Carta dos Direitos e Deveres do Utentes

Direitos do Utente dos Serviços de Saúde

1. **Direito de escolha**

   O utente tem direito de escolher os serviços de saúde, na medida dos recursos disponíveis e das respetivas regras de organização.

2. **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 revogar o consentimento.

3. **Direito a receber uma prestação dos cuidados de saúde adequada**

   O utente tem o 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 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.

4. **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 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.

5. Direito de 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.

6. 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.

O utente tem o direito a ser informado em cada momento 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 aplicável à sua situação clínica e de que lhe é assegurado serviço alternativo de qualidade comparável e no prazo adequado, através da referenciação para outra entidade do SNS ou para uma entidade do setor convencionado.

O utente tem o direito de conhecer o relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados de saúde, que todos os estabelecimentos do SNS estão obrigados a publicar e divulgar até 31 de março de cada ano.

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

7. 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, nos termos da lei em vigor.

8. Direito a apresentar queixas e reclamações

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, no formulário *online* disponibilizado pela Entidade Reguladora da Saúde em https://www.ers.pt/pages/50, ou por carta, fax, 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.

9. 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.

10. 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.

11. Direito ao 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.

Deveres do Utente dos Serviços de Saúde

- Respeitar os direitos de outros utentes e 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.