



Carta dos direitos e deveres do utente do Serviço Nacional de Saúde

FICHA TÉCNICA

Título: Carta dos direitos e deveres do utente do Serviço Nacional de Saúde

Texto adaptado da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei n.º 44/2017, de 20 de abril, e na Portaria 153/2017, de 4 de maio.

Organização e Coordenação Geral::

Maria Helena Pedro Oliveira, Enfermeira, CDP Leiria

Helder Miguel Rodrigues Órfão Carreira, Enfermeiro, CDP Leiria e CQS de Leiria

Ana Laura Lopes Rogério Baridó, Enfermeira Coordenadora, UCC Marinha Grande

Filomena Morais Sarmiento, Enfermeira Coordenadora, UCC D. Fuas Roupinho

Maria de Fátima Gonçalves Neto Pereira, Enfermeira Coordenadora, UCC Pombal

Coordenação do projeto inclusivo: Célia Sousa (ESECS/CRID@/CICS.NOVA.IPLeiria/Politécnico de Leiria)

Tradução e adaptação para pictogramas (SPC): Célia Sousa e Luís Vicente (ESECS/CRID@/Politécnico de Leiria)

Edição e impressão em braille: Célia Sousa e Luís Vicente (ESECS/CRID@/Politécnico de Leiria)

Design: Elvis González (Aluno do Mestrado em Comunicação Acessível/ESECS/CRM/Politécnico de Leiria)

Impressão e encadernação: Escola Superior de Educação e Ciências Sociais, Politécnico de Leiria

Editor: Escola Superior de Educação e Ciências Sociais, Politécnico de Leiria

ISBN: 978-989-8797

Depósito Legal: 483197/21

Exemplares: 50

1ª Edição: maio 2021

Communication Symbols, 1981-2002,

Mayer-Johnson, Inc.

All rights reserved. Used with permission.

Mayer-Johnson, Inc.

PO Box 1579

Solana Beach, CA 92075

USA

Ph: 858-550-0084

Fax: 858-550-0449

www.mayer-johnson.com

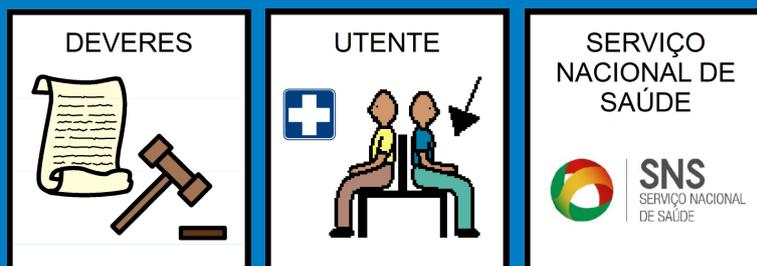
mayerj@johnson.com



Carta dos direitos e deveres do utente do Serviço Nacional de Saúde



Os direitos e deveres dos utentes no Serviço Nacional de Saúde (SNS) estão na Lei n.º 15/2014, de 21 de março.



Deveres do utente dos serviços de saúde



1 - O utente dos serviços de saúde deve respeitar os direitos de outros utentes e dos profissionais de saúde.



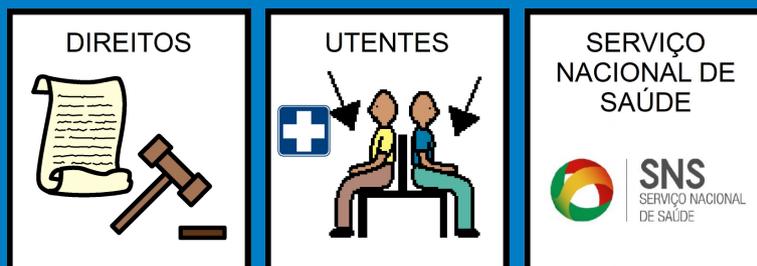
2 - O utente dos serviços de saúde deve respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde.



