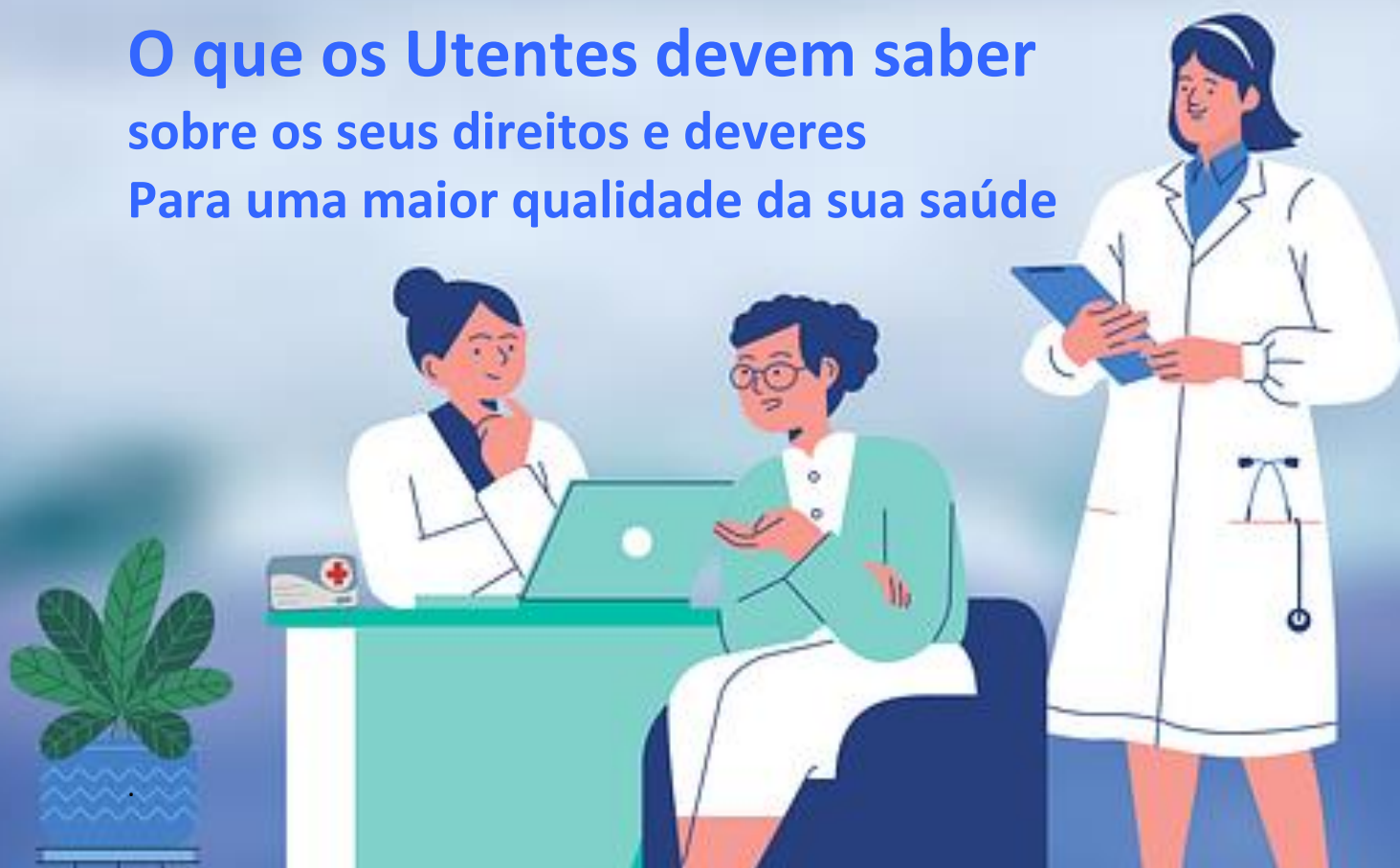


Direitos & Deveres dos Utentes

O que os Utentes devem saber sobre os seus direitos e deveres

Para uma maior qualidade da sua saúde



Leia os seus direitos e deveres de forma atenta.
Se tiver questões, por favor contacte um profissional.

Direitos e Deveres pela dignidade, qualidade, segurança e bem-estar dos Doentes

Na prestação de serviços de saúde de qualidade, com respeito pela dignidade da pessoa e pelos serviços que lhe são prestados, o Utente dispõe de um conjunto de direitos e um conjunto de deveres que têm a ver com a sua dignidade, qualidade, segurança e bem-estar do serviço que lhe foi prestado.

DIREITOS DO UTENTE NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O Utente tem um conjunto de direitos que têm a ver com a sua segurança, bem-estar, qualidade do seu serviço e também outros. Leia os seus direitos

Escolher serviços e cuidadores

O Doente tem o direito de escolher os serviços e prestadores de cuidados de saúde de acordo com os recursos existentes e as regras de organização dos serviços de saúde.

