

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 recusar assistência, com observância dos princípios constitucionais.

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.

O UTENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE:

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

Para mais informações consultar a Lei n.º 15/2014, de 21 de março.

Entidade Reguladora da Saúde

A informação constante do folheto informativo não dispensa a leitura atenta da legislação em vigor aplicável e visa apenas orientar o utente.

Morada: Rua S. João de Brito, 621 L.32
4100-455 PORTO
Tel: +351 222 092 350
Fax: +351 222 092 351

Para exercer o seu direito de reclamação, aceda ao *website* www.ers.pt ou envie um e-mail para reclamacoes@ers.pt.

Direitos e Deveres dos Utentes

www.ers.pt



DIREITOS DOS UTENTES DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Direito de escolha

Direito ao consentimento ou recusa

Direito à adequação da prestação dos cuidados de saúde

Direito à proteção dos dados pessoais da vida privada

Direito ao sigilo dos dados pessoais

Direito à informação

Direito à assistência espiritual e religiosa

Direito a reclamar e apresentar queixa

Direito de associação

Direito dos menores e incapazes terem representantes legais

Direito ao acompanhamento

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.

Para mais informações consulte as perguntas frequentes sobre consentimento informado no *website* da ERS em <https://www.ers.pt/pages/419>.

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.

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.

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.

⇒ As reclamações e queixas podem ser apresentadas no livro de reclamações, no formulário *online* disponibilizado pela ERS, 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.

Para mais informações consulte as perguntas frequentes sobre reclamações no *website* da ERS em <https://www.ers.pt/pages/355>.