
DIREITOS

- As reclamações e queixas podem ser apresentadas no livro de reclamações, no formulário online disponibilizado pela Entidade Reguladora da Saúde, por carta, fax, ou e-mail, sendo obrigatória a sua resposta, nos termos da Lei.

E-mail: gabinete.cidadao@hgo.min-saude.pt

Associação

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

- Os representantes legais dos menores e incapazes podem exercer os direitos que lhes cabem, designadamente o de recusarem assistência, com observância dos princípios constitucionais.

Acompanhamento

É reconhecido e garantido o direito ao acompanhamento:

- Nos serviços de urgência do SNS.
- Quando se trata de mulher grávida internada em estabelecimento de saúde, durante todas as fases do trabalho de parto.
- 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.

HGO Mod. 01/175

DEVERES

O utente dos Serviços de Saúde deve:

- Respeitar os direitos de outros utentes.
- Respeitar os direitos 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 deste folheto não dispensa a leitura atenta da legislação em vigor aplicável e visa apenas orientar o utente.

CONTACTOS ÚTEIS

SAÚDE 24 HORAS

808 24 24 24

NÚMERO NACIONAL DE EMERGÊNCIA

112

SITE DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

<https://www.sns.gov.pt>

Elaborado por: Comissão de Humanização do Hospital Garcia de Orta

Data de elaboração/revisão: Julho de 2019

Versão: 1

Verificado por: GCI/CQSD, Julho de 2019

Hospital Garcia de Orta

Av. Torrado da Silva, 2805-267 Almada - Portugal

Tel.: +351 212 940 294 | Fax: +351 212 957 004

geral@hgo.min-saude.pt

<http://www.hgo.pt>



Direitos & Deveres dos Utentes

Lei n.º 15/2014, de 21 de março

A Cuidar de si com Qualidade!

DIREITOS

Os direitos e deveres dos utentes no Serviço Nacional de Saúde estão consagrados na 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.

Escolha

- O utente tem direito de escolha dos serviços e prestadores de cuidados de saúde, na medida dos recursos existentes e das 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.
- O utente pode, em qualquer momento da prestação dos cuidados de saúde, revogar o consentimento.

Adequação da Prestação dos Cuidados de Saúde

- O utente tem o direito a receber, com prontidão ou num período de tempo considerado clinicamente aceitável, os cuidados de saúde de que necessita.

DIREITOS

- O utente 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.
- No atendimento presencial sem marcação prévia, e em quadro clínico de gravidade e complexidade idênticas, deve ser dada prioridade aos utentes com deficiência ou incapacidade igual ou superior a 60%.

Dados Pessoais e Proteção 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 devendo ser o adequado, pertinente e não excessivo.
- O utente 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 da Lei.

DIREITOS

Sigilo dos Dados Pessoais

- O utente 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.

Informação

- O utente 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 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 da Lei.

Reclamar e Apresentar Queixa

- O utente tem direito a reclamar e apresentar queixa nos estabelecimentos de saúde, nos termos da Lei, bem como a receber indemnização por prejuízos sofridos.
 - 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.
-

