



CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DO UTENTE

DIREITOS DO UTENTE

Direito de escolha

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

Direito a consentimento e recusa

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

Direito à adequação da prestação dos cuidados de saúde

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

Direito ao atendimento

1. Em relação a utentes com um quadro clínico de gravidade e complexidade idênticas, deve ser dada prioridade de atendimento às pessoas com deficiência ou incapacidade igual ou superior a 60%, exceto nas situações de atendimento presencial ao público realizado através de marcação prévia.

Direito aos dados pessoais e proteção da vida privada

1. O utente é titular dos direitos à proteção de dados pessoais e à reserva da vida privada;
2. Os dados recolhidos devem ser adequados, pertinentes e não excessivos para as finalidades pretendidas, nos termos da legislação aplicável;
3. O utente é titular do direito de acesso aos dados pessoais recolhidos e pode exigir a retificação de informações não exatas e a inclusão de informações total ou parcialmente omissas.

Direito ao sigilo

1. O utente tem direito ao sigilo sobre os seus dados pessoais;
2. 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

1. O utente tem o 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;
2. A informação deve ser transmitida de forma acessível, objetiva, completa e compreensível.

Direito à assistência espiritual e religiosa

1. O utente tem direito à assistência religiosa, independentemente da religião que professe;
2. 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 do SNS, que a solicitem, nos termos da lei em vigor.

Direito a apresentar queixas e reclamações

1. 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;
2. As reclamações e queixas podem ser apresentadas em livro de reclamações ou de modo avulso, sendo obrigatória a resposta, nos termos da lei;
3. Os serviços de saúde, os fornecedores de bens ou de 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

1. O utente tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses;
2. 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

1. A lei deve prever as condições em que os representantes legais dos menores e incapazes podem exercer os direitos que lhes cabem, nomeadamente, o de recusarem assistência, com observância dos princípios constitucionais.

Direito ao acompanhamento

1. Nos serviços do Serviço Nacional de Saúde é reconhecido e garantido a todos o direito de acompanhamento por uma pessoa por si indicada, devendo ser prestada essa informação na admissão do serviço.

DEVERES DO UTENTE

1. Defender e promover a saúde;
2. Respeitar e tratar com urbanidade as outras pessoas, nomeadamente os utentes e profissionais de saúde;
3. Colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspetos relevantes para a melhoria do seu estado de saúde;
4. Manter atualizados os seus dados pessoais relevantes, nomeadamente os dados previstos no âmbito do Registo Nacional de Utentes (RNU) e a morada e contacto na Plataforma de Dados da Saúde – Área do Cidadão do Portal SNS;
5. Observar as regras sobre a organização, o funcionamento e a utilização dos estabelecimentos e serviços de saúde a que recorrem;
6. 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;
7. Pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde;
8. Formalizar por escrito e em suporte adequado as suas opções, sempre que tal lhe seja solicitado pelo prestador.