

# DEBERES DEL USUARIO

**Deber de respetar los derechos** de los demás usuarios, así como de los profesionales con los que se relacione.

**Deber de respetar las reglas** de organización y funcionamiento de los servicios y centros sanitarios.

**Deber de colaborar con los profesionales** de la salud toda la información necesaria para lograr un correcto diagnóstico y tratamiento adecuado.

**Deber de liquidación de los gastos** que resulten de la prestación de la asistencia sanitaria, de acuerdo con las determinaciones legales.

## SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

USF Famílias tiene a su disposición un libro de quejas y un folleto de sugerencias, que pueden ayudar a mejorar la calidad de nuestros servicios.

La información contenida en este prospecto no prescinde de una lectura cuidadosa de la legislación aplicable y está destinada únicamente como una orientación para el usuario. Para más información ver Ley N ° 15/2014 de 21 de marzo.

Rua do Infantário, 276  
4536-068 Lourosa  
Tel. 22 744 30 57 / 22 744 80 24/ 227454257  
Fax 22 744 60 83  
Email: [usf.familias@arsnorte.min-saude.pt](mailto:usf.familias@arsnorte.min-saude.pt)  
Web: [www.usf-familias.com](http://www.usf-familias.com)

Elaboração: 19/07/2022  
Aprovação: 22/07/2022  
Revisão: 22/07/2024  
PO.04\_panf.113 versão 1



unidade saúde familiar  
**FAMÍLIAS**

## DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO



Consultar la Ley N ° 15/2014  
de 21 de marzo

# DERECHO DE USUARIO

**DERECHO DE ELECCION** de los servicios y prestadores de cuidados de salud. El derecho a la elección de los servicios y de los prestadores de cuidados confiere al usuario la posibilidad de optar, en los diversos niveles de cuidados, por la institución del Servicio Nacional de Salud donde pretende ser asistido. Este derecho se ceñirá siempre a los recursos existentes y a las reglas de organización de los servicios de salud.

**DERECHO A DAR O RECHAZAR** antes de cualquier acto médico o participación en investigación o formación clínica. El usuario puede decidir, de forma libre y esclarecida, si acepta o rechaza un tratamiento o una intervención, así como si desea modificar su decisión.

**DERECHO A RECIBIR LOS CUIDADOS ADECUADOS A SU ESTADO DE SALUD** Los servicios de salud deben ser accesibles a todos los ciudadanos para proporcionar, de forma humanizada y en tiempo útil, los cuidados de salud que el usuario necesita, sean preventivos, curativos, de rehabilitación, continuados o paliativos.

**DERECHO A LA PRIVACIDAD**- La prestación de asistencia sanitaria se efectúa respetando estrictamente la privacidad del usuario, lo que significa que cualquier acto de diagnóstico o tratamiento sólo puede efectuarse en presencia de los profesionales indispensables para su ejecución, a menos que el usuario consienta o pida la presencia de terceros. La intimidad de cada usuario, atenta allí también su dimensión corporal, será escrupulosamente respetada por todos los profesionales en su labor asistencial. Su vida privada o familiar no puede ser objeto de intromisión, a menos que sea necesario para el diagnóstico o tratamiento y el usuario exprese su consentimiento.

**DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD** de toda la información clínica y elementos identificativos que le conciernen. Todas las informaciones referentes al estado de salud del usuario - situación clínica, diagnóstico, pronóstico, tratamiento y datos de carácter personal - son confidenciales. Sin embargo, si el usuario da su consentimiento y no hay perjuicios para terceros, esta información se utilizará siempre en el estricto marco ético y legal.

**DERECHO AL RESPETO POR SUS CONVICCIONES** Cada usuario tiene convicciones culturales, filosóficas y religiosas propias. Las instituciones y los prestadores de cuidados de salud deben respetar esos valores y favorecer su satisfacción. De igual modo, debe proporcionarse el apoyo espiritual que el usuario, o quien legítimamente lo represente, pueda requerir.

**DERECHO A PRESENTAR SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES** El usuario, por sí mismo, por quien legítimamente lo sustituye o por organizaciones representativas, puede evaluar la calidad de los cuidados prestados siempre que se le solicite y presentar sugerencias o reclamaciones siempre que lo considere oportuno. Para ello, existen, en los servicios de salud, la Oficina del Ciudadano (Gabinete do Cidadão) y la posibilidad de acceder al libro de reclamaciones. El usuario siempre tendrá que recibir respuesta o información sobre el seguimiento dado a sus sugerencias y reclamaciones a su debido tiempo.

**DERECHO A SER INFORMADO** sobre los servicios de salud existentes, sus competencias y niveles de cuidados, así como, el derecho a la información sobre su situación de salud

**DERECHO A CONSTITUIR ENTIDADES** que lo representen y que defiendan sus intereses .Es un legítimo derecho de los usuarios constituir asociaciones que tengan por objeto la promoción y la defensa de la salud, así como grupos de amigos de establecimientos sanitarios que puedan promover fines humanitarios.

**DERECHO DE LOS MENORES E INCAPACITADOS** a poder tener quien los represente. Cuando no pueden ejercer su autonomía, los derechos de los usuarios pueden ser ejercidos, siempre en la perspectiva de su beneficio, por sus representantes legales.

**DERECHO A LA VIGILANCIA** En los servicios de emergencia del SNS. .Cuando se trate de una mujer embarazada hospitalizada en este establecimiento de salud, durante todas las fases de la obra baño de parto.. Cuando se trata de niños hospitalizados en cuidado de la salud, personas con discapacidad, personas en situación de dependencia y personas con enfermedad en un estado avanzado y al final de la vida.