

Direito à 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.

Direito ao consentimento ou recusa—O consentimento ou 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.

Direito à 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, com respeito pelo utente.

Direito à proteção dos dados pessoais 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.

Direito ao 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.

Direito à informação—O utente tem 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.

Direito à assistência espiritual e religiosa—O utente tem direito à assistência religiosa, independentemente da religião que professe. 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 da Lei.

Direito de associação—O utente tem direito a constituir entidades que o represente e que defenda 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.

Direito a reclamar e apresentar queixa—O utente tem o direito de reclamar e apresentar queixa nos estabelecimentos de saúde, nos termos da lei, bem como a receber indemnizações por prejuízos sofridos. As reclamações e queixas podem ser apresentadas no livro de reclamações, no formulário online disponibilizado pela ERS, por carta, fax, e-mail ou através do sítio de Internet do CHLO.

Direito dos 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.

Direito ao acompanhamento—É reconhecido o direito ao 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.

Deveres do Utente dos Serviços de Saúde:

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

Right to choose— The health service users have the right to choose the services and the healthcare providers according to the existing resources. The right to health protection is achieved according to the organisation rules of the health services.

Consent or refusal— The consent refusal of the healthcare provision must be declared in a free and enlightened manner except special provision by law. The health service users may cancel the consent in any moment of the healthcare provision.

Suitability of the healthcare provision— The healthcare service users have the right to get, immediately or in a clinically acceptable period of time, as appropriate, the healthcare they need. The health service users have the right to the most appropriate and technically correct healthcare provision. All healthcare must be provided with humanity and respect for the user.

Personal data and private life protection— The health service users have the right to reservation of private life and the personal data protection. The legislation that regulates the personal data 1 is applicable to data processing in the health area, assuring that the data collected are adequate, relevant and not excessive for the pursued purposes. The health service users have the right to accessing to all collected personal data and they may require the rectification of any incorrect information and the inclusion of fully or partially missing information, under the law in force for personal data protection².

Secrecy— Healthcare users have the right to secrecy about their personal data. Health professionals are bound by the duty of confidentiality in relation to the facts that they have taken knowledge during their duties, except any different legislation or judicial decision requiring disclosure.

Right to information— The health service users have the right to be informed by the healthcare provider about their situation, possible treatment alternatives and the likely evolution state. The information must be transmitted in an accessible, objective and comprehensive manner. 1 article 5, Law nr. 67/98, 26th October . 2 article 11, Law nr. 67/98, 26th October

Spiritual and religious assistance— The healthcare service users have the right to religious assistance no matter what religion you they have. Legal churches or religious communities must be provided with the conditions that allow spiritual and religious assistance, when requiring, to in-patients in the National Health Services hospital, according to applicable legislation³

Complaints— The healthcare service users have the right to complain and file a complaint in hospitals, in accordance with the law, as well as receiving compensation for damaged suffered. Complaints may be presented in the book of complaints or in person and, according to the law, the answer to the complaint it is compulsory. The health services, health goods and services suppliers and health operators must have the complaints book ready to be used by anyone.

Right to association— The healthcare service users have the right to create entities that represent them and defend their interests. The healthcare service users may create entities that collaborate with the healthcare system, in particular associations for the promotion and protection of health or groups of friends in hospitals.

Minors and incapable people—The law should provide the conditions where legal representatives of minors and incapable may use the rights that assist them, in particular refusing assistance, in compliance with the constitutional principles.

Rght of accompany is recognised: In NHS emergency services. To inpatient pregnant in NHS health institutions, during all phases of labor. To inpatient children in NHS health institutions, disabled, people with dependency or persons with an incurable disease or terminal condition.

The Duties of the Users of health services:

- Must respect the rights of other users, as well as the health professionals.
- Must respect the rules of organization and functioning of services in health establishments and should pay the costs arising from the provision of health care.
- The user of health services should collaborate with health professionals in all aspects related to her/his situation.

