

Manual de Acolhimento do Utente



UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE
CASTELO BRANCO (UCCCB)



Fotografia por: Nuno Roberto do Serviço de Investigação Formação e Ensino da ULSCB,EPE



(IX atualização do Manual de Acolhimento do Utente – junho de 2020)

Conteúdo

Estimado(a) Utente.....	2
1. Carteira de Serviços.....	2
2. Dados Gerais da UCCCB	4
3. Horário da UCCCB	4
4. Colaboradores da UCCCB.....	5
5. Gabinete do Cidadão	6
6. ANEXOS	8
Anexo 1 - Cartão de Visita da UCCB	
Anexo 2 - Guia de Acolhimento do Utente na UCCCB	
Anexo 3 - Declaração de autorização da entrada dos alunos no domicílio	
Anexo 4 - Declaração de consentimento do tratamento de dados pessoais e de saúde	
Anexo 5 - Questionário de Avaliação da Satisfação dos Utentes / Parceiros	
Anexo 6 - Direitos e Deveres dos Utentes	

Estimado(a) Utente

Este manual de acolhimento pretende fornecer informação que lhe permita conhecer melhor a organização e funcionamento da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco, doravante designada UCCCB, sediada no Centro de Saúde de São Tiago em Castelo Branco, e que faz parte da Unidade Local de Saúde de Castelo Branco (ULSCB), EPE¹. A Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco é uma unidade funcional da ULSCB, EPE e a sua atividade desenvolve-se com autonomia organizativa e técnica em intercooperação com as demais unidades funcionais.

Previstas no âmbito da criação dos Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES), as Unidades de Cuidados na Comunidade (UCC), têm por missão contribuir para a melhoria do estado de saúde da população da área geográfica de intervenção, visando a obtenção de ganhos em saúde.

1. Carteira de Serviços

O compromisso assistencial da UCCCB² é constituído pela prestação de cuidados que consta da carteira de serviços, ora apresentada, e que incluem os seguintes programas:

Programas da carteira

A oferta de serviços, que se apresenta de seguida, são as que constam do Plano de Ação, para o triénio de 2017/2019:

1. Programa Nacional de Saúde Infantil e Juvenil;
2. Programa Nacional de Saúde Escolar;
3. Programa Nacional de Saúde Mental;
4. Programa Nacional para a Saúde das Pessoas Idosas;
5. Rede Social;
6. Rendimento Social de Inserção;

¹Decreto-Lei n.º 318/2009 de 2 de Novembro (...)

« É criada, com a natureza de entidade pública empresarial, a Unidade Local de Saúde (ULS) de Castelo Branco, E. P. E., por integração do Hospital Amato Lusitano - Castelo Branco, com os agrupamentos de centros de saúde da Beira Interior Sul e do Pinhal Interior Sul (...)

² Homologado pelo Conselho Diretivo da Administração Regional de Saúde do Centro em 08/08/2013

7. Cuidados Continuados Integrados e Cuidados Paliativos;
8. Qualidade na Saúde.

Na elaboração do plano de ação da UCCCB para o triénio 2017-2019, tivemos como fundamento para a escolha da carteira de serviços os programas prioritários do Ministério da Saúde³ e da Direção Geral da Saúde nomeadamente:

- 1- Prevenção e Controlo do Tabagismo;
- 2- Promoção da Alimentação Saudável;
- 3- Promoção da Atividade Física;
- 4- Diabetes;
- 5- Doenças Cérebro-cardiovasculares;
- 6- Doenças Oncológicas;
- 7- Doenças Respiratórias;
- 8- Hepatites Virais;
- 9- Infeção VIH/SIDA e Tuberculose;
- 10- Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos;
- 11- Saúde Mental.

Os colaboradores da UCCCB efetuam promoção da saúde nas diferentes fases do ciclo de vida do indivíduo, no seu contexto familiar e social. Atuam ao nível da prevenção primária, secundária e terciária, em articulação com todos os profissionais dos cuidados de saúde e com os parceiros locais, através do desenvolvimento de projetos de intervenção comunitária e domiciliária com os utentes dependentes e os prestadores de cuidados⁴.

Primando pela excelência da prestação de cuidados, são obrigatoriamente facultados ao utente/prestador de cuidados, no momento da admissão do utente na UCCCB:

- Cartão de visita da UCCCB (Anexo 1);
- Guia de Acolhimento do Utente na UCCCB (Anexo 2);
- Declaração de autorização de entrada no domicílio: dão a primazia ao utente/prestador de cuidados sobre a permissão ou não de entrada no seu domicílio, aos alunos que estejam a

³ Diário da República, 2.ª série — N.º 94 — 16 de maio de 2016, Despacho n.º 6401/2016

⁴ O despacho n.º 10143/2009 de 16 de Abril, aprova o Regulamento da Organização e Funcionamento da Unidade de Cuidados na Comunidade. A missão centra-se na “ .. prestação de cuidados de saúde e apoio psicológico e social de âmbito domiciliário e comunitário, especialmente às pessoas, famílias e grupos mais vulneráveis, em situação de maior risco ou dependência física e funcional ou doença que requeira acompanhamento próximo, e atua, ainda, na educação para a saúde, na integração em redes de apoio à família e na implementação de unidades móveis de intervenção ”.

realizar o ensino clínico na UCCCB. Só após a autorização do utente/prestador de cuidados é permitido ao aluno a entrada no domicílio; (Anexo 3)

- Declaração de Consentimento do tratamento de dados pessoais e de saúde, dando cumprimento ao disposto no regulamento geral de proteção de dados do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016; (Anexo 4)

- Questionário de avaliação da satisfação dos utentes/parceiros: facultado no momento do *terminus* da intervenção, estando integrado na melhoria contínua da qualidade e no processo assistencial integrado, visando sempre a melhoria da qualidade organizacional. (Anexo 5)

2. Dados Gerais da UCCCB

Designação	Morada	Telefone	Extensões	E-mail/ Website
UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO	Centro de Saúde de São Tiago	272 340 290	3329	ucccastelobranco@gmail.com
	Rua António Sérgio, nº 10 6000-172 Castelo Branco		3331	ucccastelobranco@ulscb.min-saude.pt
			3332	https://ucccb.pt

3. Horário da UCCCB

UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO	<p style="text-align: center;">Presença física nos dias úteis das 08h00 – 17h00⁵</p> <p><u>Para além deste horário:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • São assegurados serviços mínimos em todos os Programas da Carteira de Serviços da UCCCB. • Na ausência de colaborador na UCCCB, é favor dirigir-se ao Segurança do Centro de Saúde de São Tiago. • Disponíveis 24 horas em: https://ucccb.pt
---	--

É cumprido o estipulado na Lei nº 59 / 2008 de 11 de Setembro ; nº 1 ; art.º 141, no que concerne aos horários dos colaboradores da UCCCB.

⁵ Aguardam que a Gestão de Topo da ULSCB,EPE, aloque os restantes colaboradores para ser possível estarem em presença física todos os dias úteis das 8 às 20 horas.

4. Colaboradores da UCCCB

COLABORADORES DA UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO		
NOME	PERFIL PROFISSIONAL	VINCULO NA UCCCB
Maria Odete Ribeiro Coelho Vicente	Enfermeiro Gestor (Especialista em Saúde Comunitária) Coordenador da UCCCB	Aloca a totalidade do horário de trabalho à UCCCB
Luísa Margarida Ventura Cardoso Gomes Pereira	Enfermeiro Especialista (Reabilitação)	Aloca a totalidade do horário de trabalho à UCCCB
Isabel Maria Dias Antunes	Médico Assistente Graduado de Medicina Geral e Familiar (Pós graduação em Cuidados Paliativos)	Aloca 5 horas semanais à UCCCB
Maria da Graça G. D. Coelho e de Azevedo Moura	Higienista oral	Sem horas alocadas à UCCCB
João Manuel Andrade Curado Sal	Assistente Operacional	Aloca a totalidade do horário de trabalho à UCCCB
Maria Carmo Gonçalves	Farmacêutico	Sem horas alocadas à UCCCB
Maria Valentina Almeida Santos Gonçalves	Enfermeiro (Mestre em Cuidados Paliativos)	Aloca a totalidade do horário de trabalho à UCCCB
Ana Maria Lucas Ferreira	Assistente Operacional	Aloca a totalidade do horário de trabalho à UCCCB
Maria Piedade Chaves Valente	Enfermeiro Especialista (Saúde Comunitária)	Aloca a totalidade do horário de trabalho à UCCCB
Andrea Bevín Rodriguez	Médico IFE Medicina Geral e Familiar	Aloca 5 horas semanais à UCCCB
Assistente Social	Assistente Social	ULSCB,EPE
Psicólogo	Psicólogo	ULSCB,EPE
Nutricionista	Nutricionista	ULSCB,EPE

