

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



(XI atualização do Manual de Acolhimento do Utente | março de 2022)

Índice

Estimado(a) Utente	2
1. Carteira de Serviços da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB)	2
2. Dados Gerais da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco	5
3. Horário de Funcionamento da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco ..	5
4. Colaboradores da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco	6
5. Direitos e deveres dos utentes do Serviço Nacional de Saúde (SNS)	6
6. ANEXOS	8
Anexo 1 - Cartão de Visita da UCCCB Anexo 2 - Guia de Acolhimento do Utente na UCCCB Anexo 3 - Declaração de autorização de entrada no domicílio Anexo 4 - Declaração de consentimento do tratamento de dados pessoais e de saúde Anexo 5- Plano de medicação diário Anexo 6 - Questionário de Avaliação da Satisfação dos Uteses Prestadores de Cuidados Parceiros Anexo 7 – Carta de condolências Anexo 8- Direitos e Deveres dos Uteses	

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 cuja área geográfica de intervenção é o Concelho de Castelo Branco.

A Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco é uma unidade funcional dos Cuidados de Saúde Primários (CSP) pertencente ao Agrupamento de Centros de Saúde da Beira Interior Sul (ACES BIS), integrado na Unidade Local de Saúde de Castelo Branco (ULSCB), EPE¹.

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. Desenvolvem a sua atividade com autonomia organizativa e técnica em intercooperação com as demais unidades funcionais.

1. Carteira de Serviços da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB)

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 no Bilhete de Identidade dos Cuidados de Saúde Primários (BI- CSP) do Serviço Nacional de Saúde (SNS) <https://bicsp.min-saude.pt/pt/biufs/2/20007/2050251/Pages/default.aspx>

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;

¹ Decreto-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

6. Rendimento Social de Inserção;
7. Cuidados Continuados Integrados e Cuidados Paliativos;
8. Qualidade na Saúde.

Na elaboração do plano de ação da UCCCB, 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- Infecção VIH/SIDA e Tuberculose;
- 10- Prevenção e Controlo de Infecções 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 no programa Cuidados Continuados Integrados e Cuidados Paliativos, os documentos assinalados nos pontos 1, 2, 3, e 4:

1. Cartão de visita da UCCCB (Anexo 1);
2. Guia de Acolhimento do Utente na UCCCB (Anexo 2);

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”.

3. Declaração de autorização de entrada no domicílio: damos a primazia ao utente | prestador de cuidados sobre a permissão ou não de entrada no seu domicílio, aos alunos que estejam a realizar o ensino clínico na UCCCB (Anexo 3). Só após a autorização do utente | prestador de cuidados é permitido ao aluno a entrada no domicílio. O documento fica arquivado na UCCCB;
4. 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). O documento fica arquivado na UCCCB;
5. Gestão do regime terapêutico: Plano de medicação diário | durante o internamento é atualizado sempre que existam alterações no regime terapêutico (Anexo 5);
6. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes | prestadores de cuidados | parceiros (Anexo 6): é facultado no momento do *términus* do internamento | intervenção. O questionário é anónimo, e é o utente | prestador de cuidados | parceiro, que o coloca na urna. Na primeira semana de janeiro do ano seguinte é aberta a urna, e efectuado o tratamento dos dados obtidos pelos questionários. Está integrado no processo assistencial | melhoria contínua da qualidade, visando a melhoria da qualidade organizacional.
7. Aos utentes internados na UCCCB no programa Cuidados Continuados Integrados e Cuidados Paliativos, o termo linguístico *términus*, significa a redução | ausência da prestação de cuidados de forma presencial no domicílio, aquando do momento da alta. Porque *após alta* no aplicativo informático GestCare, de forma continuada são programados contactos não presenciais ao utente e/ou prestador de cuidados: Telefone ou telemóvel; Email, chat, SMS ou outros canais digitais de texto, no sentido daqueles se sentirem apoiados e valorizados. Esta perspectiva de continuidade de cuidados permite aos colaboradores da UCCCB estarem munidos do conhecimento do estado de saúde do utente | prestador de cuidados e, no momento da morte | luto é enviada uma mensagem de condolências à família (Anexo 7);
8. Direitos e deveres dos utentes (Anexo 8).

2. Dados Gerais da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco

Designação	Morada	Telefone	Extensões	E-mails / Website
UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO	Centro de Saúde de São Tiago Rua António Sérgio, nº 10 6000-152 Castelo Branco	272 340 290	3329 3331 3332	ucccastelobranco@gmail.com ucccastelobranco@ulscb.min-saude.pt https://ucccb.pt

3. Horário de Funcionamento da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco

UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO	De 2ª a 6ª feira: 08:00 às 17:00 (17:15 às 24:00 apenas quando necessário). Sábados, domingos e feriados: 08:00 às 13:00 14:00 às 24:00, apenas quando necessário. 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.

4. Colaboradores da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco

COLABORADORES DA UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO		
NOME	PERFIL PROFISSIONAL	VÍNCULO 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 Medicina Geral e Familiar (Pós Graduação em Cuidados Paliativos)	Aloca 5 horas semanais à UCCCB
João Manuel Andrade Curado Sal	Assistente Operacional	Aloca a totalidade do horário de trabalho 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
Miguel Eugénio Cardoso Resende	Médico Medicina Geral e Familiar	Aloca 1 hora semanal à UCCCB
Anabela Maria Mateus Ribeiro Nunes Madeira	Enfermeiro (Pós Graduação em Feridas)	Aloca a totalidade do horário de trabalho à UCCCB

5. Direitos e deveres dos utentes do Serviço Nacional de Saúde (SNS)

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.

Os direitos e deveres dos utentes do Serviço Nacional de Saúde estão consagrados, nomeadamente, na Lei n.º 15/2014, de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei n.º 44/2017, de 20 de abril, na Portaria n.º 87/2015, de 23 de março, na Portaria 153/2017, de 4 de maio e no Despacho n.º 5344-A/2016, de 14 de abril, publicado no Diário da República n.º 76/2016, 1.º suplemento, Série II de 19 de abril.

Ao conhecer os seus direitos e deveres enquanto utente do Serviço Nacional de Saúde, fica munido das ferramentas necessárias para contribuir para a melhoria do serviço prestado.

- carta dos direitos de acesso aos cuidados de saúde
<https://www.sns24.gov.pt/guia/direitos-e-deveres-do-utente/>
- deveres do utente dos serviços de saúde
<https://www.sns24.gov.pt/guia/direitos-e-deveres-do-utente/carta-dos-direitos-de-acesso-aos-cuidados-de-saude-pelos-utentes-do-servico-nacional-de-saude/>
- direitos do utente dos serviços de saúde
<https://www.sns24.gov.pt/guia/direitos-e-deveres-do-utente/deveres-do-utente-dos-servicos-de-saude/>
- tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) no acesso a cuidados de saúde no Serviço Nacional de Saúde
<https://www.sns24.gov.pt/guia/direitos-e-deveres-do-utente/tempos-maximos-de-resposta-garantidos-tmrg-no-acesso-a-cuidados-de-saude-no-servico-nacional-de-saude/>

A informação constante do presente documento não tem conteúdo legal vinculativo nem dispensa a leitura dos diplomas aplicáveis.

6. ANEXOS

Cartão de Visita da UCCCB



Colaboradores

Nome	Grupo Profissional
Maria Odete Ribeiro Coelho Vicente	Enfermeiro Gestor (Especialidade de Saúde Comunitária) Coordenador da UCCCB
Luísa Margarida Ventura Cardoso Gomes Pereira	Enfermeiro Especialista (Reabilitação)
Isabel Maria Dias Antunes	Médico Medicina Geral e Familiar (Pós graduação em Cuidados Paliativos)
João Manuel Andrade Curado Sal	Assistente Operacional
Maria Valentina Almeida Santos Gonçalves	Enfermeiro (Mestre em Cuidados Paliativos)
Ana Maria Lucas Ferreira	Assistente Operacional
Maria Piedade Chaves Valente	Enfermeiro Especialista (Saúde Comunitária)
Miguel Eugénio Cardoso Resende	Médico Medicina Geral e Familiar
Anabela Maria Mateus Ribeiro Nunes Madeira	Enfermeiro (Pós graduação em Feridas)

Horário de funcionamento:

De 2ª a 6ª feira: 08:00 às 17:00 | 17:15 às 24:00, apenas quando necessário.

