

v. <http://www.dgsaude.pt/biblos/guia.html>

1.5. Que direitos têm os utentes do SNS?

De acordo com a Lei de Bases da Saúde (Lei 48/90, de 24 de Agosto), os utentes têm direito a:

- a. Escolher o serviço e os profissionais de saúde, na medida dos recursos existentes e de acordo com as regras de organização;
- b. Decidir receber ou recusar a prestação de cuidados que lhes é proposta, salvo disposição especial da lei;
- c. Ser tratados pelos meios adequados, humanamente e com prontidão, correcção técnica, privacidade e respeito;
- d. Ter rigorosamente respeitada a confidencialidade dos dados pessoais;
- e. Ser informados sobre a sua situação, as alternativas possíveis de tratamento e a evolução provável do seu estado;
- f. Receber assistência religiosa;
- g. Reclamar e fazer queixa sobre a forma como são tratados e, se for caso disso, receber indemnização por prejuízos sofridos;
- h. Constituir entidades que os representem e defendam os seus interesses;
- i. 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.

1.6. Quais os deveres dos utentes do SNS?

De acordo com a Lei de Bases da Saúde, os utentes do SNS devem:

- a. Respeitar os direitos dos outros utentes;
- b. Observar as regras de organização e funcionamento dos serviços;
- c. Colaborar com os profissionais de saúde em relação à sua própria situação;
- d. Utilizar os serviços de acordo com as regras estabelecidas;
- e. Pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso.

Nota: Relativamente aos menores e incapazes, cabe aos seus representantes legais exercer estes direitos e deveres, nos termos previstos na lei.

Carta dos direitos e deveres dos doentes

Foi recentemente divulgada pelo Ministério de Saúde uma Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes. Em alguns aspectos, esta carta valoriza direitos e deveres já estabelecidos na Lei de Bases da Saúde.

Nos termos desta Carta, o doente tem direito a:

- 1** - Ser tratado no respeito pela dignidade humana;
- 2** - Ser respeitado nas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas;
- 3** - Receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais;
- 4** - Receber cuidados continuados;
- 5** - Ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados;
- 6** - Ser informado sobre a sua situação de saúde;
- 7** - Obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde;
- 8** - Dar ou recusar o seu consentimento antes de qualquer acto médico ou participação em investigação ou ensino clínico;
- 9** - Ter respeitada a confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam;
- 10** - Ter acesso aos dados registados no seu processo clínico;
- 11** - Ter respeitada a privacidade na prestação de todo e qualquer acto médico;
- 12** -- Apresentar, por si ou por organizações representativas, sugestões e reclamações.

Ainda de acordo com esta Carta, o doente deve observar responsável e civicamente um conjunto de deveres :

- 1** - O doente tem o dever de zelar pelo seu estado de saúde. Isto significa que deve procurar garantir o mais completo restabelecimento e também participar na promoção da própria saúde e da comunidade em que vive.
- 2** - O doente tem o dever de fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correcto diagnóstico e adequado tratamento.
- 3** - O doente tem o dever de respeitar os direitos dos outros doentes;

4 - O doente tem o dever de colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceites.

5 - O doente tem o dever de respeitar as regras de funcionamento dos serviços de saúde.

6 - O doente tem o dever de utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e de colaborar activamente na redução de gastos desnecessários.

1.7. Como posso contribuir para a melhoria do funcionamento dos serviços de saúde?

Deve manter-se informado acerca dos seus direitos e responsabilidades como utente dos serviços de saúde e participar na avaliação da qualidade dos serviços e dos cuidados que lhe são prestados, apresentando sugestões úteis e eficazes ou reclamações, quando se justificarem.

Pode integrar-se em entidades que colaborem com o sistema de saúde, quer sejam associações para a promoção e defesa da saúde ou grupos de amigos dos estabelecimentos de saúde.

A legislação prevê, ainda, a participação dos cidadãos em órgãos consultivos dos Hospitais e Centros de Saúde. Para tal, terão de estar devidamente organizados em Ligas de Utentes ou Amigos do Hospital ou serem elementos das autarquias.

1.8. Como posso exercer o meu direito de apresentar sugestões e reclamações?

Deve dirigir-se ao Gabinete do Utente, que funciona, em cada distrito, na sede da Sub-região de Saúde e também nos Centros de Saúde e nos Hospitais.

Este gabinete tem as seguintes atribuições:

- Informar os utentes sobre os seus direitos e deveres relativos aos serviços de saúde;
- Receber as reclamações e sugestões sobre o funcionamento dos serviços ou o comportamento dos profissionais;
- Redigir as reclamações orais feitas nos termos da alínea anterior, quando os utentes não o possam fazer;
- Receber as sugestões dos utentes.

Se quiser apresentar uma reclamação, pode ainda utilizar o Livro de Reclamações, que existe obrigatoriamente em todos os locais onde seja efectuado atendimento público, devendo a sua existência ser divulgada aos utentes de forma visível.

O reclamante será sempre informado da decisão que recai sobre a reclamação apresentada.