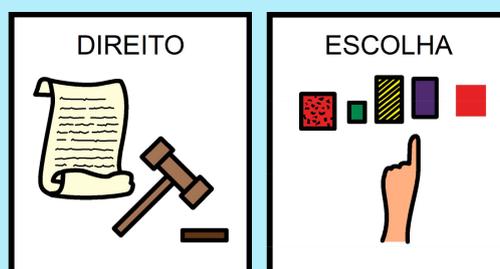
3 - O utente dos serviços de saúde deve colaborar com os profissionais de saúde.



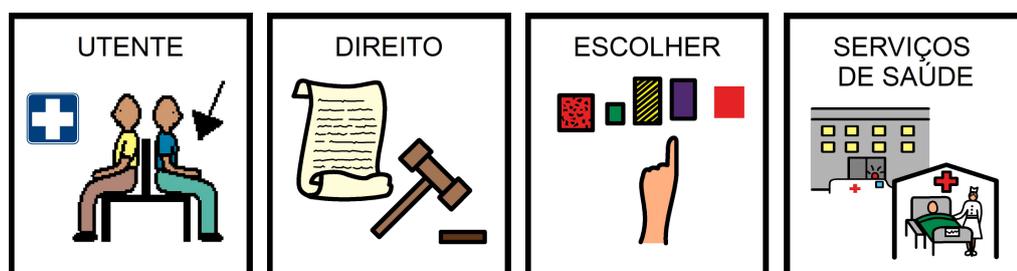
4 - O utente dos serviços de saúde deve pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde.



Direitos dos utentes dos serviços de saúde



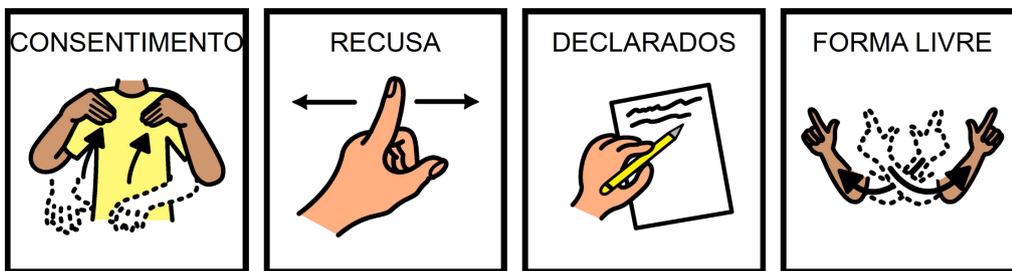
Direito de escolha



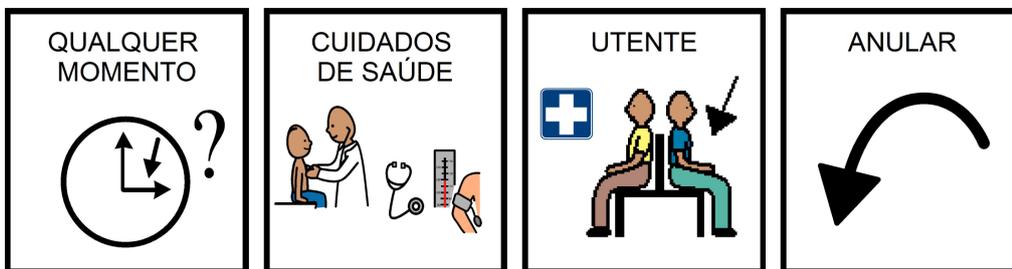
O utente tem direito de escolher os serviços de saúde.



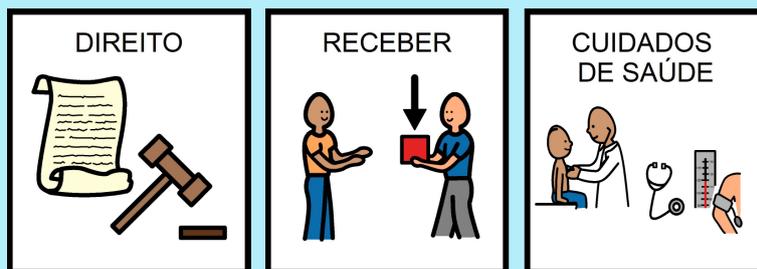
Direito a consentimento ou recusa



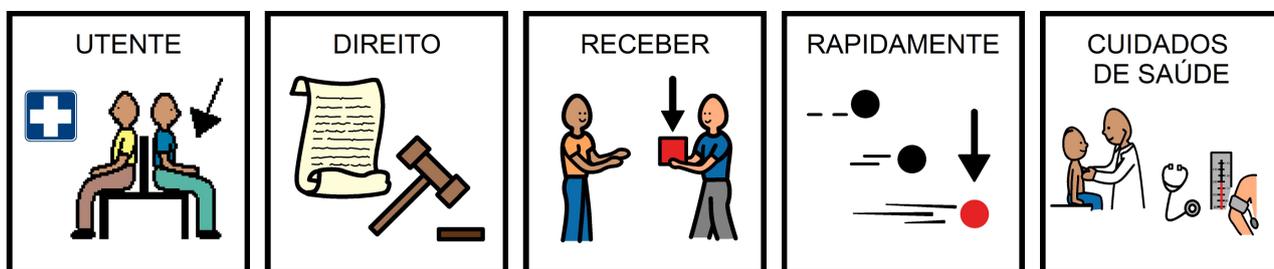
O consentimento ou recusa devem ser declarados de forma livre e esclarecida.



Em qualquer momento da prestação de cuidados de saúde, o utente pode anular o consentimento.



Direito a receber uma prestação dos cuidados de saúde adequada



O utente tem o direito a receber cuidados de saúde.



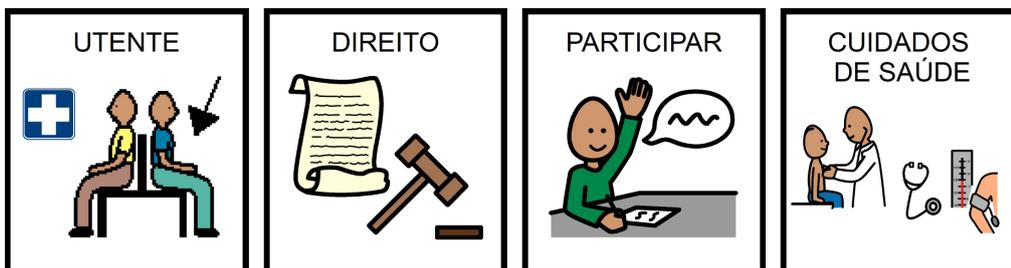
O utente tem direito à prestação dos cuidados de saúde adequados.



Os cuidados de saúde devem ser prestados humanamente e com respeito pelo utente.



Direito no acesso aos cuidados de saúde



O utente tem direito a participar na construção e execução do seu plano de cuidados.



O utente tem direito ao registo em sistema de informação do seu pedido de consulta, exame médico ou tratamento e agendamento de cuidados de acordo com a sua situação.



O utente tem direito ao cumprimento dos Tempos Máximos de Resposta Garantida (TMRG) definidos por portaria do membro do Governo.



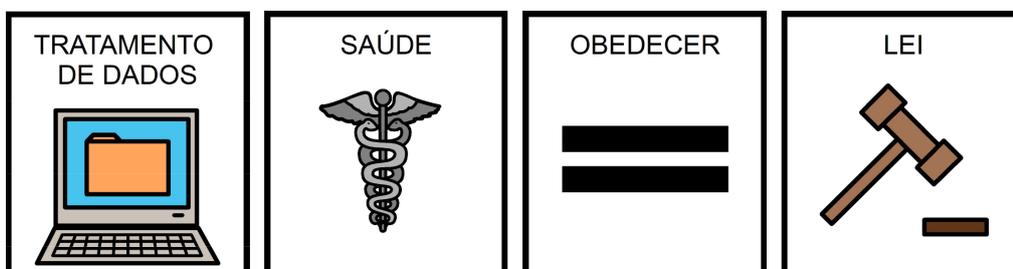
O utente tem direito a reclamar para a Entidade Reguladora da Saúde caso os TMRG não sejam cumpridos.



