

Atendimento prioritário das pessoas idosas, das grávidas e das pessoas com deficiência ou incapacidade

Até ao presente, a obrigatoriedade de atendimento prioritário das pessoas idosas (pessoas com mais de 65 anos e apresentem evidente alteração ou limitação de funções físicas ou mentais), das grávidas ou pessoas acompanhadas de crianças de colo (as que se façam acompanhar de crianças até aos dois anos) e das pessoas com deficiência ou incapacidade (as que, por motivo de perda ou anomalia, congénita ou adquirida, de funções ou de estruturas do corpo, incluindo as funções psicológicas, apresente dificuldades específicas suscetíveis de, em conjugação com os fatores do meio, lhe limitar ou dificultar a atividade e a participação em condições de igualdade com as demais pessoas e que possua um grau de incapacidade igual ou superior a 60 % reconhecido em Atestado Multiúso) era restrita aos serviços do Estado, encontrando-se excluídas, entre outras, as entidades do setor privado.

Recentemente, foi publicada uma lei no sentido de assegurar a obrigatoriedade de atendimento prioritário àquelas categorias de pessoas por parte de todas as entidades públicas ou privadas que prestem atendimento presencial ao público e estabelecendo ainda um quadro contraordenacional em caso de incumprimento. Esta legislação torna-se obrigatória a partir de 27 de dezembro próximo.

A obrigatoriedade de atendimento prioritário cessa nas seguintes situações:

Relativamente a entidades prestadoras de cuidados de saúde quando, atendendo à natureza dos serviços prestados designadamente, por estar em causa o direito à proteção da saúde e do acesso à prestação de cuidados de saúde, a ordem do atendimento deva ser fixada em função da avaliação clínica a realizar, impondo -se a obediência a critérios distintos dos previstos na lei;

E relativamente aos serviços das conservatórias ou outras entidades de registo, quando a alteração da ordem de atendimento coloque em causa a atribuição de um direito subjetivo ou posição de vantagem decorrente da prioridade do registo.

A pessoa a quem seja recusado o atendimento prioritário pode requerer a presença de autoridade policial afim de remover essa recusa e para que a autoridade tome nota da ocorrência e a faça chegar à autoridade competente para receber a queixa. Também pode apresentar queixa junto do Instituto Nacional para a Reabilitação (INR, IP) e da entidade com competência inspetiva ou sancionatória sobre a entidade que praticou a

infração. A violação desta lei é punida com coimas que variam entre €50 a €500 e €100 a €1000, conforme a entidade que praticou a infração seja pessoa singular ou coletiva.

De notar ainda que em caso de conflito de direitos de atendimento prioritário, o atendimento faz-se por ordem de chegada de cada titular desse direito.

Caso pretenda saber mais sobre este assunto, contacte o CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo: em Braga: na R. D. Afonso Henriques, n.º 1 (Ed. da Junta de Freguesia da Sé) 4700-030 BRAGA * telefone: 253 617 604 * fax: 253 617 605 * correio eletrónico: geral@ciab.pt ou em Viana do Castelo: Av. Rocha Páris, n.º 103 (Ed. Villa Rosa) 4900-394 VIANA DO CASTELO * telefone 258 809 335 * fax 258 809 389 * correio eletrónico: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt , ou ainda diretamente numa das Câmaras Municipais da sua área de abrangência ou em www.ciab.pt.