

Entidade Reguladora da Saúde alerta prestadores para cuidados adequados e humanizados

written by O Cidadão | 27 de Novembro, 2025



O alerta do regulador da saúde surge na sequência de várias reclamações de utentes a relatarem **“situações que não se compaginam com o princípio e as práticas de humanização dos cuidados de saúde”** e considerando o quadro legal e as orientações nesta matéria.

A ERS reforça no alerta de supervisão **“Humanização de cuidados de saúde”**, hoje emitido, que todos os prestadores de cuidados de saúde, independentemente de disporem ou não de estruturas formais de humanização, devem garantir que os cuidados sejam tecnicamente corretos e humanizados.

Segundo o regulador, a comunicação com os utentes ou seus representantes legais deve ser clara e cordial, disponibilizando recursos adequados sempre que a condição de saúde exigir, como cadeiras de rodas, macas ou medidas de conforto.

Os utentes devem ser tratados pelo nome, escutados e terem sua dignidade preservada, e as decisões terapêuticas devem incluir

avaliação clínica completa, considerando histórico médico, sintomas, exames e exame físico, sem se basear exclusivamente em meios complementares de diagnóstico, salienta.

Por outro lado, sublinha, a confidencialidade deve ser respeitada, evitando comentários irrelevantes perante outros profissionais ou terceiros.

Devem ser garantidos cuidados de higiene, como banho, troca de vestuário, uso de WC e alteração de posição de utentes acamados, sempre em privacidade.

As infraestruturas devem assegurar limpeza, ventilação, iluminação natural, cores e sinalética que preservem dignidade e bem-estar.

No momento da alta, o utente deve receber vestuário adequado, carta de alta ou documento similar com orientações sobre cuidados, sinais de alarme e continuidade do acompanhamento, precedida de avaliação do apoio domiciliário disponível, em articulação com familiares, médico de família ou equipa de cuidados continuados.

Em cuidados paliativos e situações de fim de vida, deve haver espaço digno para a despedida da família e respeito absoluto pelas crenças individuais do utente, refere a ERS.

No contexto da gravidez, deve ser respeitada a autonomia da mulher, práticas de parto humanizado e amamentação, e em casos de perdas gestacionais os utentes devem permanecer em enfermarias separadas das puérperas e recém-nascidos.

Para utentes menores de idade, deve ser assegurada a permanência dos pais ou representantes legais e o bem-estar afetivo-emocional, evitando práticas que comprometam a interação com profissionais ou outras crianças.

Em cuidados de saúde mental, os utentes devem ser tratados de forma humana, digna e não estigmatizante, e medidas de

contenção física só devem ser aplicadas quando clinicamente justificadas, privilegiando alternativas que respeitem a dignidade do utente.

As comissões de humanização das unidades locais de saúde e do Instituto Português de Oncologia, bem como iniciativas equivalentes nos setores público, privado ou social, devem adotar todas as medidas necessárias para garantir que os utentes recebam cuidados adequados, humanizados e centrados na pessoa.