

# DEBERES DEL USUARIO

DEBER DE RESPETAR | RESPETAR LAS REGLAS| DEBER DE COLABORAR COM LOS PROFESIONALES| DEBER DE PAGAR LOS GASTOS

**DEBER DE RESPETAR LOS DERECHOS** de los demás pacientes / usuarios, así como de los profesionales con los que se relacione.

**DEBER DE RESPETAR LAS REGLAS** de organización y funcionamiento de los servicios y establecimientos de salud.

**DEBER DE COLABORAR COM LOS PROFESIONALES** de la salud toda la información necesaria para lograr un correcto diagnóstico y tratamiento adecuado.

**DEBER DE PAGAR LOS GASTOS** que deriven de la prestación de la asistencia sanitaria, de acuerdo con las determinaciones legales.

La información contenida en el prospecto no prescinde de una lectura cuidadosa de la legislación aplicable y está destinada únicamente a guiar al usuario. Para más información ver Ley N° 15/2014 de 21 de marzo.

USF ALPHA	Tipo de Documento	Información a los usuarios	
	Nome	Derechos y deberes del usuario	
	Área	Centralidad ciudadana	
	Referência	GD3.1.2D	



## SUGERENCIAS Y QUEJAS

USF Alpha tiene a su disposición un libro de quejas y un folleto de sugerencias, que pueden ayudar a mejorar la calidad de nuestros servicios. Teléfono: 256590060

Correo electrónico:

usf.alpha@arscentro.min-saude.pt

Sitio web: www.usfalpha.com

Elaborado por	Conceição Pinto	Data de Revisão	31/12/2024
Aprovado em	ACG07.2022	Data de Aprovação	08-04-2022
Aprovado por Coordenador		Página	Página 1 de 2

# DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO



Esta guía está destinada a proporcionar a los usuarios información sobre los derechos y deberes del usuario en esta Unidad de Salud Familiar, teniendo en cuenta lo definido por la Autoridad Reguladora de Salud.



# DERECHOS DE USUARIO

DERECHO DE ELECCIÓN | DERECHO A DAR O RECHAZAR SU CONSENTIMIENTO | DERECHO A RECIBIR LOS CUIDADOS ADECUADOS A SU ESTADO DE SALUD | DERECHO A LA PRIVACIDAD | DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD | DERECHO A LA INFORMACIÓN | DERECHO AL RESPETO POR SUS CONVICCIONES | DERECHO A PRESENTAR SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES | DERECHO A CONSTITUIR ENTIDADES | MENOR Y INCAPACITADO

**DERECHO DE ELECCION** de los servicios y prestadores de cuidados de salud. El derecho a la elección de los servicios y de los prestadores de cuidados confiere al paciente / usuario la posibilidad de optar, en los diversos niveles de cuidados, por la institución del Servicio Nacional de Salud donde pretende ser asistido. Este derecho se ceñirá siempre a los recursos existentes y a las reglas de organización de los servicios de salud

**DERECHO A DAR O RECHAZAR** antes de cualquier acto médico o participación en investigación o formación clínica. El paciente / usuario puede decidir, de forma libre y esclarecida, si acepta o rechaza un tratamiento o una intervención, así como si desea modificar su decisión.<https://www.ers.pt/pages/419>.

**DERECHO A RECIBIR LOS CUIDADOS ADECUADOS A SU ESTADO DE SALUD** Los servicios de salud deben ser accesibles a todos los ciudadanos para proporcionar, de forma humanizada y en tiempo útil, los cuidados de salud que el paciente / usuario necesita, sean preventivos, curativos, de rehabilitación, continuados o paliativos.

**DERECHO A LA PRIVACIDAD-** La prestación de asistencia sanitaria se efectúa respetando estrictamente la privacidad del paciente / usuario, lo que significa que cualquier acto de diagnóstico o tratamiento sólo puede efectuarse en presencia de los profesionales indispensables para su ejecución, a menos que el usuario consienta o pida la presencia de terceros. La intimidad de cada paciente / usuario, atenta allí también su dimensión corporal, será escrupulosamente respetada por todos los

profesionales en su labor asistencial. Su vida privada o familiar no puede ser objeto de intromisión, a menos que sea necesario para el diagnóstico o tratamiento y el paciente / usuario exprese su consentimiento. Artículo 11 de la Ley N.º 67/98 de 26 de octubre..

**DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD** de toda la información clínica y elementos identificativos que le conciernen. Todas las informaciones referentes al estado de salud del paciente / usuario - situación clínica, diagnóstico, pronóstico, tratamiento y datos de carácter personal - son confidenciales. Sin embargo, si el paciente / usuario da su consentimiento y no hay perjuicios para terceros, esta información se utilizará siempre en el estricto marco ético y legal.

**DERECHO A SER INFORMADO** sobre los servicios de salud existentes, sus competencias y niveles de cuidados, así como, el derecho a la información sobre su situación de salud

**DERECHO AL RESPETO POR SUS CONVICCIONES** Cada paciente / usuario tiene convicciones culturales, filosóficas y religiosas propias. Las instituciones y los prestadores de cuidados de salud deben respetar esos valores y favorecer su satisfacción. De igual modo, debe proporcionarse el apoyo espiritual que el paciente / usuario, o quien legítimamente lo represente, pueda requerir. del Decreto Ley n.º 253/2009, de 23 de septiembre

## DERECHO A PRESENTAR SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El paciente / usuario, por sí mismo, por quien legítimamente lo sustituye o por organizaciones representativas, puede evaluar la calidad de los cuidados prestados siempre que se le solicite y presentar sugerencias o reclamaciones siempre que lo considere oportuno. Para ello, existen, en los servicios de salud, la Oficina del Ciudadano (Gabinete do Cidadão) y la posibilidad de acceder al libro de reclamaciones. El usuario siempre tendrá que recibir respuesta o información sobre el seguimiento dado a sus sugerencias y reclamaciones a su debido tiempo.<https://www.ers.pt/pages/355>

**DERECHO A CONSTITUIR ENTIDADES** que lo representen y que defiendan sus intereses .Es un legítimo derecho de los pacientes / usuarios constituir asociaciones que tengan por objeto la promoción y la defensa de la salud, así como grupos de amigos de establecimientos sanitarios que puedan promover fines humanitarios.

**DERECHO DE LOS MENORES E INCAPACITADOS** a poder tener quien los represente. Cuando no pueden ejercer su autonomía, los derechos de los pacientes / usuarios pueden ser ejercidos, siempre en la perspectiva de su beneficio, por sus representantes legales.