Consentimento ou recusa

O Utente esclarecido é livre de aceitar ou recusar a prestação de cuidados de saúde. A qualquer momento pode retirar o seu consentimento.

Cuidados de saúde personalizados ou individualizados

O Utente tem direito a receber a tempo os cuidados de saúde de que necessita, prestados de forma humana e respeitosa, adequado e tecnicamente correto para a sua situação de saúde.

Nos cuidados presenciais, e sem consulta prévia, os Utentes em estado de saúde mais grave e complexo, com deficiência ou incapacidade igual ou superior a 60% devem ser primeiro atendidos.

Proteção de Dados Pessoais e Proteção de Privacidade

Tem o direito de proteger os seus dados pessoais e a sua vida privada.

Tem o direito de aceder aos seus dados pessoais recolhidos, podendo necessitar de corrigir as informações erradas, e incluir informações em falta, total ou parcialmente, de acordo com a lei.

O tratamento dos dados de saúde deve cumprir a lei, ser adequado, necessário e não excessivo.

Confidencialidade (segredo) de dados pessoais

O Utente tem o direito ao sigilo (segredo) sobre os seus dados pessoais.

Os profissionais de saúde são obrigados a manter em segredo os factos que conhecem no exercício das suas funções, a menos que a lei diga o contrário, ou uma decisão do tribunal exija a sua divulgação.

Ter informações

O Utente tem o direito de ser informado pelo prestador de cuidados de saúde, de forma acessível, simples, objetiva, completa, e deve ser entendido pelo Doente, sobre:

- a) A sua situação;
- b) Outros tratamentos possíveis
- c) A evolução da sua saúde

Ter apoio espiritual e religioso

O Utente tem direito a apoio espiritual e religioso, qualquer que seja a sua religião. Quando solicitado, as igrejas ou comunidades religiosas, reconhecidas por lei, podem prestar apoio espiritual e religioso aos doentes internados do Serviço Nacional de Saúde.

Reclamar, fazer elogios e sugestões

O livro de reclamações é obrigatório. O Utente tem o direito de reclamar e de receber uma resposta, de acordo com a lei, bem como de receber indemnização se sofrer danos. Pode reclamar: 1) no livro de reclamações no local; 2) no formulário *online* na Entidade Reguladora da Saúde; 3) por carta, fax ou e-mail.

Também pode fazer sugestões ou fazer elogios. Para o seu direito de reclamação, sugestões e elogios (REC), vá ao site; www.ers.pt ou envie-nos um e-mail reclamacoes@ers.pt.

Direito de associação

O Utente tem o direito de criar ou fazer parte de associações ou grupos de amigos das instalações de saúde, que o representam e defendem os seus interesses, para promover e defender a sua saúde.

Menores e pessoas incapacitadas

Os representantes legais de menores de 18 anos e pessoas incapacitadas têm direitos, podendo igualmente recusar a assistência de acordo com os princípios da Constituição.

Direito ao acompanhamento

Nos Serviços de Saúde, o Utente tem o direito de acompanhar nas seguintes situações:

1. Nos Serviços de Urgência do Serviço Nacional de Saúde (SNS)
2. Mulher grávida hospitalizada em todas as fases do parto
3. Crianças hospitalizadas
4. Pessoas com deficiência
5. Pessoas em situação de dependência
6. Pessoas com doença incurável em estado avançado
7. Pessoa no estágio final da vida.

DEVERES DOS UTENTES NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Na prestação de serviços de saúde de qualidade, o Utente tem direitos e deve também seguir e cumprir um conjunto de Deveres, que têm a ver com a qualidade do serviço, segurança, bem-estar, bem como com o de outros Utentes.

1. Colaborar com profissionais de saúde em todos os aspetos da sua situação de saúde.
2. Pagar as despesas dos cuidados de saúde que recebeu, se for caso disso.
3. Respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços de saúde.
4. Respeitar os direitos de outros utentes
5. Respeitar os profissionais de saúde com quem se relaciona

DIREITOS DOS UTENTES:

- Ser capaz de escolher
- Dar consentimento ou recusar
- Proteger os seus dados pessoais e a sua vida privada
- Confidencialidade (segredo) dos dados pessoais
- Ter informações
- Ter apoio espiritual e religioso
- Reclamar e apresentar queixa
- Direito de associação
- Representação legal de menores e pessoas incapacitadas
- Direito a ser acompanhado

- Contato telefonico:

- Email:

DEVERES DOS UTENTES

- Colaborar com profissionais
- Pagar as despesas devidas
- Respeitar as regras
- Respeitar os direitos dos outros Utentes
- Respeitar os profissionais de saúde
- Contribuir para os direitos e deveres seus e dos outros.

Recordamos que a informação neste folheto informativo é apenas usada para orientar o utente, pelo que deve procurar mais informações sobre a lei em vigor que está a ser aplicada