Direito à proteção de dados pessoais e da vida privada



O utente é titular dos direitos à proteção de dados pessoais e à reserva da vida privada.



O tratamento dos dados de saúde deve obedecer ao disposto na lei.



O utente é titular do direito de acesso aos dados pessoais recolhidos e pode exigir a correção de informações erradas e a inclusão de informações total ou parcialmente omissas, nos termos da Lei.



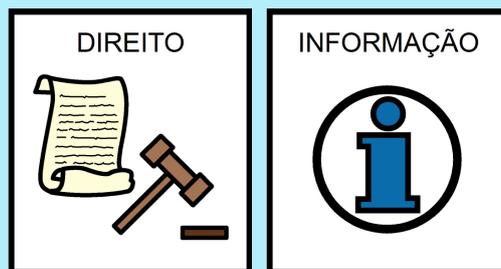
Direito ao segredo dos dados pessoais



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 tem o direito a ser informado sobre a sua situação, as alternativas possíveis de tratamento e a evolução provável do seu estado.



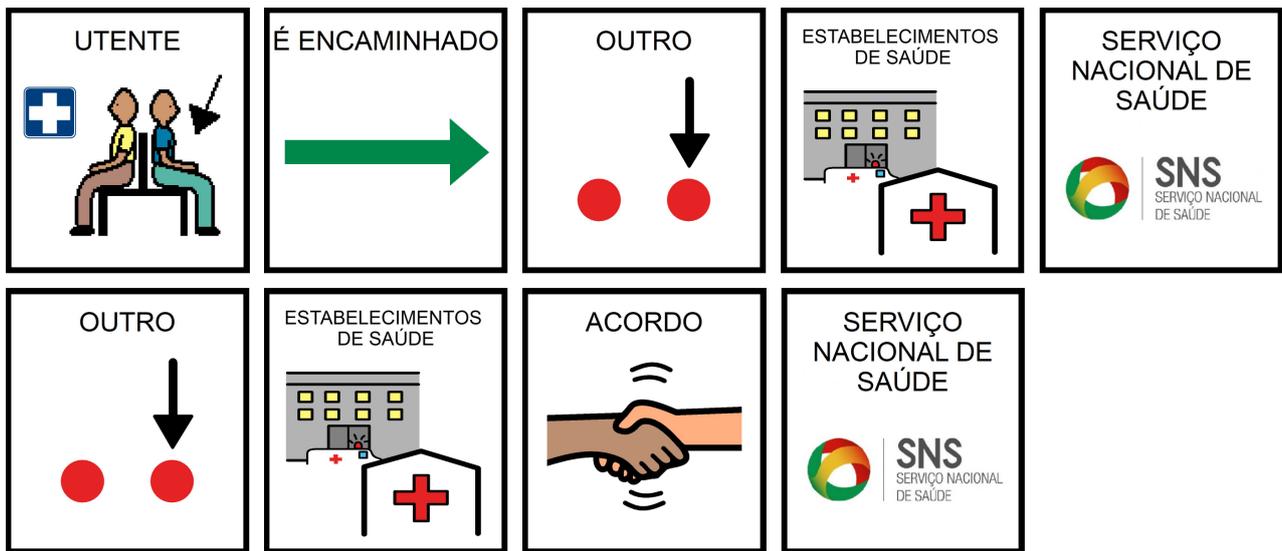
O utente tem o direito a ser informado sobre a sua posição relativa na lista de inscritos para os cuidados de saúde que aguarda.



