

## DIREITOS

### QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

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.

## DEVERES

### 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.

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.

**Nota:** A presente informação não dispensa a leitura da Lei nº 15/2014 de 21 de março – Direitos e Deveres do Utente dos Serviços de Saúde.



## DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES DOS SERVIÇOS DE SAÚDE



Elaborado por: CQS

Data: 2025/01

Modelo: DV.13.CQS.300.13/B



Tel: 296 249 220

[www.usism.azores.gov.pt](http://www.usism.azores.gov.pt)

## DIREITOS

### 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 ao tratamento de informação a legislação da saúde que rege a proteção que protege dos dados pessoais de carácter pessoal, garantindo, designadamente, que os dados recolhidos são os adequados, pertinentes e não excessivos para as finalidades prosseguidas<sup>1</sup>.

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 da Lei da proteção de dados pessoais em vigor<sup>2</sup>.

### 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.

<sup>1</sup> Artigo 5.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.

<sup>2</sup> Artigo 11.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.

### 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 da legislação em vigor<sup>3</sup>.

### QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

O utente dos serviços de saúde tem direito a reclamar e apresentar queixas nos estabelecimentos de saúde, nos termos da lei, bem como a receber indemnização por prejuízos sofridos.

<sup>3</sup> Decreto -Lei n.º 253/2009, de 23 de Setembro.