

Deve respeitar os direitos de outros utentes, e dos profissionais de saúde com os quais se relacione.

Deve respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde.

Deve colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspetos relativos à sua situação.

Deve pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso.

## SUGESTOES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES

Ajude a USF Famílias a melhorar a qualidade do seu serviço. Utilize a caixa de sugestões e, sempre que necessário, o Livro de Reclamações e Elogios disponível na USF e online.

A informação constante deste folheto não dispensa a leitura atenta da legislação em vigor

[Lei n.º 15/2014, de 21 de março,](#)



unidade saúde familiar  
**FAMÍLIAS**

## DIREITOS E DEVERES DO UTENTE



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: 19/01/2019  
Aprovação: 25/01/2019  
Revisão: 19/07/2022  
PO.04\_panf.106 versão 2

Consultar: [Lei n.º 15/2014, de 21 de março](#), alterada pelo [Decreto-Lei n.º 44/2017, de 20 de abril](#), na Portaria n.º 87/2015, de 23 de março, na [Portaria 153/2017, de 4 de maio](#) e no Despacho n.º 5344-A/2016, de 14 de abril, publicado no Diário da República n.º 76/2016, 1.º suplemento, Série II de 19 de abril.



# DIREITOS DOS UTENTES

## DIREITO 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.

## DIREITO 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.

## DIREITO 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.

## DIREITO À PROTEÇÃO DOS 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 garantindo, designadamente, que os dados recolhidos são os adequados, pertinentes e não excessivos.

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.

## DIREITO 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.

## DIREITO 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 em estabelecimentos de saúde do SNS, que a solicitem, nos termos da Lei.

## DIREITO 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.

## DIREITO 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. Nos 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.

s 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.

## DIREITO DE 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.

## DIREITO DOS MENORES E INCAPAZES TEREM REPRESENTANTES LEGAIS

Os representantes legais dos menores e incapazes podem exercer os direitos que lhes cabem, designadamente o de recusarem assistência, com observância dos princípios constitucionais.

## DIREITO AO 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.