

# DIREITOS E DEVERES DO UTENTE



## DIREITOS DO UTENTE

### DIREITO DE ESCOLHA

# O utente dos serviços de saúde tem direito de escolha dos serviços e prestadores de cuidados de saúde, na medida dos recursos existentes. # O direito à proteção da saúde é exercido tomando em consideração as 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 dos serviços de saúde pode, em qualquer momento da prestação dos cuidados de saúde, revogar o consentimento.

### ADEQUAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS DE SAÚDE

# O utente dos serviços de saúde tem direito a receber, com prontidão ou num período de tempo considerado clínico-mente aceitável, consoante os casos, os cuidados de saúde de que necessita. # O utente dos serviços de saúde 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.

### DADOS PESSOAIS E PROTEÇÃO DA VIDA PRIVADA

# O utente dos serviços de saúde é titular dos direitos à proteção de dados pessoais e à reserva da vida privada. # É aplicável aos tratamentos de dados na área da saúde o artigo 5.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, garantindo, designadamente, que os dados recolhidos são os adequados, pertinentes e não excessivos para as finalidades prosseguidas. # O utente dos serviços de saúde 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 do artigo 11.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.

### SIGILO

# O utente dos serviços de saúde 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 dos serviços de saúde 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. # A informação deve ser transmitida de forma acessível, objetiva, completa e inteligível.

### ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL E RELIGIOSA

# O utente dos serviços de saúde 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 do SNS, que a solicitem, nos termos do Decreto-Lei n.º 253/2009, de 23 de setembro.

### QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

# O utente dos serviços de saúde 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 em livro de reclamações ou de modo avulso, sendo obrigatória a resposta, nos termos da lei. # 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

# O utente dos serviços de saúde tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses. # O utente dos serviços de saúde 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.

### MENORES E INCAPAZES

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

## DEVERES DO UTENTE

# **RESPEITAR OS DIREITOS** de outros utentes, bem como os dos profissionais de saúde com os quais se relacione.

# **RESPEITAR AS REGRAS** de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde.

# **COLABORAR COM OS PROFISSIONAIS** de saúde em todos os aspetos relativos à sua situação.

# **PAGAR OS ENCARGOS** que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso.

**Dec. Lei n.º 15/2014 de 21 de março**

## RIGHTS AND DUTIES OF THE USER

### RIGHTS OF THE USER

#### RIGHT TO CHOOSE

# The user of health services has the right to choose the services and providers of health care, according to the existing resources. # The right to health protection is exercised taking into account the rules of organization of the health services.

#### CONSENT OR REFUSAL

# Consent or refusal to provide health care must be declared free and clear, unless otherwise provided by law. # The user of health services may, at any time during the provision of health care, revoke consent.

#### ADEQUACY OF HEALTH CARE PROVISION

# The health care user is entitled to receive the health care that he or she needs, within a period of time considered clinically acceptable, as the case may be. # The user of the health services is entitled to the most adequate and technically correct health care. # Health care must be provided humanely and with respect to the user.

#### PERSONAL DATA AND PROTECTION OF PRIVACY

# The user of the health services is the holder of the rights to the protection of personal data and to the reservation of private life. # Article 5 of Law 67/98, of October 26, applies to data processing in the health area, ensuring, inter alia, that the data collected are adequate, relevant and not excessive for the purposes pursued. # The user of the health services is entitled to access the personal data collected and may require the correction of inaccurate information and the inclusion of information that is totally or partially omitted, pursuant to article 11 of Law 67/98, Of October 26.

#### CONFIDENTIALITY

# The user of the health services has the right to the confidentiality of his personal data. # Health professionals are bound by a duty of secrecy with regard to facts that they are aware of in the performance of their duties, unless otherwise provided by law or by a judicial decision imposing their disclosure.

#### RIGHT TO INFORMATION

\* The health care user has the right to be told by the health care provider about his/her situation, possible treatment alternatives and the likely course of his/her condition. \* The information must be transmitted in an accessible, objective, complete and intelligible form.

#### SPIRITUAL AND RELIGIOUS ASSISTANCE

# The user of health services is entitled to religious assistance, regardless of religion. # To legally recognized churches or religious communities, conditions are guaranteed that allow the free exercise of spiritual and religious assistance to the users hospitalized in health facilities of the SNS, who request it, under the terms of Decree-Law no. 253/2009, of September 23th.

#### COMPLAINTS

# The user of the health services has the right to complain and to present a complaint in the health establishments, according to the law, as well as to receive compensation for damages suffered. # Complaints and complaints can be presented in a complaint book or in a separate way, and the response is mandatory, according to the law. # Health services, providers of health goods or services, and health care providers are required to have a complaint book, which can be completed by those requesting it.

#### RIGHT OF ASSOCIATION

# The user of health services has the right to establish entities that represent him and defend his. # The user of health services may constitute entities that collaborate with the health system, in particular in the form of health promotion and advocacy groups or groups of friends of health facilities.

#### MINOR AND INCAPABLE

# The law should provide for the conditions under which the legal representatives of minors and incapacitated persons can exercise their rights, in particular the right to refuse assistance, observing the constitutional principles.

### DUTIES OF THE USER

# **RESPECT THE RIGHTS** of other users, as well as those of the health professionals with whom they relate.

# **RESPECT THE RULES** of organization and operation of health services and establishments.

# **COLLABORATE WITH HEALTH PROFESSIONALS** in all aspects related to their situation.

# **PAY THE CHARGES** that derive from the provision of health care, when applicable.