



DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

DIREITOS DOS UTENTES DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes é um dos objetivos da ERS, conforme previsto nos estatutos. O conhecimento dos direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde potencia a sua capacidade de participar na melhoria progressiva dos cuidados e serviços.

- Direito à proteção da saúde;
- Direito de acesso aos cuidados de saúde;
- Direito a cuidados de saúde de qualidade;
- Direito à decisão;
- Direito de acesso à informação clínica e direito à proteção de dados pessoais, à reserva da vida privada e ao segredo profissional;
- Direito à assistência espiritual e religiosa;
- Direito ao acompanhamento;
- Direito das pessoas em contexto de doença avançada e em fim de vida;
- Direito a ser representado ou a constituir associações de defesa dos seus direitos;
- Direito a reclamar e a apresentar queixa.



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

PROTEÇÃO DA SAÚDE

- Todos têm o direito de gozar do **melhor estado de saúde** físico, mental e social.
- Pressupõe a criação e desenvolvimento de condições económicas, sociais, culturais e ambientais que garantam níveis suficientes e saudáveis de vida, trabalho e lazer e é uma **responsabilidade conjunta** das pessoas, da sociedade e do Estado.
- Engloba o acesso à promoção, prevenção, tratamento e reabilitação da saúde, a cuidados continuados e paliativos, exigindo o respeito pelos princípios da **igualdade, não-discriminação, confidencialidade e privacidade.**

ACESSO AOS CUIDADOS DE SAÚDE

- Visa **assegurar a todos o acesso** às atividades que tenham por objeto a prevenção, promoção, restabelecimento ou manutenção da saúde, bem como o diagnóstico, o tratamento/terapêutica e reabilitação, e que visem atingir e garantir uma situação de ausência de doença e/ou um estado de bem-estar físico e mental.
- O acesso ao SNS está sujeito ao cumprimento de um conjunto de **regras** para garantir o acesso de todos aos cuidados de saúde de que necessitem (princípios da **universalidade e generalidade**).

CUIDADOS DE SAÚDE DE QUALIDADE

- Visa garantir que todos têm acesso aos cuidados mais adequados à sua situação com **prontidão** ou num período de **tempo considerado clinicamente aceitável**. Esses cuidados devem ser os tecnicamente mais corretos, de acordo com as boas práticas de qualidade e segurança em saúde.
- Os cuidados de saúde deverão, ainda, ser prestados de forma humana e com **respeito pelo utente** em qualquer estabelecimento prestador de cuidados de saúde dos setores público, privado, cooperativo e social, e por todos os profissionais de saúde.

DECISÃO

- O utente tem direito a decidir se **consente** ou **recusa** a prestação de cuidados de saúde, de **forma livre, informada, esclarecida e consciente**, em defesa da dignidade humana, da liberdade e da autodeterminação pessoal.

ACESSO À INFORMAÇÃO CLÍNICA E DIREITO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, À RESERVA DA VIDA PRIVADA E AO SEGREDO PROFISSIONAL

- Os utentes têm direito a aceder aos seus **dados pessoais** e **informação de saúde** constantes do seu processo clínico, bem como a que a informação sobre a sua saúde seja devidamente protegida.

ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL E RELIGIOSA

- Os utentes dos serviços de saúde têm o direito ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.
- O direito à assistência religiosa é exercido **independentemente da religião** que o utente professe.

ACOMPANHAMENTO

- A todos é reconhecido e garantido, aquando da sua admissão nos serviços do SNS, o direito ao acompanhamento por uma **pessoa por si indicada**, devendo esse direito ser informado pelo serviço e no momento da admissão.
- É, também, reconhecido o direito ao acompanhamento à mulher grávida internada em estabelecimento de saúde, durante todas as fases do trabalho de parto, bem como a **crianças internadas, pessoas com deficiência, pessoas em situação de dependência e pessoas com doença incurável** em estado avançado e em estado final de vida.
- Nos casos em que a situação clínica não permita ao utente a livre escolha do acompanhante, os serviços podem solicitar a demonstração do parentesco ou da relação com o utente invocado pelo acompanhante.
- Numa situação de internamento, caso o utente não esteja acompanhado, deve o responsável do estabelecimento de saúde diligenciar para que lhe seja prestado o atendimento personalizado necessário e adequado à situação.

PESSOAS EM CONTEXTO DE DOENÇA AVANÇADA E EM FIM DE VIDA

- Às pessoas em contexto de doença avançada e em fim de vida é reconhecido um **conjunto de direitos**, nomeadamente o direito a não sofrerem de forma mantida, disruptiva e desproporcionada.

REPRESENTAR OU CONSTITUIR ASSOCIAÇÕES DE DEFESA DOS DIREITOS DOS UTENTES

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

RECLAMAR E APRESENTAR QUEIXA

- **A todos** é reconhecido e garantido o **direito de apresentar reclamações, elogios e sugestões** sobre todos os aspetos relacionados com a prestação de cuidados de saúde, e o direito de obter uma resposta adequada, clara e perceptível.
- Pode pedir-se o Livro de Reclamações ou recorrer a outro meio para apresentação de reclamação ou queixa.

O UTENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE DEVE:

- defender e promover a saúde;
- respeitar e tratar com urbanidade os outros utentes e os profissionais de saúde;
- respeitar a organização e funcionamento dos serviços de saúde;
- colaborar com os profissionais de saúde;
- atualizar os seus dados pessoais no contexto da prestação de cuidados;
- comparecer na data e hora marcada aos eventos agendados;
- pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde.

CONTACTE-NOS

- Consulte toda a informação sobre “**Direitos e Deveres dos Utentes**”.



- Submeta um **pedido de informação**.
- Envie sugestões ou pedidos de informação sobre a publicação **Direitos e Deveres dos Utentes** dos Serviços de Saúde através de formulário próprio.
- Se pretende recorrer a **mediação ou conciliação de conflitos**, entre em contacto com a ERS.
- Pretende expressar uma opinião sobre alguma situação que possa constituir uma ofensa dos seus direitos?
Exerça o seu **direito à reclamação**.



A melhor forma de contactar telefonicamente a ERS será sempre através do seu Call Center (309 309 309), entre as 09h00 e as 17h30.

A informação constante do presente folheto informativo não dispensa a leitura atenta dos diplomas legais em vigor e visa constituir um instrumento de apoio e orientação.

RUA S. JOÃO DE BRITO, 621 L32
4100-455 PORTO - PORTUGAL
T +351 222 092 350
GERAL@ERS.PT
WWW.ERS.PT