5. Gabinete do Cidadão⁶

O Ministério da Saúde, no seu papel de coordenador do sistema de saúde português, tem como uma das suas missões garantir os direitos dos cidadãos na sua relação com o Serviço Nacional de Saúde, assegurando a participação dos cidadãos na melhoria da organização e funcionamento dos serviços e na qualidade dos cuidados de saúde prestados. Pelo Despacho n.º 26/86, da Ministra da Saúde, de 30 de junho, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 24 de julho, foram criados, junto dos hospitais do Serviço Nacional de Saúde e das administrações regionais de saúde, os gabinetes do utente e pelo Despacho n.º 5081/2005, do Secretário de Estado Adjunto do Ministro da Saúde, de 14 de fevereiro, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 9 de março, foi criado o Sistema SIM-Cidadão, vocacionado para analisar e tratar as exposições dos utentes do Serviço Nacional de Saúde. Neste contexto e tendo em conta a necessidade de coordenação, aos níveis nacional e regional, da atividade dos gabinetes do utente do Serviço Nacional de Saúde, o referido Despacho criou o Observatório Nacional de Apoio ao Sistema SIM-Cidadão e os observatórios regionais de apoio ao Sistema SIM-Cidadão. Por seu turno, no contexto da reforma dos cuidados de saúde primários, o Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro, obrigou à uniformização dos procedimentos no registo e tratamento das exposições apresentadas pelos utentes do Serviço Nacional de Saúde, criando gabinetes do cidadão, como serviços de apoio do diretor executivo dos agrupamentos de centros de saúde.

Os novos estatutos das administrações regionais de saúde vieram institucionalizar, no âmbito das suas organizações internas, o Gabinete Jurídico e do Cidadão, conferindo-lhe competências na gestão das reclamações ou sugestões apresentadas pelos utentes do Serviço Nacional de Saúde, assim como assegurar as funções inerentes à existência de um Observatório Regional de Apoio ao Sistema Sim-Cidadão. Assim, tendo em conta a evolução legislativa registada nesta matéria, torna-se necessário definir a estrutura funcional específica aos vários níveis de gestão do Sistema SIM-Cidadão. Por outro lado, é, igualmente, importante harmonizarem-se as designações dos gabinetes do utente e do cidadão, que têm vindo a ser aplicáveis, de forma diferenciada, na rede de cuidados hospitalares e de cuidados de saúde primários, devendo passar estes serviços a designar-se por gabinetes do cidadão.

⁶ Diário da República, 2.ª série — N.º 130 — 9 de julho de 2013, Despacho n.º 8958/2013
<http://www.portaldasauade.pt/portal/conteudos/informacoes+uteis/direitos+deveres/direitosdeveresdoente.htm>
Lei N.º 15/2014 de 21 março de 2019

Por último, sem prejuízo dos cidadãos europeus e dos cidadãos estrangeiros não pertencentes ao espaço da União Europeia, possuírem o mesmo direito que um cidadão nacional para apresentarem exposições e reclamações no âmbito da utilização do Serviço Nacional de Saúde, deve este direito passar a ser reconhecido expressamente no Sistema SIM-Cidadão (...). (Anexo 6)

6. ANEXOS

Cartão de Visita da UCCCB



Colaboradores	
Nome do colaborador	Grupo Profissional
Maria Odete Ribeiro Coelho Vicente	Enfermeiro Gestor (Especialista em Saúde Comunitária) Coordenador da UCCCB
Luísa Margarida Ventura Cardoso Gomes Pereira	Enfermeiro Especialista (Reabilitação)
Isabel Maria Dias Antunes	Médico Assistente Graduado de Medicina Geral e Familiar (Pós graduação em Cuidados Paliativos)
Maria da Graça G. David Coelho e de A. Moura	Higienista Oral
João Manuel Andrade Curado Sal	Assistente Operacional
Maria Carmo Gonçalves	Farmacêutico
Maria Valentina Almeida Santos Gonçalves	Enfermeiro (Mestre em Cuidados Paliativos)
Ana Maria Lucas Ferreira	Assistente Operacional
Maria Piedade Chaves Valente	Enfermeiro Especialista (Saúde Comunitária)
Andrea Bevin Rodriguez	Médico IFE Medicina Geral e Familiar
Serviço Social da ULSCB,EPE	Assistente Social
Psicólogo da ULSCB,EPE	Psicólogo
Nutricionista da ULSCB,EPE	Nutricionista

Horário de funcionamento
Presença física nos dias úteis
das 08:00h às 17:00h

Para além deste horário:

- São assegurados serviços mínimos em todos os Programas da Carteira de Serviços da UCCCB.
- Disponíveis 24 horas em: <https://ucccb.pt>
- Na ausência de colaborador na UCCCB, é favor dirigir-se ao Segurança do Centro de Saúde de São Tiago.

Contactos:
Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco
(Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, EPE)
Centro de Saúde de São Tiago
Rua António Sérgio, n° 10
6000-172 Castelo Branco
Telefone: 272 340 290
E-mails: ucccastelobranco@gmail.com e ucccastelobranco@ulscb.min-saude.pt
Website: <https://ucccb.pt>

IX atualização do Guia de Acolhimento do Utente — junho de 2020
¹ Não dispensa a leitura do Manual de Acolhimento do Utente, disponível nas instalações da UCCCB e em <https://ucccb.pt>

GUIA DE ACOLHIMENTO DO UTENTE NA UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO (UCCCB)

**Estimado(a) utente da
Unidade de Cuidados na
Comunidade de Castelo Branco
(UCCCB)**

Seja bem-vindo!

Este guia de acolhimento¹ pretende facultar-lhe informação para conhecer melhor a organização e funcionamento da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco.

As Unidades de Cuidados na Comunidade (UCC), estão previstas no âmbito da criação dos Agrupamentos de Centros de Saúde, e têm por missão contribuir para a melhoria do estado de saúde da população da área geográfica de intervenção, visando a obtenção de ganhos em saúde (...).

(Despacho nº 10143/2009 de 16 de Abril; Diário da República, 2.ª série - N.º 74 - 16 de Abril de 2009).

¹ Não dispensa a leitura do Manual de Acolhimento do Utente, disponível nas instalações da UCCCB e em <https://ucccb.pt>

IX atualização do Guia de Acolhimento do Utente — junho de 2020

Missão

A Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco promove a saúde nas diferentes fases do ciclo de vida do indivíduo, no seu contexto familiar e social, em todo o concelho de Castelo Branco.

Presta cuidados de saúde e apoio psicológico e social de âmbito domiciliário e comunitário.

Está especialmente direcionado para as pessoas, famílias e grupos mais vulneráveis, em situação de maior risco ou dependência física e funcional ou doença, que requeiram acompanhamento próximo.

Atua também na educação para a saúde e na integração em redes de apoio à família.

Desenvolve o seu trabalho em articulação com todos os profissionais dos cuidados de saúde e com os parceiros locais, implementando projetos de intervenção comunitária e prestando cuidados de saúde de proximidade.

Carteira de Serviços

Programas da carteira de serviços:

- Programa Nacional de Saúde Infantil e Juvenil;
- Programa Nacional de Saúde Escolar;
- Programa Nacional de Saúde Mental;
- Programa Nacional para as Pessoas Idosas;
- Rede Social;
- Rendimento Social de Inserção;
- Cuidados Continuados Integrados e Cuidados Paliativos;
- Qualidade na Saúde.

UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO



DECLARAÇÃO

Eu, _____, utente/prestador(a) de cuidados do utente* _____ autorizo a entrada no meu domicílio, aos alunos que realizem o ensino clínico na Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco.

