

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

LEI N.º 15/2014, DE 21 DE MARÇO

DIREITOS DO UTENTE

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.

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. As 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.

Queixas e reclamações - 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.

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.

DEVERES DO UTENTE

- 1 - Respeitar os direitos de outros utentes, bem como os dos profissionais de saúde com os quais se relacione.
- 2 - Respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde.
- 3 - Colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspetos relativos à sua situação.
- 4 - Pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso.

RIGHTS AND DUTIES OF PATIENTS

LAW N.º 15/2014, OF MARCH 21ST

RIGHTS OF THE PATIENTS

Right to choose - The patient has the right to choose health services, taking into account available resources and health services' organization rules.

Right to consent or refusal - The consent or refusal should be declared in a free and informed manner. At any moment of healthcare provision, the patient may revoke his/her consent.

Right to receive an adequate healthcare provision - Patient has the right to receive the healthcare he/she requires, swiftly or within a clinically acceptable period of time, according to the situation. Patient has the right to receive the most adequate and technically correct healthcare. Healthcare should be provided in a human manner and with respect by the patient.

Right to the protection of personal data and private life - The patient holds fully its rights of data protection and reserve of private life. The management of health data should respect applicable legislation, be adequate and not excessive. The patient may access his/her personal data and demand its rectification and/or the addition of missing information, according to the law.

Right to confidentiality - Health services' users have the right to confidentiality of their personal data. Healthcare professionals are obliged to the duty of confidentiality regarding facts occurred within the exercise of their duties, except if a specific law or judicial decision imposes its revelation.

Right to information - Patient has the right to be informed by his/her healthcare provider on his/her situation, on treatment alternatives and the evolution of his/her clinical condition. The information should be conveyed in an accessible, objective, complete and clear manner.

Right to spiritual and religious assistance - Patient has the right to religious assistance, regardless of his/her religion. The NHS should ensure necessary conditions to a free exercise of spiritual and religious practice to inpatients belonging to churches and religious communities legally recognized.

Right to present complaints - The patient has the right to complain and present a complaint in health institutions, as well as to be indemnified by losses he/she may have incurred. Complaints may be presented in the Complaints Book (yellow book), in the electronic form available at the Health Regulator website, or by letter, fax or email. Replies are mandatory, as foreseen in the applicable law. Health services, suppliers of goods and health services and health operators must have a Complaints Book (yellow book), that may be filled by whoever requests it.

Right of association - The patient has the right to constitute entities which represent and defend his/her rights and interests, namely in the way of associations for the promotion and protection of health and other groups of friends of health establishments.

Right of minors and disabled - Minors' legal representatives and disabled may exercise their rights, namely the right to refuse assistance, taking into account constitutional provisions.

DUTIES OF THE USER

1. Respect the rights of other patients.
2. Respect the rights of healthcare professionals.
3. Respect the rules of organization and functioning of health services and institutions.
4. Collaborate with healthcare professionals in all aspects related with his/her condition.
5. Pay charges related with the healthcare provision, if applicable.

CARTA DOS DIREITOS DE ACESSO AOS CUIDADOS DE SAÚDE

PORTARIA N.º 87/2015 – DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º
57/2015, SÉRIE I DE 2015-03-23 MINISTÉRIO DA SAÚDE

A Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde, pelos Utentes do Serviço Nacional de Saúde (SNS), determina que o utente do SNS tem direito:

- No acesso aos cuidados de saúde:
 - À prestação de cuidados em tempo considerado clinicamente aceitável para a sua condição de saúde;
 - Ao registo imediato em sistema de informação do seu pedido de consulta, exame médico ou tratamento e a posterior agendamento da prestação de cuidados de acordo com a prioridade da sua situação;
 - Ao cumprimento dos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) definidos anualmente por portaria do Ministério da Saúde para todo o tipo de prestação de cuidados sem carácter de urgência;
 - A reclamar para a Entidade Reguladora da Saúde caso os TMRG não sejam cumpridos.
- À informação:
 - a ser informado em cada momento sobre a sua posição relativa na lista de inscritos para os cuidados de saúde que aguarda;
 - Ser informado, através da afixação em locais de fácil acesso e consulta, pela Internet ou outros meios, sobre os tempos máximos de resposta garantidos a nível nacional e sobre os tempos de resposta garantidos de cada instituição prestadora de cuidados de saúde;
 - A ser informado pela instituição prestadora de cuidados 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 sector privado convencionado;
 - A 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.