

## Carta dos direitos e deveres dos utentes do serviço nacional de saúde

(Lei n.º 15/2014 de 21 de março)

### Direitos dos utentes dos serviços de saúde

#### Direito de escolha

- O utente dos serviços de saúde tem direito de escolha dos serviços e prestadores de cuidados de saúde, na medida dos recursos existentes.
- O direito à proteção da saúde é exercido tomando em consideração as 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, salvo disposição especial da lei.
- O utente dos serviços de saúde pode, em qualquer momento da prestação dos cuidados de saúde, revogar o consentimento.

#### Adequação da prestação dos cuidados de saúde

- O utente dos serviços de saúde 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 dos serviços de saúde 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.

#### Dados pessoais e proteção da vida privada

- O utente dos serviços de saúde é titular dos direitos à proteção de dados pessoais e à reserva da vida privada.
- É aplicável aos tratamentos de dados na área da saúde o artigo 5.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, garantindo, designadamente, que os dados recolhidos são os adequados, pertinentes e não excessivos para as finalidades prosseguidas.
- O utente dos serviços de saúde 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 do artigo 11.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.

## Sigilo

- O utente dos serviços de saúde 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 informação

- O utente dos serviços de saúde 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.

## Assistência espiritual e religiosa

- O utente dos serviços de saúde 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 do Decreto -Lei n.º 253/2009, de 23 de setembro.

## Queixas e reclamações

- O utente dos serviços de saúde 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 em livro de reclamações ou de modo avulso, sendo obrigatória a resposta, nos termos da lei.
- 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.

## Direito de associação

- O utente dos serviços de saúde tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses.
- O utente dos serviços de saúde pode constituir entidades que colaborem com o sistema de saúde, 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

- A lei deve prever as condições em que 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 de Acesso aos Cuidados de Saúde

- O utente dos serviços de saúde tem o direito de lhe serem prestados cuidados de saúde pelo Serviço Nacional de Saúde, em tempo considerado clinicamente aceitável para a sua condição de saúde, de acordo com os Tempos Máximos de Resposta Garantidos definidos na legislação em vigor.

## Deveres dos utentes dos serviços de saúde

- O utente dos serviços de saúde deve respeitar os direitos de outros utentes, bem como os dos profissionais de saúde com os quais se relacione.
- O utente dos serviços de saúde deve respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde.
- O utente dos serviços de saúde deve colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspetos relativos à sua situação.
- O utente dos serviços de saúde deve pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso.