

# DEVERES DOS UTENTES

- Deve respeitar os direitos dos outros utentes.
- Deve respeitar os direitos dos profissionais de saúde com os quais se relacione.
- Deve respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde.
- Deve colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspetos relativos à sua situação.
- Deve pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso.

*Adaptado da versão da Carta dos Direitos e Deveres do Cidadão da ACSS e ERS*

*Lei n.º 15/2014 alterada pelo DL 44/2017*

*Portaria 153/2017*

*A informação constante deste folheto não dispensa a leitura da Legislação em Vigor*



## DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

Unidade Local de Saúde  
da Guarda, E.P.E

### CONTACTOS

Unidade Local de Saúde da Guarda,  
Av. Rainha D. Amélia  
6300-858—Guarda  
Telf: 271 200 200  
Fax: 271 223 104

E-mail: [secretariado.caeulsguarda.min-saude.pt](mailto:secretariado.caeulsguarda.min-saude.pt)  
<http://www.ulsguarda.min-saude.pt/>



# DIREITOS DOS UTENTES

## DIREITO DE ESCOLHA

- O utente tem direito de escolha dos serviços e prestadores de cuidados de saúde, na medida dos recursos disponíveis e das respetivas regras da organização.

## DIREITO AO 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.

## DIREITOS À ADEQUAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS DE SAÚDE

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

## DIREITO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DE 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.

## DIREITO AO 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.

## DIREITO À 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.

## DIREITO À ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL E RELIGIOSA (AER)

- O utente tem direito à AER, independentemente da religião que professe.
- Às igrejas ou comunidade religiosas, legalmente reconhecidas, são asseguradas condições que permitam o livre exercício da AER aos utentes internados em estabelecimentos de saúde do SNS, que o solicitem, nos termos da lei em vigor.

## DIREITO A 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.
- As reclamações e queixas podem ser apresentadas no livro de reclamações, por carta, fax, ou e-mail, sendo obrigatória a sua 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 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.

## DIREITO DOS 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.

## DIREITO AO ACOMPANHAMENTO

- Nos serviços de urgência do SNS:
  1. Quando se trata de mulher grávida internada em estabelecimento de saúde durante todas as fases do trabalho de parto.
  2. 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.