



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^a do Céu Mancelos

Revisão:
Dr^a. Emília Nina,
Dr. Luís Pinto

"Reinventar o quotidiano
- a arte de superar os
objetivos."

Direitos e Deveres dos Utentes

Direitos

Deveres

- 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.
- 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.
- O utente tem direito a receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais.
- O utente tem direito à privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico.
- O utente tem direito à confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam.
- O utente tem direito a ser informado sobre a sua situação de saúde.
- O utente tem direito ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.
- O utente tem direito, por si ou por quem o represente, a apresentar sugestões e reclamações.
- 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.

- 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.
- O utente dos serviços de saúde deve respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde.
- O utente dos serviços de saúde deve colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspectos relativos à sua situação.
- 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 pediação 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.

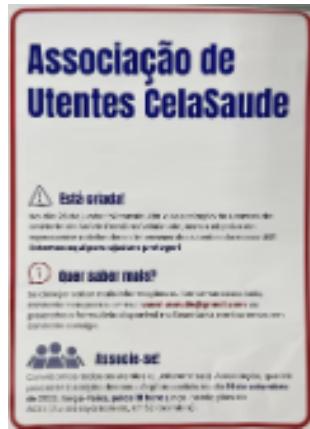
5. **Confidencialidade:** diferente da privacidade, protege a **informação** obtida no contexto do contacto com o serviço, de forma rígida e permanente – estende-se mesmo após morte da pessoa. Implica o sigilo profissional, proteção de dados pessoais e clínicos (com registos feitos em plataforma própria 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 individuo.





*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 da 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 n.º 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.

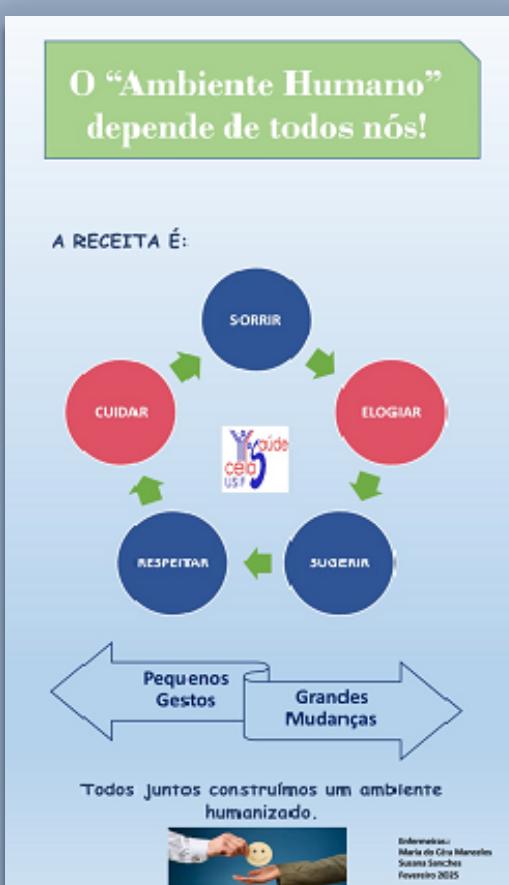


Os enfermeiros da USF centram as suas atividades no cuidado humano, que está intrinsecamente ligada aos direitos e deveres dos utentes. **Garantem e promovem os direitos** e incentivam o **cumprimento dos deveres** por parte dos utentes, numa relação de **parceria e responsabilidade mútua**:

- 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 construir 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, Nº 40

3000-059 Coimbra

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

E-mail: usf.celasaud@arscentro.min-saude.pt

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