

DEBERES DEL USUARIO

El usuario de los servicios de salud debe:

- respetar los **derechos de otros usuarios**, así como los **derechos de los profesionales** de salud con los cuales se relacione.
- respetar las **reglas de organización y funcionamiento** de los servicios y establecimientos de salud.
- colaborar** con los profesionales de salud en todos los aspectos relacionados con su situación.
- pagar** los gastos que deriven de la prestación de los cuidados de salud, cuando sea aplicable.

Texto adaptado del Decreto-Ley nº 15/2014 de 21 de marzo



DERECHOS E DEBERES DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD

DERECHOS DEL USUARIO

El usuario de los servicios de salud tiene:

Derecho de elegir: El usuario tiene el derecho de elegir los servicios y proveedores de los cuidados de salud, teniendo en cuenta los recursos existentes. El derecho a la protección de la salud se ejerce de acuerdo con las reglas de la organización de los servicios de salud.

Consentimiento o rechazo: El consentimiento o rechazo de los cuidados de salud debe ser comunicado de manera libre y aclarada, a menos que la ley disponga de otro modo. El usuario de los servicios de salud puede, en cualquier momento de la prestación de los servicios de salud, derogar el consentimiento.

Adecuación de la prestación de los cuidados de salud: El usuario tiene el derecho a recibir, prontamente o en un período de tiempo clínicamente aceptable, según el caso, los cuidados de salud de que necesita. Tiene el derecho a la prestación de los cuidados de salud más adecuados y técnicamente más correctos. Los cuidados de salud deben prestarse humanamente y con respecto por el usuario.

Datos personales y protección de la privacidad: El usuario posee los derechos a la protección de los datos personales y a la reserva de la privacidad. El artículo 5.º de la ley n.º 67/98, de 26 de octubre, se aplica al procesamiento de datos en el área de la salud, garantizando, sobre todo, de que los datos recogidos son los adecuados, relevantes y no excesivos para los objetivos emprendidos. El usuario posee el derecho de acceso a los datos personales recogidos y puede exigir la rectificación de informaciones imprecisas y la inclusión de informaciones totalmente o parcialmente en falta, en los términos del artículo 11.º de la ley n.º 67/68, de 26 de octubre.

Menores de edad e incapacitados: La ley debe predecir las condiciones en las cuales la representación legal de los menores de edad y los incapacitados puede ejercer sus derechos, especialmente el de rechazar la asistencia médica, que cumplen con la normas de los principios constitucionales.

Confidencialidad: El usuario tiene el derecho de confidencialidad sobre sus datos personales. Los profesionales de salud están sujetos al deber de confidencialidad en relación a los hechos que conocen en el desempeño de sus funciones, a menos que la ley disponga de otro modo o que una decisión judicial imponga su divulgación.

Derecho a la información: El usuario tiene el derecho a ser informado por el proveedor de los cuidados de salud acerca de su situación, las alternativas posibles de tratamiento y la evolución probable de su estado. La información debe ser transmitida de manera accesible, objetiva, completa y comprensible.

Asistencia espiritual y religiosa: El usuario tiene el derecho a la asistencia religiosa, sea cual sea su religión. A las iglesias o comunidades religiosas, legalmente reconocidas, son aseguradas las condiciones que permiten la práctica libre de la asistencia espiritual y religiosa a los usuarios ingresados en establecimientos de salud del SNS, quien lo solicita, en los términos del Decreto- Ley nº 253/2009, de 23 de Septiembre.

Quejas y reclamaciones: El usuario tiene el derecho de reclamar y presentar una queja en los establecimientos de salud, en los términos de la ley, así como recibir una indemnización por daños sufridos. Las reclamaciones y quejas pueden ser presentadas en libro de reclamaciones o de manera independiente, en la cual una respuesta es obligatoria, en los términos de la ley. A los servicios de salud, a los proveedores de bienes o de cuidados de salud y a los operadores de salud se les exige poseer libro de reclamaciones, que puede ser llenado por cualquiera que lo solicite.

Derecho de asociación: El usuario tiene el derecho de establecer entidades que le representan y que defiendan sus intereses. Puede establecer entidades que cooperen con el sistema de salud, particularmente en forma de asociaciones para la promoción y defensa de salud o de grupos de amigos de establecimientos de salud.