

Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde

O Direito à Proteção da Saúde está consagrado na Constituição da República Portuguesa e assenta num conjunto de valores fundamentais como a Dignidade Humana, a Equidade, a Ética e a Solidariedade.

O conhecimento dos Direitos e Deveres dos Doentes do Serviço de Assistência Médico – Social (SAMS) do MAIS Sindicato potencia a sua capacidade de atuação na melhoria dos cuidados e serviços de saúde.

Direitos dos Utentes

Direito de Escolha

- O utente tem direito de escolha dos serviços e prestadores de cuidados de saúde, na medida dos recursos existentes e das regras de organização dos serviços de saúde.

Consentimento ou Recusa

- O consentimento ou a recusa da prestação dos cuidados de saúde devem ser declarados de forma livre e esclarecida, salvo disposição especial da lei.
- O utente pode, em qualquer momento da prestação dos cuidados de saúde, revogar o consentimento.

Direito à Adequação da Prestação dos Cuidados de Saúde

- O utente tem direito a receber, com prontidão ou num período de tempo considerado clinicamente aceitável, os cuidados de saúde de que necessita.
- O utente tem direito à prestação dos cuidados de saúde mais adequados e tecnicamente mais corretos.
- Os cuidados de saúde devem ser prestados humanamente e com respeito pelo utente.

Direito à Proteção dos Dados Pessoais da vida Privada

- O utente é titular dos direitos à proteção de dados pessoais e à reserva da vida privada.
- O tratamento dos dados de saúde deve obedecer ao disposto na lei devendo ser o adequado, pertinente e não excessivo, para as finalidades pretendidas.
- O utente é titular do direito de acesso aos dados pessoais recolhidos e pode exigir a retificação de informações inexatas e a inclusão de informações total ou parcialmente omissas, nos termos da lei.

- No atendimento presencial sem marcação prévia, e em quadro clínico de gravidade e complexidade idênticas, deve ser dada prioridade aos utentes com deficiência ou incapacidade igual ou superior a 60%.

Direito ao Sigilo dos Dados Pessoais

- O utente tem direito ao sigilo sobre os seus dados pessoais.
- Os profissionais de saúde estão obrigados ao dever de sigilo relativamente aos factos de que tenham conhecimento no exercício das suas funções, salvo lei que disponha em contrário ou decisão judicial que imponha a sua revelação.

Direito à Informação

- O utente tem direito a ser informado pelo prestador dos cuidados de saúde sobre a sua situação, as alternativas possíveis de tratamento e a evolução provável do seu estado.
- A informação deve ser transmitida de forma acessível, objetiva, completa e compreensível.

Direito à Assistência Espiritual e Religiosa

- O utente tem direito à assistência religiosa, independentemente da religião que professe.
- Às igrejas ou comunidades religiosas, legalmente reconhecidas, são asseguradas condições que permitam o livre exercício da assistência espiritual e religiosa aos utentes internados em estabelecimentos de saúde, que a solicitem, nos termos da lei.

Direito a Reclamar e Apresentar Queixa

- O utente tem direito a reclamar e apresentar queixa nos estabelecimentos de saúde, nos termos da lei, bem como a receber indemnização por prejuízos sofridos.
- As reclamações e queixas podem ser apresentadas no livro de reclamações, no formulário online disponibilizado pela ERS, por carta, fax, ou e-mail, sendo obrigatório a sua resposta, nos termos da lei.
- Os serviços de saúde, os fornecedores de bens ou serviços de saúde e os operadores de saúde são obrigados a possuir livro de reclamações, que pode ser preenchido por quem o solicitar.

Direito de Associação

- O utente tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus

interesses.

- O utente pode constituir entidades que colaborem com o sistema de saúde, nomeadamente sob a forma de associações para a promoção e defesa da saúde ou de grupos de amigos de estabelecimentos de saúde.

Direito dos Menores e Incapazes terem Representantes Legais

- Os representantes legais dos menores e incapazes podem exercer os direitos que lhes cabem, designadamente o de recusarem assistência, com observância dos princípios constitucionais.

Direito ao Acompanhamento

- Nos Serviços de Urgência.
- Quando se trata de mulher grávida internada em estabelecimento de saúde, durante todas as fases do trabalho de parto.
- Quando se trata de crianças internadas em estabelecimentos de saúde, pessoas com deficiência, pessoas em situação de dependência e pessoas com doença incurável em estado avançado e em estado final de vida.

Deveres dos Utentes

- Defender e Promover a Saúde.
- Respeitar e tratar com Urbanidade os outros Utentes e os Profissionais de Saúde.
- Respeitar a Organização e funcionamento dos Serviços e Estabelecimentos de Saúde.
- Colaborar com os Profissionais de Saúde em todos os aspetos relevantes para a melhoria do seu estado de Saúde.
- Manter atualizados os seus dados pessoais relevantes no contexto da Prestação de Cuidados.
- Comparecer na data e hora marcada para os eventos agendados e informar as Instituições, com a antecedência prevista nos regulamentos específicos, sobre quaisquer factos impeditivos da sua comparência.
- Pagar os encargos que derivem da prestação dos Cuidados de Saúde, quando for caso disso.

Para mais informações consultar:

Lei n.º 15/2014, de 21 de março, alterada Decreto-Lei n.º 44/2017, de 20 de abril.

Portaria 153/2017, de 4 de maio e Portaria n.º 87/2015, de 23 de março

Despacho n.º 5344-A/2016, de 14 de abril, publicado no Diário da República n.º 76/2016, 1.º suplemento, Série II de 19 de abril.

Direção Geral da Saúde: www.dgs.pt;

Entidade Reguladora da Saúde: www.ers.pt