Castelo Branco, _____

(Assinatura legível)

*** Por favor risque o que não interessa**



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



Unidade Local de Saúde
Castelo Branco, EPE



DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS E DE SAÚDE

Declaro para os efeitos previstos no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) (EU)2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 prestar, por este meio, o meu EXPRESSO CONSENTIMENTO para o tratamento dos meus dados pessoais e de saúde, os quais tenha direta ou indiretamente informado, fornecido ou cedido à Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, EPE (ULSCB, EPE), Pessoa Coletiva n.º 509 309 844, com sede na avenida Pedro Álvares Cabral, 6000-084 Castelo Branco, bem como o acesso informático ao meu processo clínico digital por parte dos profissionais de saúde da instituição, sob compromisso desta entidade manter a confidencialidade dos dados e a identidade das pessoas responsáveis pelo tratamento e recolha dos dados, nomeadamente: imagens em fotografia e vídeo, processo clínico, documentação administrativa, arquivos e ficheiros clínicos, boletins e relatórios de informação, informação em redes sociais ou outras. Declaro permitir sem prejuízo do atrás disposto, ser contactado pela ULSCB por carta, ofício, SMS, email, telefone ou qualquer outra plataforma eletrónica ou digital, a articulação e o intercâmbio dos meus dados de saúde com entidades terceiras prestadoras de cuidados, atos e realização de exames de saúde, a divulgação dos meus dados pessoais e de saúde de forma não nominativa sempre que tenham por finalidade divulgar a terceiros a atividade da Instituição ou para fins de estudo, interesse público reconhecido, ensaios clínicos e atividade científica, **salvo se** por escrito manifestar vontade em contrário ou por motivo de força maior, deixarem de estar reunidas as condições necessárias para a manutenção do tratamento dos meus dados, sendo que, neste último caso, os referidos dados poderão ser conservados para efeitos de estudo e investigação clínica, sem limite temporal para os efeitos descritos da lei.

A ULSCB, EPE garante o cumprimento do disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais, bem como na demais legislação aplicável, obrigando-se a respeitar e a cumprir o direito ao apagamento e à portabilidade dos meus dados e, a não colocar à disposição de terceiros os meus dados pessoais e ou de saúde de forma nominativa, sem a minha autorização pessoal.

Mais declaro, para os efeitos do Regulamento Geral de Proteção de Dados – RGPD, ter tomado pleno conhecimento e compreendido devidamente os direitos que me assistem relativamente aos meus dados pessoais e o teor completo da presente declaração:

Nome: _____ **Nacionalidade:** _____

Portador do B.I. C.C. Tit. Res. com o número: _____ válido até: ___ / ___ / ___

ULSCB, EPE, Data ___ de _____ de _____ Ass. _____

**** (pode ser assinado provisoriamente em nome deste por familiar direto do doente devidamente identificado ou seu representante legal - Posteriormente deverá ser assinado pelo próprio doente ou seu representante legal) (Assinatura igual ao Documento de identificação)**

Validação da identidade do Utente *(preenchimento pelo funcionário que recebe o pedido)*

Identidade validada: Sim Não Data de Validação: ___ / ___ / ___

Documento de identificação pessoal validado: B.I. C.C. Tit. Res

Nome do Funcionário: _____ N.º Mecanográfico: _____

Questionário de Avaliação da Satisfação dos Utentes / Parceiros

Estimado(a) Utente/Parceiro,

Esperamos que o atendimento por parte dos colaboradores da UCCCB tenha decorrido do seu agrado e da forma que desejava.

Ajude-nos a melhorar! Dê-nos a sua opinião.

Assinale com uma cruz a resposta que melhor corresponda ao seu grau de satisfação.

A sua resposta é confidencial.