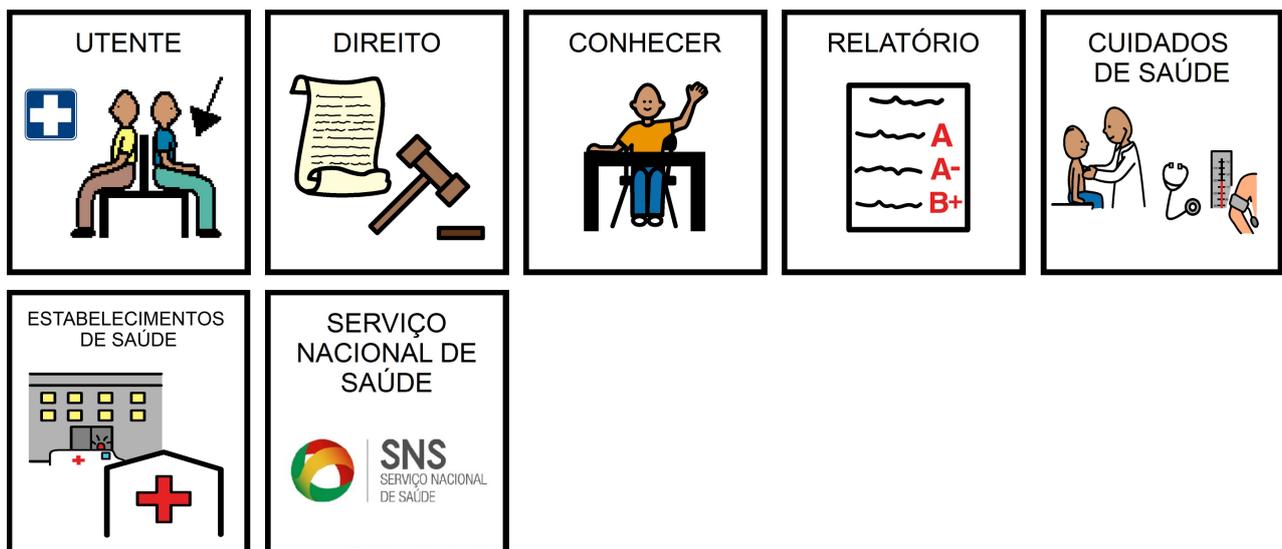
O utente tem o direito a ser informado sobre os TMRG a nível nacional e sobre os tempos de resposta garantidos de cada instituição prestadora de cuidados de saúde.



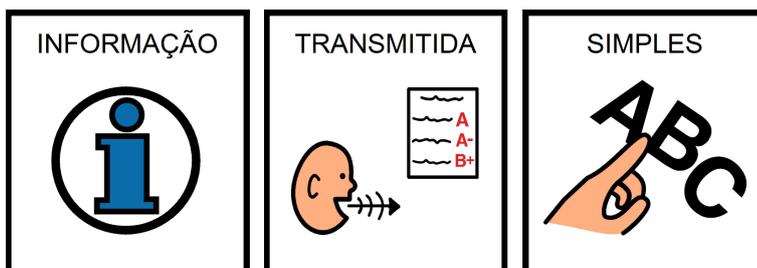
O utente tem o direito a ser informado pela instituição prestadora de cuidados de saúde quando esta não tenha capacidade para dar resposta dentro do TMRG.



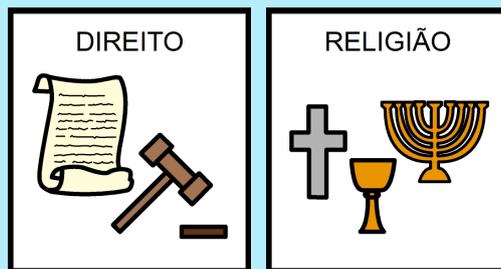
O utente é encaminhado para outra entidade do SNS ou com acordo.



