



**CelaSaúdeInformativo**

**n.º 7 | julho 2025**

**Caro utente...**

## **Este mês, vimos falar sobre Direitos e Deveres dos Utentes**

**Direitos** são, de forma generalizada, as liberdades básicas que todos intervenientes têm em determinado contexto, para lhes garantir participação equitativa; do outro lado da mesma moeda, os **Deveres** são as contrapartidas necessárias para que os mesmos direitos sejam respeitados

Muitos tratados e declarações têm sido escritas ao longo dos anos e nos mais variados contextos, tais como

- Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948)
- Carta dos Direitos das Pessoas Doentes (OMS, 1996)

## **A carta de direitos e deveres dos utentes da USF CelaSaúde**

(04/09/2017), por sua vez, aparece na base da

Leis nº 14/85, 33/2009 e nº 106/2009, que fixam a legislação sobre o direito ao acompanhamento;

Lei nº 41/2007, Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos utentes do Serviço Nacional de Saúde;

**Lei nº 15/2014**, em vigor, que revoga as anteriores, consolidando-as nos Direitos e deveres do utente dos serviços de saúde

**Redação:**  
**Dr. Luís Pimenta**  
**Enf. M<sup>a</sup> do Céu Mancelos**

**Revisão:**  
**Dr<sup>a</sup>. Emília Nina,**  
**Dr. Luís Pinto**

***"Reinventar o quotidiano  
– a arte de superar os  
objetivos."***

## Direitos e Deveres dos Utentes

### Direitos

1. 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.
2. O utente ou o representante legal de menores e incapazes têm direito a dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato médico ou participação em investigação ou ensino clínico.
3. O utente tem direito a receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais.
4. O utente tem direito à privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico.
5. O utente tem direito à confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam.
6. O utente tem direito a ser informado sobre a sua situação de saúde.
7. O utente tem direito ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.
8. O utente tem direito, por si ou por quem o represente, a apresentar sugestões e reclamações.
9. O utente tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses e que colaborem com o sistema de saúde sob a forma de associações.

### Deveres

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

Fonte: Lei nº15/2014 de 21 março

## Que direitos que gerem a boa interação entre utentes e serviço?

1. **Direito de Escolha:** garante ao utente a autonomia na seleção dos serviços e prestadores de cuidados, dentro das possibilidades e organização da USF. O utente tem garantido o direito à palavra nos tratamentos e atos que lhe são prestados - o que hoje em dia se fala de *empowerment*.

2. **Consentimento Informado:** para além de ser um pilar da ética e deontologia na saúde, garante a liberdade de escolha; o utente, ou representante legal, deve ser informado sobre qualquer procedimento, tratamento, investigação ou ensino clínico do qual possa ser sujeito e, perante o conhecimento dos factos, pode dar ou recusar o seu consentimento sem que isso comprometa a prestação de cuidados de qualidade.

3. **Cuidados Apropriados:** O utente tem o direito de ser atendido da **forma certa**, no **momento certo**, e na **qualidade certa**, em **todas as fases** da vida (nascimento à palição e fim de vida) e da doença (desde a prevenção à evicção de sequelas de doença e tratamentos). Este direito sublinha a importância de uma abordagem holística e contínua da saúde.

4. **Privacidade:** diferente de confidencialidade, a privacidade diz respeito ao **espaço pessoal**, pela dignidade

e autonomia física: é a garantia de que os cuidados de saúde são realizados num ambiente de respeito pela sua intimidade e dignidade pessoal. Pressupõe também que não haja observadores indesejados, e que o contacto é feito com a expressa autorização e discrição.

