

DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD

El derecho a la protección de la salud está consagrado en la Constitución de Portugal, y se basa en un conjunto de valores fundamentales como la dignidad humana, la equidad, la ética y la solidaridad,

La Ley Nº 15/2014, de 21 de marzo, consolida la legislación sobre los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de salud del Sistema Nacional de Salud, determina la aplicación de la Base XIV de la Ley nº 48/90, de 24 de agosto, y salvaguardando las características del Servicio Nacional de Salud.

A su vez, el Decreto Legislativo Regional N º 3/2016 / M, de 28 de enero, procedió a la modificación de la Ley Nº 15/2014 sobre el Sistema Regional de Salud de la Región Autónoma de Madeira.

El conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios, que se extendió a todos los usuarios de los sistemas nacionales y regionales de salud, optimiza su capacidad de intervención activa en la mejora progresiva de la atención y servicios.

La información disponible aquí no reemplaza la lectura cuidadosa de la legislación aplicable. Para una comprensión más completa de los derechos y deberes del usuario de los servicios de salud, por favor consulte la siguiente legislación:

- Ley Nº.15/2014 de 21 de marzo.
- Decreto Legislativo Regional Nº 3/2016 / M, de 28 de enero.
- Ordenanza Nº 5344-A / 2016 de 14 de abril, de la Secretaría de Estado para la Ciudadanía y la Igualdad y del Secretario de Estado Adjunto y de la Salud.

DERECHOS DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Derecho a elegir

1. El usuario de servicios de salud tiene el derecho de elección de servicios y proveedores de atención médica, en la medida de los recursos existentes.
2. El derecho a la protección de la salud se ejerce teniendo en cuenta las normas para la organización de los servicios de salud.

Consentimiento o denegación

1. El consentimiento o la denegación de la prestación de atención de salud deben ser declarados libres e informados salvo disposición especial de la ley.
2. El usuario de los servicios de salud podrá, en cualquier momento de la prestación de asistencia sanitaria, revocar el consentimiento.

Adecuación de la prestación de asistencia sanitaria

1. El usuario de servicios de salud tiene derecho a recibir, de inmediato o dentro de un período de tiempo considerado clínicamente aceptable, en su caso, la atención médica que necesita.
2. El usuario de los servicios de salud tiene el derecho a obtener la atención sanitaria más apropiada y más técnicamente correcta.
3. La atención de salud debe contar con humanidad y con respeto a la persona usuaria.

Movilidad de los pacientes del Servicio Regional de Salud

1. El derecho a la movilidad de los pacientes del Servicio Regional de Salud se aplica en los casos siguientes, sin perjuicio de las normas sobre el acceso a los cuidados de enfermería sanitaria transfronteriza establecidos por la ley:
 - a) Prestación de asistencia sanitaria, pública o privada, llevada a cabo fuera de la Región o en el extranjero, por falta de recursos técnicos o humanos en el Servicio Regional de Salud y por este correctamente enrutado;
 - b) Prestación de asistencia sanitaria privada hecha fuera de la Región o en el extranjero, por opción o propia elección del usuario, existiendo recursos técnicos o humanos en el Servicio Regional de Salud;
 - c) Prestación de asistencia sanitaria, de tratamiento ocasional o continuo, al usuario que, por cualquier vicisitud, se encuentre fuera de la Región o en el extranjero.

Datos personales y protección de la vida privada

1. El usuario de servicios de salud tiene derecho a la protección de los datos personales y a la protección de la vida privada.
2. Será aplicable al tratamiento de datos de salud el artículo 5º de la Ley Nº 67/98, de 26 de octubre, rectificada por la Declaración de Rectificación n º 22/98 de 28 de noviembre y modificado por la Ley Nº 103/2015 de 24 de agosto, garantizando, en particular, que los datos recogidos son los adecuados, pertinentes y no excesivos para los fines perseguidos.

3. El usuario de los servicios de salud tiene el derecho al acceso a los datos personales recogidos y puede requerir la corrección de información incorrecta y la inclusión de la información total o parcialmente en falta, de conformidad con el artículo 11 de la Ley Nº 67 / 98 de 26 de octubre, rectificada por la Declaración de Rectificación Nº 22/98 de 28 de noviembre y modificada por la Ley Nº 103/2015 de 24 de agosto.

Sigilo

1. El usuario de servicios de salud tiene el derecho a la confidencialidad de sus datos personales.
2. Los profesionales de la salud están obligados a guardar secreto respecto de los hechos de que tengan conocimiento en el ejercicio de sus funciones, salvo ley que disponga lo contrario u orden judicial que exija su divulgación.

Derecho a la información

1. El usuario de servicios de salud tiene derecho a ser informado, por el proveedor del cuidado de salud de su situación, de las posibles alternativas de tratamiento y la evolución probable de su estado.
2. La información debe transmitirse de modo asequible, objetiva, completa y comprensible.

