

GUIA DE ACOLHIMENTO AO UTENTE

UNIDADE SAÚDE FAMILIAR LUSA

2023

Documento elaborado por: USF Lusa

Aprovado pelo Conselho Geral a: 25/01/2022

Revisto em 07/02/2023

Próxima revisão: fevereiro 2025

Unidade de Saúde Familiar Lusa

ACES Lisboa Ocidental e Oeiras

ARSLVT-IP Ministério da Saúde



Este guia pretende informar os utentes sobre os serviços disponíveis na
Unidade de Saúde Familiar (USF) Lusa, de modo a que possam ser
utilizados de forma racional e equilibrada.

ÍNDICE

A USF LUSA	3
ENDEREÇO E CONTACTOS	3
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3
MARCAÇÃO DE CONSULTAS	4
ATENDIMENTO TELEFÓNICO	4
ATENDIMENTO POR CORREIO ELETRÓNICO	5
CIRCUITO DO UTENTE	5
A EQUIPA DA USF LUSA	6
Médicos de Família	6
Enfermeiras de Família	7
Secretários Clínicos	7
Microequipas	9
CONSULTAS	9
Consulta de Saúde do Adulto	9
Consulta de Doença Aguda	9
Consulta de Saúde Infantil e Juvenil	10
Consulta de Saúde Reprodutiva e Planeamento Familiar	10
Consulta de Saúde Materna	10
Consulta no Domicílio	11
Consulta Médica Não Presencial	11
Consulta Enfermagem Não Presencial	12
Consulta de Enfermagem	12
Diagnóstico Precoce (Teste do pezinho)	12
SERVIÇOS MÍNIMOS	12
Serviços Mínimos Médicos	12
Serviços Mínimos de Enfermagem	13
Serviços Mínimos do Secretariado Clínico	13
CARTEIRA ADICIONAL DE SERVIÇOS	13
Chat Jovem	13
Atendimento ao cidadão estrangeiro	13
SUGESTÕES / ELOGIOS / RECLAMAÇÕES	14
FORMAÇÃO NA USF LUSA	14
DIREITOS E DEVERES DO UTENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	15

A USF LUSA

A Unidade de Saúde Familiar Lusa (USF Lusa) tem como missão prestar aos utentes cuidados de saúde humanizados e de proximidade, que contribuam para a melhoria do respetivo nível de saúde.

A unidade é constituída por uma Equipa Multiprofissional de 8 Médicos, 7 Enfermeiros e 4 Secretários Clínicos que se propõem prestar cuidados de saúde personalizados a uma parte da população de Carnaxide e Queijas.

A USF Lusa dá formação a médicos e enfermeiros. Se não quiser a presença destes elementos na sua consulta, por favor alerte o profissional.

O objetivo deste guia é o de fornecer informações sobre os serviços disponíveis na USF.

ENDEREÇO E CONTACTOS

Morada: R. Manuel Teixeira Gomes S/N, 2790-102 Carnaxide

Telefone

Informações Gerais: 210 171 920

Marcação consultas: 210 172 259

Doença aguda: 210 173 219

Vacinação: 210 174 430

Endereço eletrónico: usf.lusa@arslvt.min-saude.pt

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A USF Lusa presta cuidados de saúde aos seus utentes nos dias úteis das 8 às 20h.

Nas situações urgentes, fora do horário acima referido, os utentes poderão recorrer:

- **Linha telefónica “Saúde 24” – 808 24 24 24.**
- **Atendimento Complementar no Centro de Saúde de Algés** ao sábado, das 9 às 13h.
Rua Dr. Manuel de Arriaga, 1495-008 Algés. Telefone: **210736920**.
→ Temporariamente devido a encerramento de Algés - Centro de Saúde do Restelo: Praça de São Francisco Xavier, 1400-015 Lisboa. 2ªF a 6ªF das 20h-22, sábados das 9h-16h

- **URGÊNCIA DE ADULTOS**

Hospital São Francisco Xavier – Todos os dias da semana

Estrada do Forte do Alto do Duque. 1495-005 Lisboa. Contacto urgência: 21 043 11 60

- **URGÊNCIA PEDIÁTRICA**

Hospital São Francisco Xavier das 9 às 22h, todos os dias da semana.

Hospital Dona Estefânia ou Hospital de Santa Maria das 22 às 9h, todos os dias da semana.

Rua Jacinta Marto 1169-045 Lisboa ou Av. Prof. Egas Moniz 1649-028 Lisboa, respetivamente

- **URGÊNCIA GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA**

Hospital São Francisco Xavier – Todos os dias da semana

- **URGÊNCIA OFTALMOLOGIA**

Hospital Egas Moniz – dias úteis das 8 às 17h

Rua da Junqueira 126. 1349-019 Lisboa. Contacto Urgência: 210 432 499

(restante horário Hospital de Santa Maria ou Hospital São José)

- **URGÊNCIA OTORRINOLARINGOLOGIA**

Hospital São Francisco Xavier – dias úteis das 8 às 20h (restante horário Hospital de Santa Maria ou Hospital São José)

- **URGÊNCIA PSIQUIATRIA**

Hospital São Francisco Xavier – dias úteis das 8 às 20h (restante horário Hospital de Santa Maria ou Hospital São José)

MARCAÇÃO DE CONSULTAS

- Presencialmente no secretariado.
- Telefonicamente através do número 210 172 259.
- Por e-mail através do endereço: usf.lusa@arslvt.min-saude.pt
- Através do e-agenda no Portal do Utente para consultas médicas.

O utente tem o dever de, com pelo menos um dia útil de antecedência, anular consultas programadas, quando não lhe for possível comparecer, e de chegar 30 min antes da consulta agendada para processamento administrativo.

No final de cada consulta deverá dirigir-se ao secretariado se necessitar de validar algum documento emitido.

ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Os utentes da USF Lusa poderão contactar telefonicamente a USF para tratar de assuntos administrativos (exemplo: alteração de dados pessoais; obtenção de informações sobre horários, USF ou equipa da unidade, marcação ou desmarcação de consultas, pedidos de receituário crónico, etc.) ou solicitar contacto telefónico com o seu médico ou enfermeiro (podem fazê-lo também via e-mail ou presencialmente). O contacto com o médico ou enfermeiro poderá não ser imediato, mas os mesmos serão avisados e entrarão em contato com o utente num prazo de 24h.

ATENDIMENTO POR CORREIO ELETRÓNICO

O utente pode utilizar o e-mail da USF Lusa (usf.lusa@arslvt.min-saude.pt), sendo este o método ideal para contato com a USF quando existem restrições no atendimento telefónico. O utente deverá evitar expor situações clínicas ou dados confidenciais através deste email.

O email poderá ser utilizado com as mesmas razões descritas no atendimento telefónico, sendo também um meio de comunicação com o seu médico ou enfermeiro. Os emails dirigidos ao médico ou enfermeiro de família serão encaminhados para o mesmo que tentará dar uma resposta em 24h.

A USF Lusa compromete-se a dar uma resposta útil aos utentes em 24h. O e-mail não se destina à resolução de problemas urgentes. Neste último caso, deverá ligar para a Linha SNS 24, ligar para a USF Lusa, ou comparecer presencialmente.

No contacto com a unidade deverá sempre fornecer o nome completo e o número do sistema nacional de saúde.

CIRCUITO DO UTENTE

Entende-se como circuito do utente o conjunto de procedimentos que o utente deve realizar para ter acesso aos serviços de saúde prestados pela USF Lusa.

1. Agendamento

Os serviços de saúde carecem de agendamento prévio, que pode ser efetuado presencialmente, telefonicamente ou por e-mail. O agendamento permite-lhe conhecer a data e hora da realização da consulta. Alguns serviços poderão ser agendados no próprio dia (p.e. vacinação, tratamentos de enfermagem, consulta de doença aguda).

2. Confirmação da Presença

Se tiver cartão de utente (ou outro documento de identificação com o código de barras do nº do cartão de utente) poderá fazer a confirmação da presença (ou *check-in*) no quiosque da USFe seguir diretamente para a sala de espera.

Se não tiver cartão de utente, se o quiosque não estiver funcional ou em caso de erro na confirmação de presença, o quiosque imprimirá uma senha e encaminhá-lo-á para o atendimento administrativo.

Deve chegar à USF com 30 minutos de antecedência em relação à hora de agendamento para processamento administrativo.

3. Sala de espera

Após a confirmação da presença deverá aguardar na sala de espera.

4. Serviço de Saúde

O utente será chamado pelo profissional de saúde para a realização do ato agendado.