O utente tem o direito de conhecer o relatório sobre o acesso aos cuidados de saúde, que todos os estabelecimentos do SNS estão obrigados a publicar.



A informação deve ser transmitida de forma acessível, objetiva, completa e inteligível.



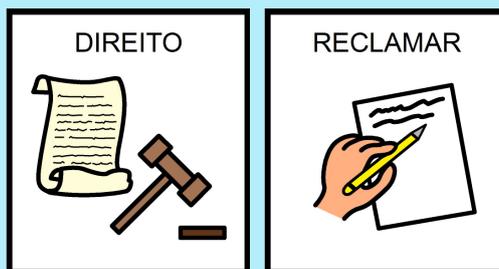
Direito à assistência espiritual e religiosa



O utente tem direito à assistência religiosa, independentemente da religião que professe.



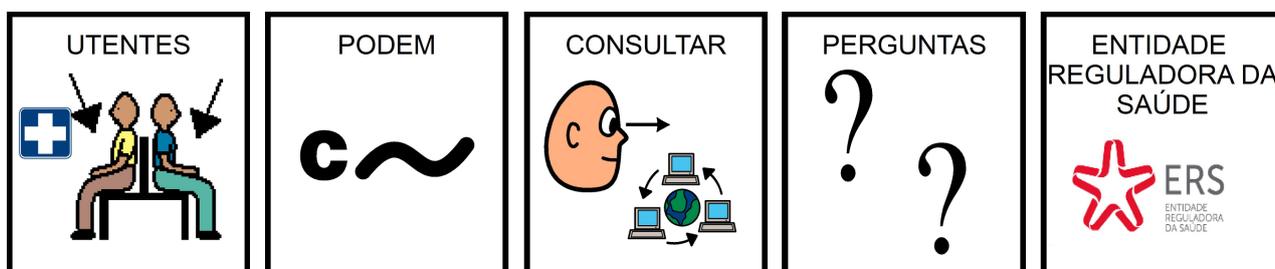
Às igrejas ou comunidades religiosas, legalmente reconhecidas, são asseguradas condições que permitam o livre exercício da assistência espiritual e religiosa aos utentes internados em estabelecimentos de saúde do SNS, que a solicitem.



Direito a apresentar queixas e reclamações



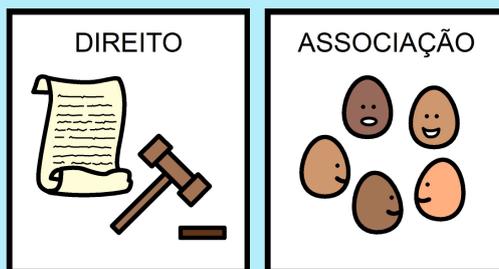
As reclamações e queixas podem ser apresentadas no livro de reclamações, no formulário online disponibilizado pela Entidade Reguladora da Saúde em: <https://www.ers.pt/pt/utentes/livro-de-reclamações/>, ou por carta, fax, e-mail, sendo obrigatória a sua resposta.