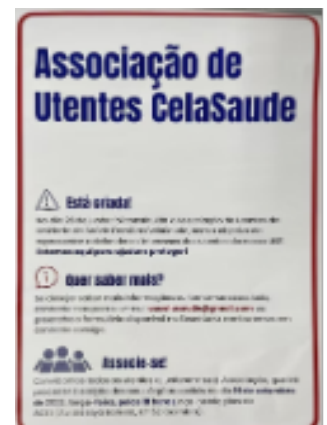
5. **Confidencialidade:** diferente da privacidade, protege a **informação** obtida no contexto do contacto com o serviço, de forma rígida e permanente – estende-se mesmo após morte da pessoa. Implica o sigilo profissional, proteção de dados pessoais e clínicos (com registos feitos em plataforma própria e protegida) e a partilha de informação controlada, sendo expressamente proibida a sua partilha fora da autorização do utente e situações legalmente previstas\*

6. **Direito à Informação:** o utente tem acesso claro e **compreensível** sobre a sua situação de saúde, podendo pedir esclarecimentos adicionais para perceber em pleno o seu estado e tomar decisões informadas. Tem do mesmo modo direito a escolher que informação sobre o seu estado de saúde pretende saber e em que momento, sendo esta transmitida diretamente ao utente em consonância com o direito à confidencialidade.

7. **Respeito por Convicções:** é assegurada a diversidade cultural, filosófica e religiosa dos utentes. O serviço de saúde deve respeitar e, sempre que possível, adaptar-se a essas convicções, desde que não comprometam a eficácia ou a segurança de terceiros. Da mesma maneira, sem compromisso da prestação de cuidados, a linguagem, contacto e trato dos utentes deve respeitar o modo por estes preferido.

8. **Direito à sugestão e reclamação:** permite a melhoria contínua de cuidados e dar voz quando o utente crê poder ser melhor atendido, garantindo-se também o direito a canais abertos, claros e disponíveis para este efeito (por exemplo, o Livro de Reclamações da USF ou o portal da ERS- Entidade reguladora da saúde). As exposições são legalmente obrigadas a serem respondidas de forma clara e construtiva.

9. **Direito à representação e associativismo:** os utentes que assim entendam podem elevar a sua participação individual ao recorrerem ou formarem **associações** para sua representação. Esses órgãos permitem uma discussão aberta entre os membros, aumento da transparência, dispondo alguns deles de canais e elementos legais próprios para melhor representar o indivíduo.





### \*Sigilo profissional: Exceções

É importante reconhecer que a confidencialidade é um assunto de máxima importância, mas que **não é absoluto**, havendo situações em que a sua quebra é permitida ou mesmo obrigatória (marcadas a sublinhado). Nessas situações, a partilha de informação deve ser factual e limitar-se aos dados estritamente necessários:

1. **Consentimento expresso** do doente (ou Representante Legal), desde que não prejudique terceiros;
2. **Risco iminente** para o utente ou terceiros, como é o caso das doenças de declaração obrigatória, suspeita de maus-tratos ou abuso ou comportamentos de risco.
3. **Decisão Judicial**, com dispensa de Segredo Profissional após deliberação pelas ordens correspondentes
4. Situações de necessidade ou legítima defesa do próprio profissional ou de terceiros (carece também de autorização dela Ordem correspondente)

**Nota:** A partilha de informações entre os profissionais de saúde que estão a tratar o mesmo utente não é considerada uma quebra de sigilo, sendo considerada prática corrente da prestação de cuidados; do mesmo modo, a utilização de dados clínicos para fins de ensino ou investigação é permitida, devendo os dados ser anonimizados.

---

## Os Deveres dos Utentes:

Os deveres chamam o utente à responsabilidade, para que os seus próprios direitos e os dos outros sejam garantidos. Sem o cumprimento dos deveres, o sistema de saúde não consegue funcionar de forma eficiente e justa para todos.

1. **Respeito pelos Direitos de Outros** (utentes ou profissionais): é **fundamental** para a coexistência nos serviços de saúde. Significa respeitar os cuidados, a privacidade e a dignidade de outros utentes, bem como o trabalho e os limites dos profissionais de saúde.

2. **Respeito pelas Regras de Funcionamento:** o utente é parte integrante do funcionamento da USF; perturbar o normal funcionamento da unidade compromete os cuidados de outrem, mas também o seu próprio atendimento de qualidade. É crucial que os utentes **sigam as regras** estabelecidas, como **horários** de consulta, **normas de higiene**, e **procedimentos** administrativos, de forma a evitar uma “cascata disruptiva”

3. **Colaboração com os Profissional:** pede-se uma **participação ativa e responsável** do utente no seu próprio tratamento. Isso inclui ser **honesto** sobre o seu estado saúde atual ou prévio, **seguir as indicações** acordadas em consulta, tomar a medicação e **realizar cuidados conforme** prescrito e comparecer às consultas a horas (ponto 2). A colaboração não é um processo passivo, devendo o utente tomar a iniciativa de comunicar alterações do seu estado clínico.

4. **Pagamento de Encargos:** pagar os encargos aplicáveis é uma componente do sistema de saúde que contribui para a sua **sustentabilidade**. Não se aplicando aos cuidados de saúde primários, onde se dispensam a cobrança de taxas moderadoras (Decreto-Lei n.º 96/2020), a não colaboração com encargos outras instituições do SNS influência o seu funcionamento, com rebate direto e indireto para a USF e seus utentes.

### Sabia que?

A USF CelaSaúde (ou qualquer outra USF) não lhe cobram custos de nenhum exame ou métodos terapêuticos

O Decreto-Lei nº 96/2020 prevê a dispensa de cobrança de taxas moderadoras nas consultas e em todos os exames complementares de diagnóstico e terapêutica prescritos no âmbito da rede de prestação de cuidados de saúde primários.

### Dicas práticas

**Seja um agente ativo na prestação de cuidados a si mesmo e aos outros:**

- Esteja bem **informado**
- **Faça perguntas**
- **Comunique de forma clara** as suas dúvidas, desejos e expectativas
- Tenha um registo privado, mas acessível do seu **resumo de saúde** (historial, medicamentos, alergias)
- **Conheça o funcionamento** da USF CelaSaúde e do SNS
- **Respeite a privacidade de todos:** Não dê a sua informação se o local não for apropriado; Não pergunte informação de outros utentes, nem mesmo familiares - não lhe será prestada.
- **Não falte** às consultas e seja **pontual**. Imprevistos acontecem, e caso seja impossível comparecer, avise-nos com a maior antecedência - lembre-se: **“Se não vem, dê o lugar a alguém”**.
- As sugestões, livro de reclamações e outras vias de comunicação não são armas nem ferramentas de coação – são ferramentas de **melhoria**.
- Lembre-se que somos todos indivíduos, profissionais e utentes. Trate com a mesma consideração que gostaria de receber.
- **Ambiente Seguro:** A USF é um espaço onde a prioridade é o seu bem-estar. Não se intimide, nem permita que outros o intimidem.

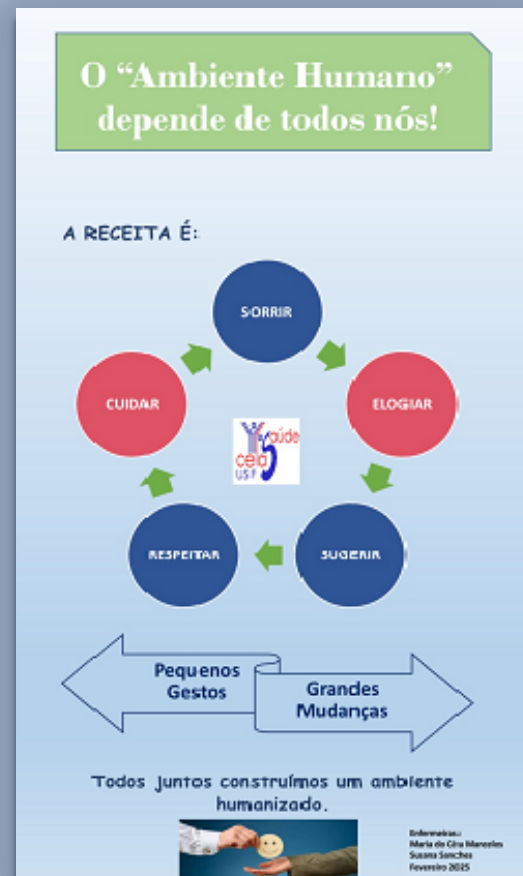


Os enfermeiros da USF centram as suas atividades no cuidado humano, que está intrinsecamente ligada aos direitos e deveres dos utentes. **Garantem e promovem os direitos** e incentivam o **cumprimento dos deveres** por parte dos utentes, numa relação de **parceria e responsabilidade mútua**:

- asseguram que o **consentimento** (ou recusa) é **livre e esclarecido**;
- assumem o **sigilo** profissional;
- garantem a **dignidade** e o **respeito** pelos utentes;
- prestam cuidados de acordo com as **melhores práticas** clínicas;
- **capacitam** os utentes para que estes participem ativamente nas decisões.

(Decreto-lei nº 104/98- Regulamento do Exercício Profissional do Enfermeiro; Ordem dos Enfermeiros (2015) – Deontologia Profissional de Enfermagem)

**E porque todos somos importantes nos direitos e deveres, queremos contruir um “Ambiente Humano”:**





## Informações úteis da sua USF

(a coordenadora da USF CelaSaúde)

Na USF CelaSaúde, **valorizamos a privacidade, o sigilo e a proteção dos dados pessoais e clínicos dos nossos utentes.**

Garantir um ambiente de confiança e segurança é para nós uma prioridade, e é um direito de todos os cidadãos.

Neste sentido, contamos também com a **colaboração dos utentes**, através de pequenas atitudes que contribuem para o respeito mútuo e a confidencialidade nos cuidados prestados.

**Para isso, pedimos a sua atenção para os seguintes contributos importantes:**

- **Evite permanecer no corredor e junto às portas dos gabinetes clínicos.**
- **Aguarde a sua vez na sala de espera**, até ser chamado pelo profissional.
- **Utilize corretamente os balcões de atendimento**, respeitando a distância de privacidade.
- **Em caso de dúvidas ou informações pessoais**, privilegie o contacto direto com o profissional ou use os canais protegidos da USF (telefone/email institucional).
- **Evite falar em voz alta sobre questões clínicas** nos corredores ou na sala de espera — a sua saúde é assunto seu.
- **Não fotografe nem grave dentro da unidade** — mesmo sem intenção, pode captar dados de outros utentes ou profissionais.
- **Confirme os seus dados sempre que solicitado pelo profissional**, para garantir que a sua ficha está atualizada e segura.
- **Mantenha os seus contactos atualizados** (telemóvel e email), para que possamos comunicar de forma segura e eficaz.
- **Use máscara quando indicado**, respeitando a privacidade clínica de utentes mais vulneráveis.
- **Evite aceder a áreas de uso exclusivo dos profissionais**, mesmo que a porta esteja entreaberta.
- **Acompanhe apenas quando necessário** — se possível, venha desacompanhado, sobretudo em consultas sem indicação específica para acompanhante.
- **Para entrega de documentação confidencial**, utilize o envelope fechado ou solicite diretamente um profissional.

**A sua participação é essencial para que possamos continuar a oferecer** cuidados com qualidade, humanidade e segurança.

*Gostou desta edição? Acha que podemos melhorar? A sua opinião conta!  
Pode aceder ao formulário de satisfação desta publicação [aqui](#).*



<https://tinyurl.com/opiniaocSI>



### USF CelaSaúde

Alameda Dr. Armando Gonçalves, N° 40

3000-059 Coimbra

Telefones: 239 488 639 \_ em alternativa: 910 711 725 ou 960 183 414

E-mail: [usf.celasaude@arscentro.min-saude.pt](mailto:usf.celasaude@arscentro.min-saude.pt)

<https://www.usfcelasaude.com/>