



SAMS

PRESTAÇÃO INTEGRADA DE CUIDADOS DE SAÚDE

MELHORAR O ACESSO | PROMOVER A QUALIDADE

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 nos Serviços de Assistência Médico-Social (SAMS) do Sindicato dos Bancários do Sul e Ilhas (SBSI) potencia a sua capacidade de atuação na melhoria dos cuidados e serviços de saúde.

Direito de Escolha

- O utente tem direito de escolher os 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;

- 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.

- 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.

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 inteligível.

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, nomeadamente sob a forma de associações para a promoção e defesa da saúde ou 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 DO UTENTE

- Deve respeitar os direitos dos outros utentes, e dos profissionais de saúde com os quais se relacione.

- Deve respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde.

- Deve colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspetos relativos à sua situação.

- Deve 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;

- Site da Direção Geral da Saúde: www.dgs.pt;

- Site da Entidade Reguladora da Saúde: www.ers.pt