

# DEVERES DO UTENTE

RESPEITAR OS DIREITOS | RESPEITAR AS REGRAS | COLABORAR COM OS PROFISSIONAIS | PAGAR OS ENCARGOS



**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.

A informação constante do folheto informativo não dispensa a leitura atenta da legislação em vigor aplicável e visa apenas orientar o utente. Para mais informações consultar a Lei n.º 15/2014, de 21 de março.

			
<b>USF ALPHA</b>	Tipo de Documento	Informação aos Utentes	
	Nome	Direitos e Deveres do Utente	
	Área	Centralidade no Cidadão	
	Referência	GD3.1.2D	



## SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

A USF Alpha tem à sua disposição um livro de reclamações e um folheto de sugestões, podendo assim ajudar a melhorar a qualidade dos nossos serviços.

Telefone: 256590060

Email: Site: [www.usfalphabet.com](http://www.usfalphabet.com)

Elaborado por	<b>Ana Aires</b>	Data de Revisão	<b>31/12/2022</b>
Aprovado em	<b>ACG08.2019</b>	Data de Aprovação	<b>27/09/2019</b>
Aprovado por Coordenador		Página	<b>Página 1 de 1</b>

# DIREITOS E DEVERES DO UTENTE

Este guia tem como função fornecer aos utentes, informações sobre os direitos e deveres do utente nesta Unidade de Saúde Familiar, tendo em conta o definido pela Entidade Reguladora da Saúde.



# DIREITOS DO UTENTE

DIREITO DE ESCOLHA | CONSENTIMENTO OU RECUSA | ADEQUAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS DE SAÚDE | DADOS PESSOAIS E PROTEÇÃO DA VIDA PRIVADA | SIGILO | DIREITO À INFORMAÇÃO | ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL E RELIGIOSA | QUEIXAS E RECLAMAÇÕES | RECLAMAR E APRESENTAR QUEIXA | MENORES E INCAPAZES

**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. <https://www.ers.pt/pages/419>.

**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 clinicamente 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.

**RECLAMAR E APRESENTAR QUEIXA** - 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. <https://www.ers.pt/pages/355>

**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