prestação de prova em estabelecimento de ensino, nos termos do artigo 91.º;
- 4) A motivada por impossibilidade devido a facto não imputável ao utente, nomeadamente observância de prescrição médica no seguimento de recurso a técnica de procriação medicamente assistida, doença, acidente ou cumprimento de obrigação legal;
- 5) A motivada pela prestação de assistência inadiável e imprescindível a filho, a neto ou a membro do agregado familiar de trabalhador, nos termos dos artigos 49.º, 50.º ou 252.º, respetivamente;
- 6) A motivada por deslocação a estabelecimento de ensino de responsável pela educação de menor por motivo da situação educativa deste, pelo tempo estritamente necessário, até quatro horas por trimestre, por cada um;
- 7) A que por lei seja como tal considerada.

#### **9. O que devo fazer se verificar que os procedimentos não foram cumpridos?**

Pode apresentar uma reclamação escrita sempre que verificar alguma irregularidade nas diversas fases do procedimento de marcação da consulta.