

DIREITOS DO UTENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Os Direitos e Deveres do Utente dos Serviços de Saúde, estão consagrados na Lei n.º 15/2014, de 21 de março, na sua redação atual, e demais legislação em vigor.

Os profissionais devem assegurar o respeito pelos direitos do Utente, aí consagrados, nomeadamente:

1. 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.

2. Direito a ser tratado no respeito pela dignidade humana

É um direito humano fundamental, deve ser respeitado por todos os profissionais envolvidos no processo de prestação de cuidados, no que se refere, quer aos aspetos técnicos, quer aos atos de acolhimento, orientação e encaminhamento dos Utentes.

O Utente deve ser informado sobre a identidade e a categoria profissional, de todo o colaborador que participa no seu tratamento. Este direito abrange ainda as condições das instalações e equipamentos, que têm de proporcionar o conforto, privacidade e o bem-estar exigidos pela situação de vulnerabilidade em que o Utente se encontra.

3. Respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas

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.

4. Direito a receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos e de reabilitação

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.

No atendimento presencial sem marcação prévia, e em quadro clínico de gravidade e complexidade idênticas, deve ser dada prioridade aos utentes com deficiência ou incapacidade igual ou superior a 60%.

5. Direito à prestação de cuidados continuados

Em situação de doença, todos os cidadãos têm o direito de obter dos diversos níveis de prestação de cuidados (hospitais e centros de saúde) uma resposta pronta e eficiente, que lhes proporcione o necessário acompanhamento até ao seu completo restabelecimento. O Utente/Acompanhante têm direito a ser informados das razões da transferência de um nível de cuidados para outro e a ser esclarecidos de que a continuidade da sua prestação fica garantida. Ao Utente/Acompanhante são proporcionados os conhecimentos e as informações que se mostrem essenciais aos cuidados que o Utente deve continuar a receber no seu domicílio.

DIREITOS DO UTENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

6. Direito a ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados

Ao cidadão tem que ser fornecida informação acerca dos serviços de saúde locais, regionais e nacionais existentes, suas competências e níveis de cuidados, regras de organização e funcionamento, de modo a otimizar e a tornar mais cómoda a sua utilização. Os serviços prestadores dos diversos níveis de cuidados devem providenciar no sentido de o Utente ser sempre acompanhado dos elementos de diagnóstico e terapêutica considerados importantes para a continuação do tratamento.

7. Direito a ser informado sobre a sua situação de saúde

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. Especificamente, a informação deve conter elementos relativos ao diagnóstico (tipo de doença), ao prognóstico (evolução da doença), tratamentos a efetuar, possíveis riscos e eventuais tratamentos alternativos. A informação deve ser transmitida de forma acessível, objetiva, completa e inteligível, devendo ter sempre em conta a personalidade, o grau de instrução e as condições clínicas e psíquicas do Utente. O Utente pode desejar não ser informado do seu estado de saúde, devendo indicar, caso o entenda, quem deve receber a informação em seu lugar.

8. Direito de obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde

Este direito, que se traduz na obtenção de parecer de um outro médico, permite ao Utente complementar a informação sobre o seu estado de saúde, dando-lhe a possibilidade de decidir, de forma mais esclarecida, acerca do tratamento a prosseguir.

9. Direito a dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato médico ou participação em investigação ou ensino clínico

O Utente pode, salvo disposição especial da lei, decidir, de forma livre e esclarecida, se aceita ou recusa um tratamento ou uma intervenção, bem como alterar a sua decisão, em qualquer momento da prestação dos cuidados de saúde.

O consentimento pode ser presumido em situações de emergência e em caso de incapacidade, deve este direito, ser exercido pelo representante legal do Utente.

10. Direito à confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam

Todas as informações referentes ao estado de saúde do Utente, situação clínica, diagnóstico, prognóstico, tratamento e dados de carácter pessoal, são confidenciais. Contudo, se o Utente der o seu consentimento e não houver prejuízos para terceiros, ou se a lei o determinar, podem estas informações ser utilizadas.

Os dados recolhidos devem ser os adequados, pertinentes e não excessivos para as finalidades.

11. 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.

DIREITOS DO UTENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

12. Direito de acesso aos dados registados no seu processo clínico

A informação clínica e os elementos identificativos de um Utente estão contidos no seu processo clínico. O Utente tem o direito de tomar conhecimento dos dados registados no seu processo, devendo essa informação ser fornecida de forma precisa e esclarecedora, cumprindo o disposto na Política de Proteção de Dados da CSSMH, disponível em <https://www.casadesaude.pt/>. A omissão de alguns desses dados apenas é justificável se a sua revelação for considerada prejudicial para o Utente ou se contiverem informação sobre terceiros pessoas.

13. Direito à privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico

A prestação de cuidados de saúde efetua-se no respeito rigoroso do direito do Utente à privacidade, o que significa que qualquer ato de diagnóstico ou terapêutica só pode ser efetuado na presença dos profissionais indispensáveis à sua execução, salvo se o Utente consentir ou pedir a presença de outros elementos. A vida privada ou familiar do Utente não pode ser objeto de intromissão, a não ser que se mostre necessária para o diagnóstico ou tratamento e o Utente expresse o seu consentimento.

14. Direito, por si ou por quem o represente, a apresentar sugestões e reclamações

O Utente, por si ou por quem o represente, pode avaliar a qualidade dos cuidados prestados e apresentar sugestões e / ou reclamações, através do email gestor.qualidade@casadesaude.pt, ou no livro de reclamações eletrónico <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>, ou na página da Entidade Reguladora da Saúde <https://www.ers.pt/pt/doentes/reclamacoes/>, ou ainda, presencialmente no livro de reclamações, existente em cada Serviço/Unidade funcional.

O Utente/representante, terá sempre de receber resposta escrita, acerca do seguimento dado às suas sugestões e reclamações, em tempo útil, nos termos da lei.

15. Direito de Associação

O Utente tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses. Podem também colaborar com o serviço de saúde, nomeadamente sob a forma de associações para a promoção e defesa da saúde ou de grupos de amigos da instituição de saúde.

16. Direito à Proteção de Dados Pessoais

O Utente tem direito à proteção dos seus dados pessoais e a que sejam implementadas medidas técnicas e organizativas adequadas, contra perda, destruição ou danificação, accidental ou ilícita, bem como contra o acesso ou a utilização por parte de terceiros não autorizados. O Utente tem ainda direito, quando aplicável e nos termos da lei em vigor, ao acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento, oposição ao tratamento, portabilidade, remoção de consentimento ou apresentação de reclamação à autoridade de controlo nacional, Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) ou a outra entidade competente.

O exercício dos direitos dos Utentes no âmbito da legislação relativa à proteção de dados, designadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD) e a Lei n.º 58/2019 que assegura, na ordem jurídica nacional, a execução do referido Regulamento, nas suas edições atuais, podem ser consultados na página oficial da CSSMH <https://www.casadesaude.pt/>.