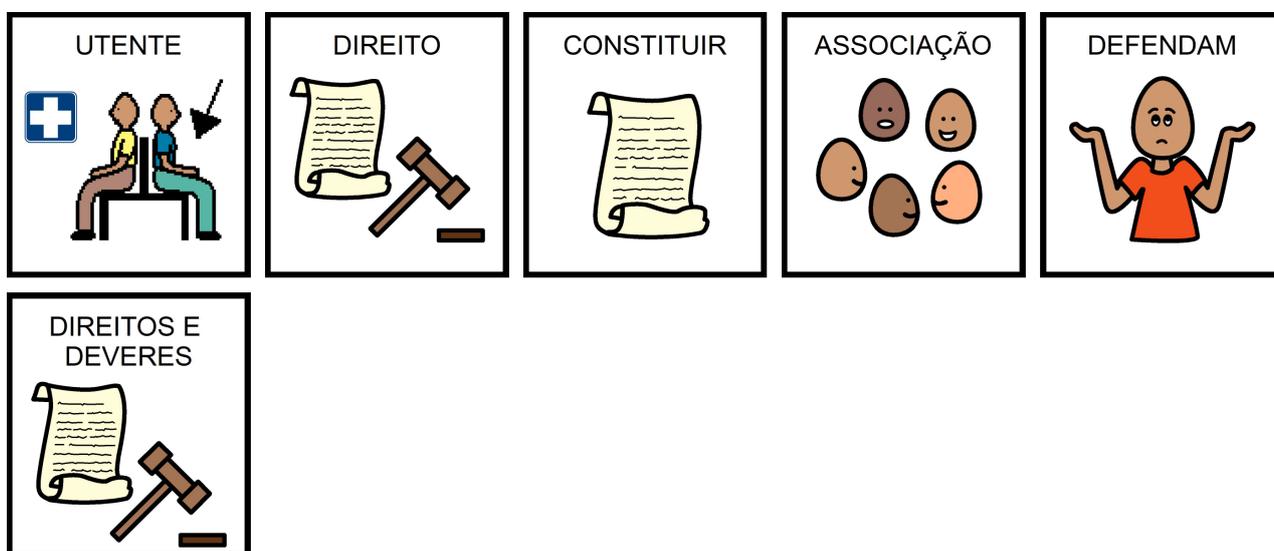
Poderão também ser consultadas as perguntas frequentes daquela entidade em: <https://www.ers.pt/pt/utentes/perguntas-frequentes/>.



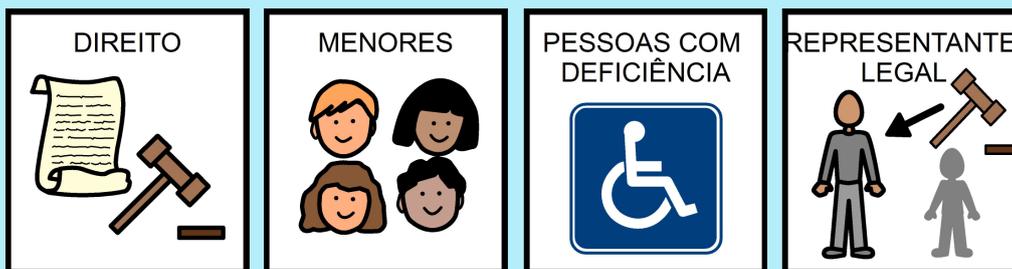
Os serviços de saúde, os fornecedores de bens ou de serviços de saúde e os operadores de saúde são obrigados a possuir livro de reclamações.



Direito de associação



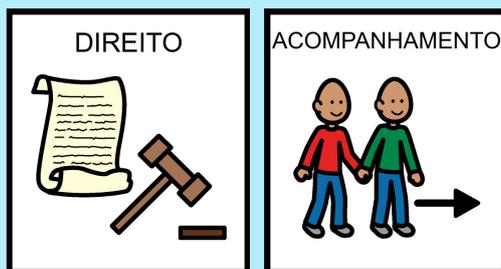
O utente tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses.



Direito dos menores e Pessoas com Deficiência terem representantes legais



Os representantes legais dos menores e Pessoas com Deficiência podem exercer os direitos que lhes cabem, designadamente o de recusarem assistência.



Direito ao acompanhamento



É permitido o acompanhamento nos serviços de urgência do SNS.



É permitido o acompanhamento quando se trata de mulher grávida internada em estabelecimento de saúde, durante todas as fases do trabalho de parto.



É permitido o acompanhamento quando se trata de crianças internadas em estabelecimento de saúde, pessoas com deficiência, pessoas em situação de dependência e pessoas com doença incurável em estado avançado e em estado final de vida.

