

• 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.

• 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.

DEVERES DO UTENTE

- 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.

Para mais informações consultar a Lei n.º 15/2014, de 21 de março, aditada pelo Dec. Lei n.º 44 /2017 de 20 de abril.

Hospital Distrital de Santarém, EPE
Av. Bernardo Santarém | 2005-177 Santarém
Tel: 243 300 200 / Fax: 243 370 220
E.mail: gabinete.cidadao@hds.min-saude.pt
Site: www.hds.min-saude.pt

DIREITOS E DEVERES do Utente dos Serviços de Saúde

Lei n.º 15/2014, de 21 de março, aditada pelo
Dec. Lei n.º 44 /2017 de 20 de abril



DIREITOS DO UTENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

- **Direito de escolha**
- **Direito à informação**
- **Direito ao consentimento ou recusa**
- **Direito à adequação da prestação dos cuidados de saúde**
- **Direito à prioridade no atendimento**
- **Direito à proteção dos dados pessoais da vida privada**
- **Direito ao sigilo dos dados pessoais**
- **Direito dos menores e incapazes terem representantes legais**
- **Direito a reclamar e apresentar queixa**
- **Direito à assistência espiritual e religiosa**
- **Direito de associação**

- **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.

- **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.

- **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.

- **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.

- **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.

- **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.

- **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.

- **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.