

## 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.

## ACOMPANHAMENTO

- Nos serviços de urgência do SNS
- Quando se trata de mulher grávida internada em estabelecimentos 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 fase final de vida

## DEVERES DOS UTENTES DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

### O UTENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE **DEVE:**

- 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 ESTABELECIEMNTOS 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



**UNIDADE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS MANUEL FANHA VIEIRA - PROVEDOR**

MORADA: Rua da Barroca, nº60  
2330 – 108 Entroncamento

Telefone: 249 729 240

Fax: 249 729 249

E-mail: [gab.cuidadoscontinuados@scment.org](mailto:gab.cuidadoscontinuados@scment.org)

Site: [www.scment.org](http://www.scment.org)

## SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO ENTRONCAMENTO



**UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS MANUEL FANHA VIEIRA - PROVEDOR**

## **DIREITOS E DEVERES DO UTENTE**

**Tel: 249 729 240**

**Director Técnico: Dr. Pena Ramos**



## **DIREITOS DOS UTENTES DOS SERVIÇOS DE SAÚDE**

(Lei nº 15/2014 de 21 de Março)

Direito de **Escolha**

Direito ao **Consentimento ou Recusa**

Direito à **Adequação da Prestação de 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 a 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 de 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.

### **PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS 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 e completa e inteligível.

### **ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL E RELIGIOSA**

- O utente 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 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, 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.