Aula 16 ciências humanas enf geral

**Direitos e deveres dos utentes.**

**1.O utente tem direito a ser tratado no respeito pela dignidade humana.**

Deve ser respeitado por todos os profissionais envolvidos no processo de prestação de cuidados, no que se refere quer aos aspectos técnicos, quer aos actos de acolhimento, orientação e encaminhamento dos utentes.

Também indispensável que o utente seja informado sobre a identidade e a profissão de todo o pessoal que participa no seu tratamento.

Este direito abrange ainda as condições das instalações e equipamentos, que têm de proporcionar o conforto e o bem-estar exigidos pela situação de vulnerabilidade em que o utente se encontra.

**2. O utente tem direito ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas**

Cada utente é uma pessoa com as suas convicções culturais e religiosas. As instituições e os prestadores de cuidados de saúde têm, assim, de respeitar esses valores e providenciar a sua satisfação.

O apoio de familiares e amigos deve ser facilitado e incentivado.

**3. O utente tem direito a receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos e de reabilitação.**

Os serviços de saúde devem estar acessíveis a todos os cidadãos, de forma a prestar, num período de tempo considerado clinicamente aceitável, os cuidados técnicos e científicos que assegurem a melhoria da condição do utente e seu restabelecimento.

**4. O utente tem direito à prestação de cuidados continuados**

Em situação de doença, todos os cidadãos têm o direito de obter dos diversos níveis de prestação de cuidados (hospitais e centros de saúde) uma resposta pronta e eficiente, que lhes proporcione o necessário acompanhamento até ao seu completo restabelecimento.

O utente e seus familiares têm direito a ser informados das razões da transferência de um nível de cuidados para outro e a ser esclarecidos de que a continuidade da sua prestação fica garantida.

**5. O utente tem direito a ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados.**

Ao cidadão tem que ser fornecida informação acerca dos serviços de saúde locais, regionais e nacionais existentes, suas competências e níveis de cuidados, regras de organização e funcionamento, de modo a otimizar e a tornar mais cómoda a sua utilização.

**6. O utente tem direito a ser informado sobre a sua situação de saúde.**

Especificamente, a informação deve conter elementos relativos ao diagnóstico (tipo de doença), ao prognóstico (evolução da doença), tratamentos a efetuar, possíveis riscos e eventuais tratamentos alternativos.

**7. O utente tem direito de escolha dos prestadores de cuidados de saúde.**

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

**8. O utente tem o direito de obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde.**

Este direito, que se traduz na obtenção de parecer de um outro médico, permite ao utente complementar a informação sobre o seu estado de saúde, dando-lhe a possibilidade de decidir, de forma mais esclarecida, acerca do tratamento a prosseguir.

**9. O utente tem direito a dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato médico ou participação em investigação ou ensino clínico.**

O consentimento do utente é imprescindível para a realização de qualquer acto médico, após ter sido correctamente informado.

O utente pode, salvo disposição especial da lei, decidir, de forma livre e esclarecida, se aceita ou recusa um tratamento ou uma intervenção, bem como alterar a sua decisão.

**10. O utente tem direito à confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam.**

Todas as informações referentes ao estado de saúde do utente – situação clínica, diagnóstico, prognóstico, tratamento e dados de carácter pessoal – são confidenciais.

**11. 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.

**12. O utente tem direito de acesso aos dados registados no seu processo clínico.**

A informação clínica e os elementos identificativos de um utente estão contidos no seu processo clínico. O utente tem o direito de tomar conhecimento dos dados registados no seu processo, devendo essa informação ser fornecida de forma precisa e esclarecedora.

A omissão de alguns desses dados apenas é justificável se a sua revelação for considerada prejudicial para o utente ou se contiverem informação sobre terceiras pessoas.

**13. O utente tem direito à privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico.**

A prestação de cuidados de saúde efetua-se no respeito rigoroso do direito do utente à privacidade, o que significa que qualquer ato de diagnóstico ou terapêutica só pode ser efetuado na presença dos

Profissionais indispensáveis à sua execução, salvo se o utente consentir ou pedir a presença de outros elementos.

A vida privada ou familiar do utente não pode ser objeto de intromissão, a não ser que se mostre necessária para o diagnóstico ou tratamento e o utente expresse o seu consentimento.

**14. O utente tem direito, por si ou por quem o represente, a apresentar sugestões e reclamações**

O utente, por si, por quem legitimamente o substitua ou por organizações representativas, pode avaliar a qualidade dos cuidados prestados e apresentar sugestões e / ou reclamações.

Para esse efeito, existem, nos serviços de saúde, o gabinete do utente e o livro de reclamações.

O utente terá sempre de receber resposta ou informação acerca do seguimento dado às suas sugestões e queixas, em tempo útil, nos termos da lei.

**15. Direito de Associação.**

O utente tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses. Podem também colaborar com o serviço de saúde, nomeadamente sob a forma de associações para a promoção e defesa da saúde ou de grupos de amigos da instituição de saúde.

**16. Direito à Proteção de Dados Pessoais**

O utente tem direito à proteção dos seus dados pessoais e a que sejam implementadas medidas técnicas e organizativas adequadas para tal proteção contra perda, destruição ou danificação, acidental ou ilícita, bem como contra o acesso ou a utilização por parte de terceiros não autorizados.

**DEVERES DOS UTENTES**

1. O utente tem o dever de zelar pelo seu estado de saúde. Isto significa que deve procurar garantir o mais completo restabelecimento e também participar na promoção da própria saúde e da comunidade em que vive.

2. O utente tem o dever de fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento.

3. O utente tem o dever de respeitar os direitos dos outros utentes, bem como os dos profissionais de saúde com os quais se relacione.

4. O utente tem o dever de colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceites.

5. O utente tem o dever de respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços de saúde.

6. O utente tem o dever de utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e de colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários.

7. O utente tem o dever de pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso.