

Charter Rights and Duties of access to healthcare by the users of the Nacional Health System

DIREITOS:

DE 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.

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.

À ADEQUAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS DE SAÚDE

O utente 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 tem direito à prestação dos cuidados de saúde mais adequados e tecnicamente mais corretos.

Os cuidados de saúde devem de ser prestados humanamente e com respeito pelo utente.

À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Em relação aos utentes com um quadro clínico de gravidade e complexidade idênticas, deve ser dada prioridade de atendimento às pessoas com deficiência ou incapacidade igual ou superior a 60%. Esta disposição não se aplica às situações de atendimento presencial ao público realizado através de marcação prévia.

À PROTEÇÃO DOS 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 garantindo, designadamente, que os dados recolhidos são os adequados, pertinentes e não excessivos para as finalidades prosseguidas.

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.

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.

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.

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.

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.

As reclamações podem ser apresentadas no livro de reclamações, por carta, fax, e-mail, ou no site do Hospital, sendo obrigatória a sua resposta, nos termos da lei.

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 que a solicitem, nos termos da Lei.

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 recusarem assistência, com observância dos princípios constitucionais.

DEVERES:

- 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.

RIGHTS:

TO CHOOSE

The health service users have the right to choose the services and the healthcare providers according to the existing resources and to the organisation rules of the health services.

CONSENT OR REFUSAL

The consent refusal of the healthcare provision must be declared in a free and enlightened manner except special provision by law

The health service users may cancel the consent in any moment of the healthcare provision.

SUITABILITY OF THE HEALTHCARE PROVISION

The healthcare service users have the right to get, immediately or in a clinically acceptable period of time, as appropriate, the healthcare they need.

The health service users have the right to the most appropriate and technically correct healthcare provision.

All healthcare must be provided with humanity and respect for the user.

TO PRIORITY IN CARE

When users have a clinical picture with identical seriousness and complexity, priority should be given to people with disabilities equal or greater than 60%. This provision does not apply to situations of attendance to the public performed through prior appointment.

PERSONAL DATA AND PRIVATE LIFE PROTECTION

The health service users have the right to reservation of private life and the personal data protection.

The legislation that regulates the personal data is applicable to data processing in the health area, assuring that the data collected are adequate, relevant and not excessive for the pursued purposes.

The health service users have the right to accessing to all collected personal data and they may require the rectification of any incorrect information and the inclusion of fully or partially missing information, under the law in force for personal data protection.

SECRECY

Healthcare users have the right to secrecy about their personal data.

Health professionals are bound by the duty of confidentiality in relation to the facts that they have taken knowledge during their duties, except any different legislation or judicial decision requiring disclosure.

INFORMATION

The health service users have the right to be informed by the healthcare provider about their situation, possible treatment alternatives and the likely evolution state.

The information must be transmitted in an accessible, objective, complete and intelligible form.

COMPLAINTS

The healthcare service users have the right to complain and file a complaint in hospitals, in accordance with the law, as well as receiving compensation for damaged suffered.

Complaints may be presented in the book of complaints or in person and, according to the law, the answer to the complaint it is compulsory.

Complaints can be presented in the complaints book, by letter, fax, e-mail, or on the Hospital's website, and your response is required, according to the law.

SPIRITUAL AND RELIGIOUS ASSISTANCE

The healthcare service users have the right to religious assistance no matter what religion you they have.

Legal churches or religious communities must be provided with the conditions that allow spiritual and religious assistance, when requiring, to in-patients in the National Health Services hospital, according to applicable legislation.

ASSOCIATION

The healthcare service users have the right to create entities that represent them and defend their interests, in particular associations for the promotion and protection of health or groups of friends in hospitals.

MINORS AND INCAPABLE PEOPLE

The law should provide the conditions where legal representatives of minors and incapable may use the rights that assist them, in particular refusing assistance, in compliance with the constitutional principles.

DUTIES:

- Respect the rights of other users, as well as the health professionals.
- Respect the rules of organization and functioning of services in health establishments.
- Collaborate with health professionals in all aspects related to her/his situation.
- Pay the costs arising from the provision of health care, when appropriate.