

## **DIREITOS E DEVERES DO UTENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE**

O direito à protecção da saúde está consagrado na Constituição da República Portuguesa, e assenta num conjunto de valores fundamentais como a dignidade humana, a equidade, a ética e a solidariedade,

A Lei nº 15/2014, de 21 de Março, veio consolidar a legislação em matéria de direitos e deveres do utente dos serviços de saúde do Sistema Nacional de Saúde, concretizando a Base XIV da Lei nº 48/90, de 24 de agosto, e salvaguardando as especificidades do Serviço Nacional de Saúde.

Por sua vez o Decreto Legislativo Regional nº 3/2016/M, de 28 de Janeiro, procedeu à adaptação da Lei nº 15/2014 ao Sistema Regional de Saúde da Região Autónoma da Madeira.

O conhecimento dos direitos e deveres dos utentes, extensivos a todos os utentes dos sistemas nacional e regional de saúde, potencia a sua capacidade de intervenção activa na melhoria progressiva dos cuidados e serviços.

A informação aqui disponível não dispensa a leitura atenta da legislação em vigor aplicável. Para um conhecimento mais completo dos direitos e deveres do utente dos serviços de saúde, consulte por favor os seguintes diplomas legais:

- Lei n.º 15/2014, de 21 de Março.
- Decreto Legislativo Regional n.º 3/2016/M, de 28 de Janeiro.
- Despacho n.º 5344-A/2016, de 14 de Abril, da Secretária de Estado para a Cidadania e a Igualdade e do Secretário de Estado Adjunto e da Saúde.

-----

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

### **Direito de escolha**

1. O utente dos serviços de saúde tem direito de escolha dos serviços e prestadores de cuidados de saúde, na medida dos recursos existentes.
2. O direito à protecção da saúde é exercido tomando em consideração as regras de organização dos serviços de saúde.

### **Consentimento ou recusa**

1. O consentimento ou a recusa da prestação dos cuidados de saúde devem ser declarados de forma livre e esclarecida, salvo disposição especial da lei.
2. 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**

1. 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.
2. O utente dos serviços de saúde tem direito à prestação dos cuidados de saúde mais adequados e tecnicamente mais correctos.
3. Os cuidados de saúde devem ser prestados com humanidade e com respeito pelo utente.

### **Mobilidade de doentes do Serviço Regional de Saúde**

1. O direito à mobilidade de doentes do Serviço Regional de Saúde aplica-se nas seguintes situações, sem prejuízo das normas de acesso a cuidados de saúde transfronteiriços previstas na lei:
  - a. Prestação de cuidados de saúde, públicos ou privados, efectuada fora da Região, ou no estrangeiro, por falta de meios técnicos ou humanos no Serviço Regional de Saúde e por este devidamente encaminhado;
  - b. Prestação de cuidados de saúde privados efectuada fora da Região, ou no estrangeiro, por opção ou escolha própria do utente, existindo meios técnicos ou humanos no Serviço Regional de Saúde;
  - c. Prestação de cuidados de saúde, pontual ou em tratamento continuado, ao utente que, por qualquer vicissitude, se encontra deslocado fora da Região ou no estrangeiro.

### **Dados pessoais e protecção da vida privada**

1. O utente dos serviços de saúde é titular dos direitos à protecção de dados pessoais e à reserva da vida privada.
2. É aplicável aos tratamentos de dados na área da saúde o artigo 5.º da Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro, rectificada pela Declaração de Rectificação n.º 22/98, de 28 de Novembro, e alterada pela Lei n.º 103/2015, de 24 de agosto, garantindo, designadamente, que os dados recolhidos são os adequados, pertinentes e não excessivos para as finalidades prosseguidas.

3. O utente dos serviços de saúde é titular do direito de acesso aos dados pessoais recolhidos e pode exigir a rectificação de informações inexactas 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, rectificada pela Declaração de Rectificação n.º 22/98, de 28 de Novembro, e alterada pela Lei n.º 103/2015, de 24 de agosto.

### **Sigilo**

1. O utente dos serviços de saúde tem direito ao sigilo sobre os seus dados pessoais.
2. 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**

1. 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.
2. A informação deve ser transmitida de forma acessível, objectiva, completa e inteligível.

### **Direito à segunda opinião**

1. O doente tem o direito de obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde no caso de doença grave, particularmente se a decisão envolver grandes riscos ou graves consequências.
2. Este direito, que se traduz na obtenção do parecer de outro médico, permite ao doente complementar a informação sobre o seu estado de saúde, dando-lhe a possibilidade de decidir, de forma mais esclarecida, acerca do tratamento a prosseguir.
3. Nas situações atrás referidas o médico deve aceitar e pode tomar a iniciativa de sugerir que o doente procure outra opinião médica.

**Nota:** Este direito não está previsto na Lei n.º 15/2014, de 21 de Março, nem no Decreto Legislativo Regional n.º 3/2016/M, de 28 de Janeiro. No entanto pode ser exercido, nas circunstâncias atrás referidas, apenas no contexto do Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira, E.P.E..

### **Assistência espiritual e religiosa**

1. O utente dos serviços de saúde tem direito à assistência religiosa, independentemente da religião que professe.
2. 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, que a solicitem.

### **Queixas e reclamações**

1. 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.
2. As reclamações e queixas podem ser apresentadas em livro de reclamações ou de modo avulso, sendo obrigatória a resposta.
3. 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.

**Nota:** Pode também exercer este direito através da Internet. Para apresentar uma queixa ou reclamação, ou para transmitir um agradecimento ou sugestão, aceda por favor ao portal web do SESARAM em [www.sesaram.pt](http://www.sesaram.pt) e clique em **Fale Connosco** no menu **Cidadão**.

### **Direito de associação**

1. O utente dos serviços de saúde tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses.
2. 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**

Relativamente aos menores e incapazes aplica-se a lei relativa às condições em que os seus representantes legais podem exercer os direitos que lhes cabem, designadamente quanto ao consentimento ou recusa da assistência.

### **Direito ao acompanhamento**

1. Nos serviços de urgência do Serviço Regional de Saúde, a todos é reconhecido e garantido o direito de acompanhamento por uma pessoa por si indicada, devendo ser prestada essa informação na admissão pelo serviço.
2. É reconhecido à mulher grávida internada em estabelecimento de saúde o direito de acompanhamento durante todas as fases do trabalho de parto, por qualquer pessoa por si escolhida.
3. É reconhecido o direito de acompanhamento familiar a crianças internadas em estabelecimento de saúde, bem como a pessoas com deficiência, a pessoas em situação de dependência e a pessoas com doença incurável em estado avançado e em estado final de vida.
4. É reconhecido à pessoa com doença oncológica o direito de acompanhamento durante o internamento hospitalar e durante todas as fases do tratamento, por qualquer pessoa por si escolhida.

### **A. Acompanhante**

1. Nos casos em que a situação clínica não permita ao utente escolher livremente o acompanhante, os serviços devem promover o direito ao acompanhamento, podendo para esse efeito solicitar a demonstração do parentesco ou da relação com o utente, invocados pelo acompanhante.
2. A natureza do parentesco ou da relação referida no número anterior não pode ser invocada para impedir o acompanhamento.
3. Quando a pessoa internada não esteja acompanhada, a administração do estabelecimento de saúde deve diligenciar para que lhe seja prestado o atendimento personalizado necessário e adequado à situação.

### **B. Limites ao direito de acompanhamento**

1. Não é permitido acompanhar ou assistir a intervenções cirúrgicas e a outros exames ou tratamentos que, pela sua natureza, possam ver a sua eficácia e correção prejudicadas pela presença do acompanhante, excepto se para tal for dada autorização expressa pelo clínico responsável.
2. O acompanhamento não pode comprometer as condições e requisitos técnicos a que deve obedecer a prestação de cuidados médicos.
3. Nos casos previstos nos números anteriores, compete ao profissional de saúde responsável pela prestação dos cuidados de saúde informar e explicar ao acompanhante os motivos que impedem a continuidade do acompanhamento.