Derecho a la segunda opinión

1. El paciente tiene el derecho de obtener una segunda opinión sobre su situación de salud en el caso de enfermedad grave, sobre todo si la decisión implica grandes riesgos o consecuencias graves.
2. Este derecho, que se traduce en la obtención de la opinión de otro médico, permite al paciente complementar la información sobre su salud, dándole la oportunidad de decidir, de una manera más informada, sobre el tratamiento a seguir.
3. En las situaciones anteriormente mencionadas, el médico deberá aceptar y puede tomar la iniciativa de sugerir que el paciente busque otra opinión médica.

Nota: Este derecho no está previsto en la Ley Nº 15/2014, de 21 de marzo, ni tampoco en el Decreto Legislativo Regional 3/2016 / M, de 28 de enero. Sin embargo, puede ser ejercido en las circunstancias descritas anteriormente, sólo en el contexto del Servicio de Salud de la Región Autónoma de Madeira, E.P.E.

Atención espiritual y religiosa

1. El usuario de servicios de salud tiene derecho a la asistencia religiosa, independientemente de la religión que profesan.

2. A las iglesias o comunidades religiosas, reconocidas legalmente, son aseguradas las condiciones que permiten el libre ejercicio de la atención espiritual y religiosa a los usuarios admitidos en los centros de salud que lo soliciten.

Quejas y reclamaciones

1. El usuario de servicios de salud tiene el derecho de quejarse y de presentar queja en los centros de salud, de acuerdo con la ley, así como tiene el derecho de recibir una indemnización por daños y perjuicios.
2. Las reclamaciones y quejas pueden ser presentadas en el libro de reclamaciones o de manera suelta, siendo la respuesta obligatoria.
3. Los servicios de Salud, los proveedores de bienes o de servicios de salud y los operadores de salud son obligados a poseer un libro de reclamaciones, que puede ser llenado por aquellos que lo soliciten.

Nota: También puede ejercer este derecho a través de Internet. Para presentar una queja o reclamación, o para transmitir un agradecimiento o sugerencia, acceda por favor al sitio web www.sesaram.pt y haga clic en **Fale Connosco** (Hable con Nosotros) en el menú **Cidadão** (Ciudadano).

Derecho de asociación

1. El usuario de servicios de salud tiene el derecho de establecer entidades que representen y defiendan sus intereses.
2. El usuario de los servicios de salud puede establecer entidades que colaboren con el sistema de salud, en particular en forma de asociaciones para la promoción y protección de la salud o grupos de amigos de establecimientos de salud.

Menores e incapaces

Con respecto a los menores e incapaces, se aplica la ley en las condiciones en las que sus representantes legales puedan ejercer los derechos que les pertenecen, especialmente en lo concerniente a su consentimiento o denegación de asistencia.

Derecho al acompañamiento

1. En la sala de emergencias del Servicio Regional de Salud, a todos se les reconoce y garantiza el derecho al acompañamiento de una persona por sí mismo indicada, siendo que esta información debe ser proporcionada por el servicio en la entrada.
2. Se reconoce a la mujer embarazada hospitalizada en la institución de salud el derecho al acompañamiento durante todas las fases del trabajo de parto, por cualquier persona de su elección.

3. Se reconoce el derecho de acompañamiento familiar a los niños en establecimientos de salud, así como a las personas con discapacidad, a las personas en situación de dependencia y a las personas con enfermedad incurable en fase avanzada y en la etapa final de vida.
4. Se reconoce a la persona con la enfermedad oncológica el derecho de supervisión durante la hospitalización y durante todas las fases del tratamiento por parte de cualquier persona de su elección.

A. Acompañante

1. En los casos en los cuales la situación clínica no permita al usuario elegir libremente el acompañante, los servicios deben promover el derecho de acompañamiento, pudiendo, para ese propósito, solicitar la demostración del parentesco o relación con el paciente mencionado por el acompañante.
2. La naturaleza del parentesco o relación al que se hace referencia en el párrafo anterior no puede ser invocada para impedir el acompañamiento.
3. Cuando la persona hospitalizada no esté acompañada, la administración del centro de salud deberá tratar de asegurar que se le dé el servicio personalizado necesario y apropiado para la situación.

B. Límites al derecho de acompañamiento

1. No está permitido acompañar o asistir a las cirugías y otras pruebas o tratamientos que, por su naturaleza, puedan ver su efectividad y corrección dañadas por la presencia del acompañante, excepto si es dado perentorio permiso por el médico a cargo.
2. El acompañamiento no puede poner en peligro las condiciones y requisitos técnicos que la prestación de atención médica debe cumplir.
3. En los casos mencionados en los párrafos anteriores, depende del profesional de salud responsable de la atención de salud informar y explicar al acompañante las razones que impidan la continuidad del acompañamiento.

C. Derechos y deberes del acompañante

1. El acompañante tiene derecho a ser informado adecuadamente y en tiempo razonable sobre el estado del paciente en las diferentes etapas de la atención, con las siguientes excepciones:
 - a) Si el paciente indica expresamente lo contrario;
 - b) Informaciones reservadas por secreto clínico.
2. El acompañante debe comportarse con cortesía y respeto y acatar las instrucciones e indicaciones, correctamente justificadas, de profesionales de servicio.
3. En caso de violación del deber de urbanidad, desobediencia o falta de respeto, los servicios pueden impedir al acompañante de permanecer con el paciente y

determinar su salida de los servicios, pudiendo en su lugar ser nombrado otro acompañante.

D. Condiciones del acompañamiento a las mujeres embarazadas durante el parto

1. El derecho de acompañamiento puede ejercerse independientemente de la hora del día o de la noche en la que se produzca el trabajo de parto.
2. En la medida necesaria al cumplimiento de las disposiciones de esta ley, el acompañante no estará sujeto a regulación de las visitas al hospital ni tampoco a sus condicionamientos.

E. Condiciones del ejercicio del acompañamiento de la mujer embarazada

1. El acompañamiento podrá excepcionalmente no realizarse cuando, en condiciones médicas graves, sea desaconsejable y expresamente determinado por el obstetra.
2. El acompañamiento no puede ejercerse en las unidades donde las instalaciones no sean consistentes con la presencia del acompañante y con la garantía de privacidad invocada por otras madres hospitalizadas.
3. En los casos mencionados en los párrafos anteriores, los interesados en cuestión deben ser debidamente informados de las razones por el personal responsable.
4. En los casos en que el niño hospitalizado sea portador de enfermedades transmisibles y donde el contacto con otros constituya un riesgo para la salud pública, el derecho al acompañamiento puede cesar o ser limitado a través de una declaración escrita del médico responsable.

F. Acompañamiento familiar de personas con discapacidad o en situación de dependencia

1. Las personas con discapacidad o en situación de dependencia, con enfermedades oncológicas en un estado avanzado y las personas en estado final de vida, ingresadas en establecimientos de salud, tienen derecho a un acompañamiento permanente de un familiar ascendente, descendente, cónyuge o pareja, y en ausencia o imposibilidad de estos, siendo esta su voluntad, de una persona designada por el paciente.

G. Condiciones de apoyo familiar para las personas con discapacidad o en situación de dependencia

1. El acompañamiento permanente de la familia se ejerce en el período del día o de la noche, de acuerdo con las instrucciones y normas técnicas aplicables a los servicios de salud y por otras normas establecidas en el reglamento del hospital correspondiente.

2. Queda prohibido al acompañante estar presente en cirugías a las cuales la persona hospitalizada sea sometida, así como en los tratamientos en los que su presencia sea perjudicial para la precisión y la eficacia de la misma, excepto si es dado permiso por el médico a cargo.

H. Cooperación entre el acompañante y los servicios

1. Los profesionales de salud deben transmitir al acompañante la información y orientación conveniente para que él pueda, a su discreción, bajo la supervisión de esos, colaborar en la atención a la persona hospitalizada.
2. El acompañante debe cumplir con las instrucciones que, en virtud de esta ley, les sean dadas por profesionales de la salud.

I. Comidas

El acompañante de la persona hospitalizada, a condición de que esté exento de pagar tasas de prescripción en el acceso a las prestaciones de asistencia sanitaria en el Servicio Regional de Salud, tiene derecho a recibir comida en el centro de salud, si permanece en la institución seis horas por día, y siempre que se compruebe una de las siguientes condiciones:

- a) La persona hospitalizada está en peligro de vida;
- b) La persona hospitalizada se encuentra hospitalizada en el hospital después de la cirugía y 48 horas después de la intervención;
- c) Cuando el acompañante es madre y esté en período de lactancia al niño hospitalizado;
- d) Cuando el paciente esté aislado por razones de criterios médicos y quirúrgicos;
- e) Cuando el acompañante resida a una distancia superior a 20 km desde el lugar donde se halla el centro de salud en el cual se encuentra hospitalizado.

DEBERES DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD

1. El usuario de los servicios de salud debe respetar los derechos de otros usuarios, así como los profesionales de salud con los que se relaciona.
2. El usuario de los servicios de salud debe respetar las normas de organización y funcionamiento de los servicios e instalaciones de salud.
3. El usuario de los servicios de salud debe colaborar con los profesionales de salud en todos los aspectos concernientes a su situación.
4. El usuario de los servicios de salud debe pagar, cuando necesario, los gastos derivados de la prestación de asistencia sanitaria.