Idade: _____

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1. Acessibilidade				
Marcação de consultas / Intervenções comunitárias				
Tempo de espera para consultas / Intervenções comunitárias				

2. Atendimento

Profissionalismo do Assistente Técnico /Operacional				
Profissionalismo do Enfermeiro				
Profissionalismo do Médico				
Respeito pela privacidade				
Informação transmitida por parte dos colaboradores				

3. Qualidade das instalações

Qualidade global das instalações				
Conforto da sala de espera				
Conforto do gabinete de atendimento				
Limpeza e higiene				

4. Satisfação

Satisfação global dos serviços prestados				
--	--	--	--	--

Deixe as suas sugestões:

Obrigado(a) pela sua colaboração

DIREITOS DOS UTENTES DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

- Direito de escolha;
- Direito ao consentimento ou recusa;
- Direito à adequação da prestação dos cuidados de saúde;
- Direito à proteção dos dados pessoais da vida privada;
- Direito ao sigilo dos dados pessoais;
- Direito à informação;
- Direito à assistência espiritual e religiosa;
- Direito a reclamar e apresentar queixa;
- Direito de associação;
- Direito dos menores e incapazes terem representantes legais;
- Direito ao acompanhamento;

A informação constante do folheto informativo não dispensa a leitura atenta da legislação em vigor aplicável e visa apenas orientar o utente.

Para exercer o seu direito de reclamação, aceda ao website www.ers.pt ou envie um e-mail para reclamacoes@ers.pt.



Entidade Reguladora da Saúde
R. de São João de Brito, 621
4100 Porto

T 222 092 350
F 222 092 351
geral@ers.pt
www.ers.pt

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES 2018




ERS
ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE



ESCOLHA

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

CONSENTIMENTO OU RECUSA

· O consentimento ou a recusa da prestação dos cuidados de saúde devem ser declarados de forma livre e esclarecida.

· O utente pode, em qualquer momento da prestação dos cuidados de saúde, revogar o consentimento. Para mais informações consulte as perguntas frequentes sobre consentimento informado no website da ERS em www.ers.pt/pages/419.

ADEQUAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS DE SAÚDE

· O utente tem direito a receber, com prontidão ou num período de tempo considerado clinicamente aceitável, os cuidados de saúde de que necessita.

· O utente tem direito à prestação dos cuidados de saúde mais adequados e tecnicamente mais corretos.

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

· No atendimento presencial sem marcação prévia, e em quadro clínico de gravidade e complexidade idênticas, deve ser dada prioridade aos utentes com deficiência ou incapacidade igual ou superior a 60%.

DADOS PESSOAIS E PROTEÇÃO DA VIDA PRIVADA

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

· O tratamento dos dados de saúde deve obedecer ao disposto na lei devendo ser o adequado, pertinente e não excessivo.

· O utente 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 da Lei.

SIGILO DOS DADOS PESSOAIS

· 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.

INFORMAÇÃO

· O utente 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.

· A informação deve ser transmitida de forma acessível, objetiva, completa e inteligível.

ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL E RELIGIOSA

· O utente tem direito à assistência religiosa, independentemente da religião que professe.

· As 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 da Lei.

RECLAMAR E APRESENTAR QUEIXA

· O utente tem direito a reclamar e apresentar queixa nos estabelecimentos de saúde, nos termos da lei, bem como a receber indemnização por prejuízos sofridos.

· As reclamações e queixas podem ser apresentadas no livro de reclamações, no formulário online disponibilizado pela ERS, por carta, fax, ou e-mail, sendo obrigatória a sua resposta, nos termos da lei.

· Os serviços de saúde, os operadores 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.

ASSOCIAÇÃO

· O utente tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses, 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

· Os representantes legais dos menores e incapazes podem exercer os direitos que lhes cabem, designadamente o de recusarem assistência, com observância dos princípios constitucionais.

ACOMPANHAMENTO

· Nos serviços de urgência do SNS.

· Quando se trata de mulher grávida internada em estabelecimento de saúde, durante todas as fases do trabalho de parto.

· Quando se trata de crianças internadas em estabelecimento de saúde, pessoas com deficiência, pessoas em situação de dependência e pessoas com doença incurável em estado avançado e em estado final de vida.

O UTENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE:

- 1- Deve respeitar os direitos de outros utentes, e dos profissionais de saúde com os quais se relacione.
- 2- Deve respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde.
- 3- Deve colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspetos relativos à sua situação.
- 4- Deve pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso.

Para mais informações consultar a Lei n.º 15/2014, de 21 de março.



Consultar a área de 'Informações aos Utentes' em: www.ers.pt/pages/49