



## DEVERES DOS DOENTES

### 1. Zelar pela saúde

O cidadão é o primeiro responsável pela sua saúde e deve adotar hábitos de vida saudável.

### 2. Informar os profissionais de saúde

O doente deve fornecer aos profissionais de saúde todas as informações com interesse para um diagnóstico e tratamento adequados.

### 3. Respeitar os outros doentes

O doente deve respeitar os direitos dos outros doentes.

### 4. Respeitar o plano de cuidados

O doente deve observar as indicações dos profissionais de saúde, cumprindo as prescrições e os tratamentos que aceitar.

### 5. Regras de funcionamento

O doente deve respeitar as regras de funcionamento dos serviços.

### 6. Encargos com cuidados de saúde

O doente deve pagar os encargos dos cuidados de saúde prestados, de acordo com o que estiver estabelecido.

# CIDADÃOS E SISTEMA DE SAÚDE DIREITOS E DEVERES

## CIDADÃOS E SISTEMA DE SAÚDE DIREITOS E DEVERES

IPO de Coimbra

## DIREITOS DOS DOENTES

Os hospitais integrados no Serviço Nacional de Saúde (SNS) estão obrigados a formular uma carta dos direitos dos doentes, por determinação constante do despacho ministerial que aprova o modelo dos contratos programa.

A elaboração do Guia dos Direitos e Deveres dos Doentes do IPO de Coimbra teve inspiração nas publicações do Ministério de Saúde com os títulos “Carta dos direitos e deveres dos doentes” (1999) e “Doentes – direitos e deveres” (sem data).

### 1. Respeito pela dignidade humana

Nos serviços de saúde, o valor particular de cada pessoa deve ser respeitado em todo o processo de prestação de cuidados.

### 2. Respeito pelas convicções culturais, filosóficas, espirituais e religiosas

As convicções culturais, filosóficas, espirituais e religiosas de cada doente devem ser respeitadas e criadas condições para as poder exercer, com respeito pelos direitos dos outros doentes e nos condicionalismos das instituições. O apoio espiritual ou religioso pedido pelos doentes deve ser satisfeito e, em nenhuma circunstância, o doente será negativamente discriminado.



IPO de Coimbra

### IPO de Coimbra, EPE

Av. Bissaya Barreto, 98  
3000-075 Coimbra

Telef. 239 400 200  
Fax. 239 484 317

secad@ipocoimbra.min-saude.pt  
gutente@ipocoimbra.min-saude.pt



IPO de Coimbra

Edição: IPO de Coimbra, EPE  
Texto e Coordenação: A. Canelas, M. Pires, P. Simões  
Projeto Gráfico: EmsDesign  
Impressão: Impressões e Soluções, Lda.  
15 000 Exemplares. Distribuição Gratuita  
Julho 2012



# CIDADÃOS E SISTEMA DE SAÚDE

## DIREITOS E DEVERES

IPO de Coimbra

### 3. Cuidados apropriados ao estado de saúde

O doente tem direito a cuidados apropriados ao seu estado de saúde e à continuidade destes, abrangendo cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e paliativos.

### 4. Prestação de cuidados continuados

O doente tem direito a cuidados de saúde e de apoio social integrados, de modo a ser acompanhado até ao seu restabelecimento. Este acompanhamento inclui cuidados hospitalares e apoio domiciliário e exige coordenação entre os serviços de saúde, de segurança social e das instituições de solidariedade social.

### 5. Informação sobre os serviços de saúde

O doente tem direito a ser informado acerca da rede de serviços de saúde e dos cuidados que pode receber em cada um dos seus níveis de diferenciação técnica.

### 6. Informação ao doente

O doente tem direito a ser informado sobre a sua situação de saúde, de modo claro, em linguagem adequada e respeitando a sua sensibilidade.

### 7. Segunda opinião

O doente tem direito a obter uma segunda opinião clínica para ficar mais esclarecido sobre a sua situação de saúde.

### 8. Consentimento informado

O doente tem direito a decidir, de forma livre e esclarecida, se aceita ou recusa um tratamento, intervenção, participação em investigação ou ensino clínico, podendo, em qualquer momento, alterar a sua decisão.

Em caso de incapacidade do doente este direito deve ser exercido pelo seu representante legal.

Em situações de emergência, o médico pode agir, tendo em vista o bem do doente, presumindo que ele daria o seu consentimento se estivesse em condições de decidir.

### 9. Acesso à informação de saúde

Cada pessoa tem o direito de acesso à sua informação de saúde, salvo se for demonstrado que lhe pode ser prejudicial.

### 10. Confidencialidade dos dados pessoais

Os profissionais dos serviços de saúde estão sujeitos ao dever de sigilo.

A informação de saúde relativa a qualquer pessoa só pode ser revelada com o seu consentimento escrito e específico.

Na ausência deste consentimento um terceiro só pode ter acesso à informação de saúde se demonstrar interesse relevante a apreciar segundo orientações e determinações das entidades competentes (tribunais, Comissão Nacional de Protecção de Dados e Comissão de Acesso aos Documentos da Administração).

### 11. Respeito pela privacidade

Na prestação de cuidados de saúde apenas estão presentes os profissionais indispensáveis à sua execução. A presença de profissionais em aprendizagem ou de familiares, só é admitida com o consentimento do doente.

O pedido de informação sobre factos da vida privada do doente só é legítimo quando se mostre necessário ao diagnóstico ou tratamento.

### 12. Sugestões e reclamações

O doente tem o direito de avaliar a qualidade dos serviços e de apresentar, por si ou através de organizações representativas, sugestões e reclamações.

Todas as sugestões e reclamações são analisadas pelos responsáveis dos serviços e pelo órgão máximo de gestão da instituição. Todos os subscritores são informados acerca do seguimento dado às suas reclamações ou sugestões.

## Carta dos Direitos de Acesso no S.N.S.\*

### I. Acesso aos cuidados de saúde

O utente do SNS tem direito:

1. À prestação de cuidados em tempo considerado clinicamente aceitável para a sua condição de saúde;
2. Ao registo imediato em sistema de informação do seu pedido de consulta, exame médico ou tratamento e a posterior agendamento da prestação de cuidados de acordo com a prioridade da sua situação;

3. Ao cumprimento dos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) definidos anualmente por portaria do Ministério da Saúde para todo o tipo de prestação de cuidados sem caráter de urgência;

4. A reclamar para a Entidade Reguladora da Saúde caso os TMRG não sejam cumpridos, podendo ainda, no caso de se tratar de um estabelecimento do SNS, reclamar através do Sistema Sim-Cidadão.

## II – Acesso à Informação

O utente do SNS tem direito a:

1. Ser informado em cada momento sobre a sua posição relativa na lista de inscritos para os cuidados de saúde que aguarda;
2. Ser informado, através da afixação em locais de fácil acesso e consulta, pela Internet ou outros meios, sobre os TMRG a nível nacional e sobre os tempos de resposta garantidos de cada instituição prestadora de cuidados de saúde;
3. Ser informado pela instituição prestadora de cuidados quando esta não tenha capacidade para dar resposta dentro do TMRG aplicável à sua situação clínica e de que lhe é assegurado serviço alternativo de qualidade comparável e no prazo adequado, através da referenciação para outra entidade do SNS ou para uma entidade do sector privado convencionado;
4. Conhecer o relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados de saúde, que todos os estabelecimentos do SNS estão obrigados a publicar e divulgar até 31 de Março de cada ano.

\* De acordo com a Portaria n.º 1529/2008, de 26 de Dezembro, que dá execução à Lei n.º 41/2007, de 24 de Agosto