Os utentes serão chamados pelo nome, por ordem da hora da marcação ou da urgência da situação clínica.

Sempre que necessário, o profissional de saúde agendará a consulta para continuidade dos cuidados.

A generalidade dos documentos emitidos pelos médicos (receitas, análises, exames, baixas, atestados) já se encontram validados (não necessitam de selos nem carimbos), pelo que em geral, não é necessário dirigir-se ao balcão administrativo após a consulta.

Se necessitar de pedido de justificação de presença deve requisitar no secretariado após a consulta (não necessita de retirar nova senha).

A EQUIPA DA USF LUSA

Coordenador: Dr. Valter Moreira

Nota: A USF Lusa disponibiliza aos seus utentes a oportunidade de agendamento com o coordenador em horário próprio a fim de expor as suas sugestões ou reclamações.

Médicos de Família

Cada médico da USF Lusa é especialista em Medicina Geral e Familiar (MGF) e é responsável pela prestação de cuidados aos utentes inscritos no seu ficheiro/lista.

Dr.ª Ana Rita Matos

Dr.ª Joana Ressurreição

Dr. Bruno Covelo

Dr.ª Maria Gouveia

Dr.ª Catarina Fernandes

Dr. Valter Moreira

Dr.ª Irene Trindade

A aguardar novo elemento (substituição da

Dra Rita Sampaio Santos)

Médicos Internos de MGF

Dr.ª Marina Faria

Dr.ª Joana Cavaco

Serviços Prestados pela Equipa Médica

- Saúde Infantil e Juvenil;
- Planeamento Familiar e Saúde da Mulher;
- Saúde Materna;
- Saúde de Adultos/Idosos/Doença Crónica;
- Consultas no Domicílio;
- Consultas de Doença Aguda.

Enfermeiras de Família

Interlocutora da Equipa de Enfermagem: Enf. Magda Guerra

Enf.ª Alice Mouta

Enf.ª Liliana Monteiro

Enf.ª Ana Vinha

Enf.ª Magda Guerra

Enf.ª Ânia Balça

A aguardar novo elemento (substituição da Enf.ª Cecília Mendes

Enf.ª Daniela Martins

Serviços Prestados pela Equipa de Enfermagem

- Consulta de Saúde Infantil e Juvenil;
- Consulta de Saúde Reprodutiva e Planeamento Familiar;
- Consulta de Saúde Materna;
- Consulta de Doença Crónica (Diabetes/Hipertensão/Hipocoagulação);
- Tratamentos de Enfermagem;
- Vacinação;
- Consultas no Domicílio.

Secretários Clínicos

Interlocutora do Secretariado Clínico: Ana Paula Carvalho

Sc. Ana Paula Carvalho

Sc. Cláudia Baptista

Sc. Ana Paula Ramos

Sc. Rosa Messias

O atendimento administrativo realiza-se entre as 8 e as 20 horas, sendo efetuado por ordem de chegada (senhas distribuídas pelo quiosque, junto à entrada da USF).

Se tiver cartão de utente (ou outra forma de se identificar junto do quiosque) e tiver consulta agendada (médica ou de enfermagem) pode, através do quiosque, fazer o seu *check-in* e aguardar pelo atendimento clínico, sem ter que se dirigir ao balcão administrativo.

No momento em que for chamado para o secretariado, o número da sua senha aparecerá nos ecrãs da sala de espera.

Serviços Prestados pela Equipa administrativa

- Inscrição de novos utentes;
- Atualização de dados pessoais dos utentes (da responsabilidade do utente);
- Agendamento de consultas médicas e de consultas de enfermagem;
- Validação administrativa de consulta programada médica ou de enfermagem;
- Agendamento para a assistente social;
- Validação administrativa de documentos emitidos pelos médicos, tendo prioridade a confirmação de consultas;
- Orientação do pedido / levantamento de receituário crónico e outros tratamentos;
- Pedido de segunda via de boletim individual de saúde ou declaração de Plano Nacional de Vacinação atualizado;
- Pagamento de taxas moderadoras e processamento de reembolsos quando aplicável;
- Disponibilização de informações sobre:
 - Serviços de saúde disponíveis na USF Lusa / Agrupamento de Centros de Saúde de Lisboa Ocidental e Oeiras;
 - Recursos de saúde disponíveis na comunidade, nomeadamente para realização de exames complementares de diagnóstico;
 - Procedimentos necessários para agendar consultas hospitalares ou noutras instituições prestadoras de cuidados de saúde.

Microequipas

Médico de Família	Enfermeiro de Família	Secretário clínico de família
Dr.ª Ana Rita Matos	A aguardar substituto Enf.ª Cecília Mendes (<u>temporariamente lista partilhada pelos outros enfermeiros</u>)	Ana Paula Ramos
Dr. Bruno Covelo	Enf.ª Magda Guerra	Ana Paula Ramos
Dr.ª Catarina Fernandes	Enf.ª Alice Mouta	Rosa Messias
Dr.ª Irene Trindade	A aguardar integração de novo elemento (<u>lista partilhada por processo família</u>)	Rosa Messias
Dr.ª Joana Ressurreição	Enf.ª Liliana Monteiro	Cláudia Batista
Dr.ª Maria Gouveia	Enf.ª Daniela Martins	Ana Paula Carvalho
A aguardar novo elemento (substituição Dr.ª Rita Sampaio Santos)	Enf.ª Ana Vinha	Cláudia Batista
Dr. Valter Moreira	Enf.ª Ânia Balça	Ana Paula Carvalho

CONSULTAS

Consulta de Saúde do Adulto

Estas consultas destinam-se a utentes com idade igual ou superior a 18 anos e têm a duração habitual de 20 minutos.

Estas consultas poderão ser agendadas por iniciativa do médico ou do utente, mas preferencialmente por iniciativa deste último.

Consulta de Doença Aguda

É uma consulta que se prevê com uma duração máxima de 15 minutos e que se destina a tratar a situação aguda. Há garantia de resposta no próprio dia aos utentes com doença aguda (ou com situação inadiável para enfermagem) entre as 8h00 e as 20h, nos dias úteis, que necessitem de resolução imediata do seu problema de saúde. Se tiver dúvidas sobre a necessidade de consulta ligue para a linha Saúde 24 – 808 24 24 24.

Nas situações de ausência ou indisponibilidade do seu Médico ou Enfermeira de família, será atendido por outro médico/enfermeira da USF Lusa.

Um utente que necessite de atestado médico ou certificado de incapacidade temporária para apresentar no local de trabalho (baixa), deverá solicitar uma consulta médica na USF Lusa no primeiro dia de doença.

Se o seu problema já foi resolvido noutra instituição e apenas necessita do certificado de incapacidade temporária para o trabalho deverá trazer consigo informação clínica válida.

Consulta de Saúde Infantil e Juvenil

Estas consultas são realizadas pelo Enfermeiro e/ou Médico de Família, tendo como orientações o Programa de Vigilância proposto pela Direção Geral da Saúde (desde o nascimento e até à adolescência). Têm uma duração máxima de 30 minutos.

As consultas programadas de Saúde Infantil e Juvenil servem para efetuar a avaliação do desenvolvimento global (físico e psicológico) das crianças e dos adolescentes, pretendendo apoiar os pais e a criança na prevenção da doença e na promoção da saúde. Neste sentido, recomendamos que estas consultas sejam presenciadas pelo pai, mãe e/ou principal cuidador/representante legal.

A criança/adolescente deverá ser portadora do Boletim de Saúde Infantil e Juvenil e Boletim Individual de Saúde. As crianças com necessidade de realização de vacinas serão vacinadas no dia da consulta.

Consulta de Saúde Reprodutiva e Planeamento Familiar

Estas consultas são realizadas pelo Enfermeiro e/ou Médico de Família e destinam-se a mulheres e homens em idade fértil. As consultas programadas de planeamento familiar servem para realizar o aconselhamento sobre contraceção (evitar a gravidez), para antecipar uma gravidez saudável (consulta pré-concepcional), esclarecimento de dúvidas relacionadas com a sexualidade saudável ou com infeções sexualmente transmissíveis.

Estas consultas têm uma duração máxima de 30 minutos. O utente deve ser portador do Boletim de Saúde Reprodutiva e Familiar e Boletim Individual de Saúde.

Consulta de Saúde Materna

Estas consultas são realizadas pelo Enfermeiro e/ou Médico de Família e têm como objetivo acompanhar a mulher grávida, de forma a garantir o seu bem-estar e o do seu futuro filho.

A **primeira consulta de gravidez** deve ser agendada, idealmente, até à 8ª semana após a data da última menstruação. Para facilitar este agendamento, tente marcá-la tão precocemente quanto possível. Se está ou julga estar grávida, agende o quanto antes a sua primeira consulta de vigilância de gravidez, fazendo referência ao facto de estar grávida para que os administrativos possam atribuir a esse agendamento a prioridade necessária.

A vigilância de uma gravidez termina com a **consulta de revisão do puerpério**, que deve ter lugar entre as 4 e as 6 semanas após o nascimento do bebé.

Estas consultas têm uma duração máxima de 30 minutos. A utente deve ser portadora do Boletim de Saúde da Grávida e Boletim Individual de Saúde.

Consulta no Domicílio

Domicílios de Enfermagem

A realização da consulta no domicílio desenvolve-se aos vários níveis de prevenção, incluindo a promoção de saúde, prestação direta de cuidados e ainda para avaliação de dinâmica familiar e da situação social.

Trata-se de um serviço prestado a utentes inscritos na USF Lusa e residentes na União das Freguesias de Carnaxide e Queijas.

Domicílios Médicos

Todos os médicos de família realizam visitas domiciliárias a utentes acamados ou dependentes da sua lista, nomeadamente aos impossibilitados de se deslocar à USF Lusa.

Estes domicílios são feitos de forma programada, existindo para tal um horário semanal específico para cada médico.

Quando necessário e aplicável, a visita domiciliária poderá ser organizada e agendada em conjunto com vários profissionais de saúde (médico, enfermeiro e assistente social, por exemplo), facilitando a prestação de cuidados e aumentando a sua eficiência.

Consulta Médica Não Presencial

Destina-se à renovação ou continuação de tratamentos que sejam do conhecimento do Médico de Família, como receituário crónico, tratamentos domiciliários com oxigénio / ventilador, ou fisioterapia, com informação clínica do médico fisiatra. Também pode ser utilizada para contacto telefónico com o médico de família ou para análise de exames complementares de diagnóstico sem a presença do utente.

O pedido de receituário crónico pode ser feito presencialmente através de formulário próprio, por correio eletrónico ou no Portal do Utente (<https://servicos.min-saude.pt>), sendo o prazo de entrega de 3 dias úteis após o pedido efetuado. Pode optar por receber as guias de tratamento via SMS ou correio eletrónico, se tiver fornecido esses dados. Os utentes que pedem receituário crónico deverão ter tido pelo menos 1 consulta médica presencial nos últimos 12 meses.

Não serão emitidas prescrições de medicação que não faça parte do receituário crónico.

Consulta Enfermagem Não Presencial

Destina-se ao pedido de 2ª via ou transcrição do Boletim de Saúde Individual, declaração de PNV atualizado, transcrição de vacinas, convocatória para vacinação, esclarecimento de dúvidas sobre os cuidados de enfermagem (quer via telefone ou e-mail).

Consulta de Enfermagem

Cada Enfermeira de Família tem um período específico para:

- Realização de pensos de feridas crónicas, cirúrgicas ou outras;
- Administração de terapêutica injetável;
- Administração de vacinas (as vacinas compradas na farmácia devem ser acompanhadas da respetiva prescrição/guia);

Para minimizar tempos de espera, estes cuidados carecem de agendamento prévio para o Enfermeiro de Família.

Diagnóstico Precoce (Teste do pezinho)

Deve ser realizado com marcação prévia com o Enfermeiro de Família, entre o 3º e o 6º dia de vida do recém-nascido.

A duração da consulta é de 1h (30min para o recém-nascido e 30min para a mãe).

SERVIÇOS MÍNIMOS

Serviços Mínimos Médicos

- Atendimento das situações de doença aguda;
- Renovação de receituário crónico;
- Prescrição de incapacidade temporária para o trabalho;

- Encaminhamento para interrupção voluntária da gravidez;
- Assegurar a primeira consulta na gravidez;
- Assegurar a primeira consulta do recém-nascido até ao 28º dia de vida.

Serviços Mínimos de Enfermagem

- Situações de doença aguda e tratamentos de enfermagem que, quando não realizados, coloquem em risco a recuperação do utente (sala de tratamentos);
- Vacinação;
- Consulta no domicílio para tratamentos de enfermagem que, quando não realizados, coloquem em risco a recuperação do utente;
- Providenciar métodos contraceptivos e contraceção de emergência;
- Realização de teste de diagnóstico precoce entre o 3º e 6º dia;
- Assegurar a primeira consulta na gravidez.

Serviços Mínimos do Secretariado Clínico

- Todas as atividades necessárias para manter os serviços mínimos médicos e de enfermagem, incluindo atendimento ao público e registo administrativo de contato.

CARTEIRA ADICIONAL DE SERVIÇOS

Chat Jovem

Desde 2017 que a USF Lusa, em projeto conjunto com a Junta de Freguesia de Carnaxide e Queijas, presta cuidados de saúde e garante o acompanhamento de adolescentes e jovens desde os 13 até aos 24 anos, de forma gratuita e sem restrição de área geográfica de residência. Este acompanhamento é realizado por uma médica da USF Lusa e pelo serviço de psicologia da Unidade de Recursos Assistenciais Partilhados do ACES Lisboa Ocidental e Oeiras. A consulta médica encontra-se disponível a todas as terças-feiras, das 19-20h, e podem ser abordados todos os temas de saúde que o utente necessitar incluindo planeamento familiar, situações de disfunção familiar, saúde mental, entre outros.

Atendimento ao cidadão estrangeiro

Desde 2021 que a USF Lusa disponibiliza a prestação de cuidados de saúde nas áreas de Saúde Materna e Saúde Infantojuvenil, a cidadãos estrangeiros sem autorização de residência em território nacional e consequentemente sem número de utente atribuído. O atendimento

médico decorre todas as terças-feiras das 18 às 19h (com consulta de enfermagem prévia), sendo também garantido atendimento administrativo. Os utentes são aconselhados inscreverem-se nas unidades perto das suas residências, contudo até terem todos os documentos necessários e regularizarem a sua situação, mantêm vigilância na USF Lusa. O trabalho realizado veio colmatar algumas fragilidades desta população, na tentativa de igualdade dos serviços de saúde e vigilância destes grupos vulneráveis.

SUGESTÕES / ELOGIOS / RECLAMAÇÕES

Sempre que o desejarem, os utentes da USF Lusa podem expressar a sua opinião sob a forma de:

- **Sugestão**, através de impresso próprio que se encontra disponível no Secretariado Clínico ou na sala de espera, colocando na respetiva caixa de sugestões;
- **Elogio**, através de impresso próprio que se encontra disponível no Secretariado Clínico ou na sala de espera, entregando posteriormente no secretariado ou colocando na caixa de sugestões;
- **Reclamação**, através do Livro de Reclamações disponível no Secretariado Clínico.

Poderá ainda expressar a sua sugestão/ elogio /reclamação por carta ou e-mail.

FORMAÇÃO NA USF LUSA

A USF Lusa é uma unidade de saúde com função formativa para futuros médicos especialistas em Medicina Geral e familiar (MGF). É também um local de estágio para médicos internos de formação geral (IFG) e alunos de Enfermagem e Medicina. Estes profissionais e alunos não prestam cuidados de forma autónoma, estando sob tutela de um elemento supervisor.

Todos os profissionais da USF e todos os novos profissionais em formação na USF recebem o Manual de acolhimento e assumem o compromisso escrito sobre a confidencialidade de toda a informação clínica e de elementos identificativos dos utentes.

Todos os utentes têm o direito de recusar a presença de formandos ou a prestação de cuidados de saúde pelos mesmos, devendo informar o secretariado clínico ou o seu médico/enfermeiro de família.

DIREITOS E DEVERES DO UTENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

DIREITOS

Direito de escolha

Direito ao consentimento ou recusa

Direito à adequação da prestação dos cuidados de saúde

Direito à proteção dos dados pessoais e da vida privada

Direito ao sigilo dos dados pessoais

Direito à informação

Direito à assistência espiritual e religiosa

Direito a reclamar e a apresentar queixa

Direito a obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde

Direito de associação

Direitos dos menores e incapazes terem representantes legais

Direito ao acompanhamento (nos serviços de urgência do SNS, da mulher grávida durante todas as fases do trabalho de parto, pessoas com deficiência, em situação de dependência, com doença incurável em estado avançado e em estado final de vida)

DEVERES

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.
- Respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde.
- Colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspetos relativos à sua situação.
- Pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso.

Nota – esta informação visa apenas uma orientação e não dispensa a leitura atenta da legislação em vigor aplicável (Lei n.º 15/2014, de 21 de março).