



## **COMPROMISSO DE GARANTIA DO CUMPRIMENTO DOS DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

**Todos os Profissionais em funções no CHULN** assumem o compromisso de garantir os direitos dos utentes e assegurar que os utentes cumprem os seus deveres, tendo em consideração a legislação em vigor.

### **DIREITOS DO UTENTE NOS SERVIÇOS DE SAÚDE**

Os direitos e deveres dos Utentes do SNS estão consagrados na legislação em vigor, nomeadamente, na 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 n.º 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.ª suplemento, Série II de 19 de abril.

A informação constante neste documento não tem contido legal vinculativo nem dispensa a leitura dos diplomas aplicáveis.

### **DIREITOS DO UTENTE**

#### **DIREITO DE ESCOLHA**

O Uteute tem direito à escolha dos serviços prestadores de cuidados de saúde, na medida dos recursos existentes e das respetivas regras de organização.

#### **DIREITO A CONSENTIMENTO E 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 pode, em qualquer momento da prestação dos cuidados de saúde, revogar o consentimento.

**SERVIÇO**  
**QUALIDADE**



## 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 corretos.

Os cuidados de saúde devem ser prestados humanamente e com respeito pelo utente.

## DIREITO AOS DADOS PESSOAIS E PROTEÇÃO DA VIDA PRIVADA

O Utente é titular dos direitos à proteção de dados pessoais e à reserva da vida privada.

Os dados recolhidos devem ser adequados, pertinentes e não excessivos para as finalidades pretendidas, nos termos da legislação aplicável.

O Utente é titular do direito de acesso aos dados pessoais recolhidos e pode exigir a retificação de informações não exatas e a inclusão de informações total ou parcialmente omissas.

## DIREITO AO SIGILO

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.

**SERVIÇO**  
**QUALIDADE**



## DIREITO À INFORMAÇÃO

O Utente tem 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 compreensível.

## 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 estabelecimento de saúde do SNS, que a solicitem, nos termos da lei em vigor.

## 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 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.

### SERVIÇO QUALIDADE



## DIREITO DE ASSOCIAÇÃO

O Utente tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses.

O Utente 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.

## DIREITO DOS MENORES E INCAPAZES

A lei deve prever as condições em que os representantes legais dos menores e dos incapazes podem exercer os direitos que lhes cabem, nomeadamente, o de recusarem assistência, com observância dos princípios constitucionais.

## DIREITO AO ACOMPANHAMENTO

Nos serviços do Serviço Nacional de Saúde é reconhecido o direito de acompanhamento nos Serviços de Urgência, quando se trata de mulher grávida internada durante todas as fases do trabalho de parto, quando se trata de crianças internada, pessoas com deficiência, pessoas em situação de dependência e pessoas com doença incurável em estado avançado e em estado final de vida.

SERVIÇO  
QUALIDADE



## DEVERES DO UTENTE

Respeitar os direitos dos outros Utentes, bem como os dos profissionais de saúde com os quais se relacione.

Respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde.

Colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspetos relativos á sua situação.

Pagar os encargos que derivem da prestação de cuidados de saúde, quando for caso disso.

Elaborado a 10/8/2023 por: Serviço da Qualidade: Dra. Vanessa Pereira de Gouveia	Verificado a 11/8/2023 por Serviço da Qualidade: Dra. Vanessa Pereira de Gouveia	Revisão em: 2028	Autorizado por CA
----------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	------------------	-------------------

### SERVIÇO QUALIDADE

Av. Professor Egas Moniz  
1649-035 LISBOA  
Tel: 217 805 000 – Fax: 217 805 610

[www.chln.pt](http://www.chln.pt)

Alameda das Linhas de Torres, 117  
1769-001 LISBOA  
Tel: 217 548 000 – Fax: 217 548 215

[www.chln.pt](http://www.chln.pt)