### **C. Direitos e deveres do acompanhante**

1. O acompanhante tem direito a ser informado adequadamente e em tempo razoável sobre a situação do doente, nas diferentes fases do atendimento, com as seguintes excepções:
  - a) Indicação expressa em contrário do doente;
  - b) Matéria reservada por segredo clínico.
2. O acompanhante deve comportar-se com urbanidade e respeitar e acatar as instruções e indicações, devidamente fundamentadas, dos profissionais de serviço.
3. No caso de violação do dever de urbanidade, desobediência ou desrespeito, os serviços podem impedir o acompanhante de permanecer junto do doente e determinar a sua saída do serviço, podendo ser, em sua substituição, indicado outro acompanhante.

### **D. Condições do acompanhamento da mulher grávida durante o parto**

1. O direito ao acompanhamento pode ser exercido independentemente do período do dia ou da noite em que o trabalho de parto ocorrer.

2. Na medida necessária ao cumprimento do disposto no presente diploma, o acompanhante não será submetido ao regulamento hospitalar de visitas, nem aos seus condicionamentos.

#### **E. Condições de exercício do acompanhamento da mulher grávida**

1. O acompanhamento pode excepcionalmente não se efectivar quando, em situações clínicas graves, for desaconselhável e expressamente determinado pelo médico obstetra.
2. O acompanhamento pode não ser exercido nas unidades onde as instalações não sejam consentâneas com a presença do acompanhante e com a garantia de privacidade invocada por outras parturientes.
3. Nos casos previstos nos números anteriores os interessados devem ser correctamente informados das respectivas razões pelo pessoal responsável.
4. Nos casos em que a criança internada for portadora de doença transmissível e em que o contacto com outros constitua um risco para a saúde pública, o direito ao acompanhamento pode cessar ou ser limitado, por indicação escrita do clínico responsável.

#### **F. Acompanhamento familiar de pessoas com deficiência ou em situação de dependência**

1. As pessoas com deficiência ou em situação de dependência, com doença oncológica em estado avançado e as pessoas em estado final de vida, internadas em estabelecimento de saúde, têm direito ao acompanhamento permanente de ascendente, descendente, cônjuge ou equiparado e, na ausência ou impedimento destes ou por sua vontade, de pessoa por si designada.

#### **G. Condições do acompanhamento familiar de pessoas com deficiência ou em situação de dependência**

1. O acompanhamento familiar permanente é exercido no período do dia ou da noite, com respeito pelas instruções e regras técnicas relativas aos cuidados de saúde aplicáveis e pelas demais normas estabelecidas no respectivo regulamento hospitalar.
2. É vedado ao acompanhante assistir a intervenções cirúrgicas a que a pessoa internada seja submetida, bem como a tratamentos em que a sua presença seja prejudicial para a correcção e eficácia dos mesmos, excepto se para tal for dada autorização pelo clínico responsável.

## **H. Cooperação entre o acompanhante e os serviços**

1. Os profissionais de saúde devem prestar ao acompanhante a conveniente informação e orientação para que este possa, se assim o entender, sob a supervisão daqueles, colaborar na prestação de cuidados à pessoa internada.
2. O acompanhante deve cumprir as instruções que, nos termos da presente lei, lhe forem dadas pelos profissionais de saúde.

## **I. Refeições**

O acompanhante da pessoa internada, desde que esteja isento do pagamento de taxa moderadora, no acesso às prestações de cuidados de saúde no âmbito do Serviço Regional de Saúde, tem direito a refeição gratuita, no estabelecimento de saúde, se permanecer na instituição seis horas por dia, e sempre que verificada uma das seguintes condições:

- a) A pessoa internada se encontre em perigo de vida;
- b) A pessoa internada se encontre no período pós-operatório e até 48 horas depois da intervenção;
- c) Quando a acompanhante seja mãe e esteja a amamentar a criança internada;
- d) Quando a pessoa internada esteja isolada por razões de critério médico-cirúrgico;
- e) Quando o acompanhante resida a uma distância superior a 20 km do local onde se situa o estabelecimento de saúde onde decorre o internamento.

## **DEVERES DO UTENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE**

1. 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.
2. O utente dos serviços de saúde deve respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde.
3. O utente dos serviços de saúde deve colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspectos relativos à sua situação.
4. O utente dos serviços de saúde deve pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso.