

como sobre as ações clinicamente necessárias.

18. Acompanhamento em internamento hospitalar

Acompanhamento familiar de criança internada

- a) A criança com idade até aos 18 anos internada em estabelecimento de saúde tem direito ao acompanhamento permanente do pai e da mãe ou de pessoa que os substitua.
- b) A criança com idade superior a 16 anos pode designar a pessoa acompanhante, ou mesmo prescindir dela, sem prejuízo da aplicação do número 22.
- c) O exercício do acompanhamento é gratuito, não podendo o estabelecimento de saúde exigir qualquer retribuição e o internado, ou seu representante legal, deve ser informado desse direito no ato de admissão.

d) Nos casos em que a criança internada for portadora de doença transmissível e em que o contato com outros constitua um risco para a saúde pública o direito ao acompanhamento pode cessar ou ser limitado, por indicação escrita do clínico responsável.

19. Acompanhamento familiar de pessoas com deficiência ou em situação de dependência.

- a) As pessoas com deficiência ou em situação de dependência, com doença incurável 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.
- b) É aplicável ao acompanhamento familiar das pessoas identificadas no número anterior o disposto nas alíneas c) e d) do número anterior.

20. Condições de Acompanhamento

- a) O acompanhamento familiar permanente é exercido no período de dia ou da noite com respeito pelas instruções e regras técnicas relativas aos cuidados de saúde aplicáveis e pelas demais normas estabelecidas no respetivo regulamento hospitalar.
- b) 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 correção e eficácia dos mesmos exceto se para tal for dada autorização pelo clínico responsável.

21. Cooperação entre o acompanhante e os serviços

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

22. Refeições

O acompanhante da pessoa internada, desde que esteja isento do pagamento de taxa moderadora no acesso às prestações de saúde no âmbito do SNS, 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 o 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 30 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 aspetos 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.

Documento adaptado da lei nº 15/2014 de 21 de março

Unidade Local de Saúde do Norte Alentejano - EPE
Avenida de Santo António
7301-853 Portalegre
www.ulsna.min-saude.pt

Tel: 245 301 000 Fax: 245 330 359
e-mail: admin@ulsna.min-saude.pt

DIREITOS E DEVERES do Utente dos Serviços de Saúde

Informação



Direitos do utente dos serviços de saúde

1. Direito de Escolha

- a) O utente dos serviços de saúde tem direito de escolha dos serviços e prestadores de cuidados de saúde, na medida dos recursos existentes.
- b) O direito à proteção da saúde é exercido tomando em consideração as regras de organização dos serviços de saúde.

2. Consentimento ou recusa

- a) O consentimento ou a recusa da prestação dos cuidados de saúde devem ser declarados de forma livre e esclarecida, salvo disposição especial da lei.
- b) O utente dos serviços de saúde pode, em qualquer momento da prestação dos cuidados de saúde, revogar o consentimento.

3. Adequação da prestação dos cuidados de saúde

- a) 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.
- b) O utente dos serviços de saúde tem direito à prestação dos cuidados de saúde mais adequados e tecnicamente mais corretos.
- c) Os cuidados de saúde devem ser prestados humanamente e com respeito pelo utente.

4. Dados pessoais e proteção da vida privada

- a) O utente dos serviços de saúde é titular dos direitos à proteção de dados pessoais e à reserva da vida privada.
- b) É aplicável aos tratamentos de dados na área da saúde o artigo 5.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, garantindo, designadamente, que os dados recolhidos são os adequados, pertinentes e não excessivos para as finalidades prosseguidas.
- c) 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 do artigo 11.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.

5. Sigilo

- a) O utente dos serviços de saúde tem direito ao sigilo sobre os seus dados pessoais.
- b) 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.

6. Direito à informação

- a) 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.
- b) A informação deve ser transmitida de forma acessível, objetiva, completa e inteligível.

7. Assistência espiritual e religiosa

- a) O utente dos serviços de saúde tem direito à assistência religiosa, independentemente da religião que professe.

- b) 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 do Decreto -Lei n.º 253/2009, de 23 de setembro.

8. Queixas e reclamações

- a) 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.
- b) As reclamações e queixas podem ser apresentadas em livro de reclamações ou de modo avulso, sendo obrigatória a resposta, nos termos da lei.
- c) 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.

9. Direito de associação

- a) O utente dos serviços de saúde tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses.
- b) 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.

10. 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.

11. Direito ao acompanhamento

- a) Nos serviços de urgência do SNS, 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.
- b) 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.
- c) 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.

12. Acompanhante

- a) 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.
- b) A natureza do parentesco ou da relação referida no número anterior não pode ser invocada para impedir o acompanhamento.
- c) 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.

13. Limites ao direito de acompanhamento

- a) 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, exceto se para tal for dada autorização expressa pelo clínico responsável, sem prejuízo do disposto nas alíneas a) e b) do N.º 16.
- b) O acompanhamento não pode comprometer as condições e requisitos técnicos a que deve obedecer a prestação de cuidados médicos.
- c) 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.

14. Direitos e deveres do acompanhante

- a) 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 exceções:
 - I) Indicação expressa em contrário do doente;
 - II) Matéria reservada por segredo clínico.
- b) O acompanhante deve comportar-se com urbanidade e respeitar e acatar as instruções e indicações, devidamente fundamentadas, dos profissionais de serviço.
- c) 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 nos termos do alínea a) do número 12.

15. Acompanhamento da mulher grávida durante o parto-Condições do acompanhamento

- a) O direito ao acompanhamento pode ser exercido independentemente do período do dia ou da noite em que o trabalho de parto ocorrer.
- b) Na medida necessária ao cumprimento do disposto na presente lei, o acompanhante não será submetido aos regulamentos hospitalares de visitas nem aos seus condicionamentos, estando, designadamente, isento do pagamento da respetiva taxa.

16. Condições de exercício

- a) O acompanhamento pode excecionalmente não se efetivar quando, em situações clínicas graves, for desaconselhável e expressamente determinado pelo médico obstetra.
- b) 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.
- c) Nos casos previstos nos números anteriores, os interessados devem ser corretamente informados das respetivas razões pelo pessoal responsável.

17. Cooperação entre o acompanhante e os serviços

São adotadas as medidas necessárias à garantia da cooperação entre a mulher grávida, o acompanhante e os serviços, devendo estes, designadamente, prestar informação adequada sobre o decorrer do parto, bem