Sábados, domingos e feriados: 08:00 às 13:00 | 14:00 às 24:00, apenas quando necessário.

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>

Contactos:

Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco

Centro de Saúde de São Tiago

Rua António Sérgio, nº 10

6000-152 Castelo Branco

Telefone: 272 340 290

E-mails: ucccastelobranco@gmail.com

ucccastelobranco@ulscb.min-saude.pt

Website: <https://ucccb.pt>

Alternativas assistenciais:

SNS 24 ☎ 8082424242

INEM ☎ 112

XI atualização do Guia de Acolhimento do Utente | março de 2022

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

UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE
DE CASTELO BRANCO



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

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, cuja área geográfica de intervenção é o Concelho de Castelo Branco. As Unidades de Cuidados na Comunidade (UCC), estão previstas no âmbito da criação dos Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES), 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).

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. 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

| 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.

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

UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO



DECLARAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DE ENTRADA NO DOMICÍLIO

Eu, _____, utente/prestador(a) de cuidados do utente* _____ autorizo/não 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: _____



PLANO MEDICAÇÃO DIÁRIO

NOME: _____

Nº UTENTE: _____

MEDICAÇÃO	JEJUM	PEQUENO-ALMOÇO	ALMOÇO	LANCHE	JANTAR	DEITAR



Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco
(UCCCB)

Centro de Saúde de S. Tiago
Rua António Sérgio, nº 10; 6000-172 Castelo Branco
Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, EPE
272 340 290 | <http://ucccb.pt>

Questionário de Avaliação da Satisfação dos Utentes|Prestadores de Cuidados|Parceiros

Estimado(a) Utente | Prestador de Cuidados | Parceiro

Esperamos que, o atendimento efetuado pelos colaboradores da UCCCB tenha decorrido do seu agrado e da forma que desejava.

A sua opinião é muito importante para nós. A sua resposta ao questionário é confidencial e servirá para melhorar a qualidade da nossa prestação de cuidados.

Ajude-nos a melhorar!

Idade _____ Utente ☐ Prestador de cuidados ☐ Parceiro ☐

Assinale com um X a resposta que melhor corresponda ao seu grau de satisfação.

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sei/ Não se aplica
1. Acessibilidade					
Marcação de consultas Intervenções comunitárias					
Tempo de espera para consultas Intervenções comunitárias					
2. Atendimento					
Profissionalismo dos colaboradores da UCCCB					
Respeito pela privacidade					
Informação transmitida pelos 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-nos por favor as suas sugestões:

Muito obrigado(a) pela sua colaboração



SNS SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



Unidade Local de Saúde
Castelo Branco, EPE

Mensagem de condolências

“ (...) Aqueles que passam por nós, não vão sós, não nos deixam sós. Deixam um pouco de si, levam um pouco de nós. (...)”. Saint-Exupéry, A. (1943). O Príncipezinho.

Os colaboradores da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco apresentam as suas sentidas condolências pela perda do Vosso Ente Querido_____.

Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB)



Centro de Saúde de S. Tiago
Rua António Sérgio, nº 10
6000-152 Castelo Branco
Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, EPE

272 340 290 | ucccastelobranco@gmail.com | ucccastelobranco@ulscb.min-saude.pt
<https://ucccb.pt>

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, acesse ao website www.ers.pt ou envie um e-mail para reclamacoes@ers.pt.

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES 2018





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



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 e 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/419.