

## LIVRO DE ELOGIOS

REGISTAR NO LIVRO DE  
ELOGIOS O QUE DE MELHOR  
É POSTO EM PRÁTICA NAS  
INSTITUIÇÕES DE SAÚDE,  
BEM COMO SUGESTÕES,  
BENEFICIA A TODOS,  
PROFISSIONAIS DE SAÚDE E  
UTENTES E SUAS FAMÍLIAS,  
REFORÇANDO AS BOAS  
PRÁTICAS NA PRESTAÇÃO DE  
CUIDADOS.

CONHEÇA OS TEMPOS  
MÁXIMOS DE RESPOSTA  
GARANTIDOS.

CONSULTE A PORTARIA  
Nº153/2017 DE 4 DE MAIO.



## USF Dona Amélia de Portugal

Alameda das Linhas de Torres, nº 117 -  
Parque da Saúde Pulido Valente  
1769-001 Lisboa

**Horário de Funcionamento**  
De 2ª a 6ª feira: 08:00 às 20:00  
Sábados, domingos e feriados: Encerrado

**Telefone**  
217527110

**E-mail**  
usf.ameliaportugal@arslvt.min-saude.pt

ELABORAÇÃO: OUT 2022  
REVISÃO: MAR 2023  
INFORMAÇÃO EM VIGOR: JAN 2024

LEI N.º 15/2014, DE 21 DE MARÇO



SNS  
SERVIÇO NACIONAL  
DE SAÚDE

arslvt  
LISBOA E VALE DO TEJO



DIREITOS E DEVERES  
DO  
UTENTE



## Conheça os seus DEVERES

1. Deve **colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspetos relativos à sua situação**, devendo fornecer todas as informações necessárias para obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento.
2. Deve colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas, participando na promoção da própria saúde e da comunidade em que vive.
3. Deve **respeitar os direitos de outros utentes, bem como os dos profissionais de saúde** com os quais se relacione.
4. Deve **respeitar as regras de organização e funcionamento do estabelecimento de saúde**, devendo fazer uso deste de forma apropriada e colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários.
5. Deve pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando aplicável.

## Conheça os seus DIREITOS

### ESCOLHA

Tem direito de escolha dos serviços e prestadores de cuidados de saúde, na medida dos recursos existentes.

Tem direito à obtenção de uma segunda opinião, interna ou externamente à USF, sempre que aplicável. Informe-se no secretariado.

### CONSENTIMENTO OU RECUSA

Tem direito a declarar de forma livre e esclarecida o consentimento ou a recusa da prestação dos cuidados de saúde.

### ADEQUAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS DE SAÚDE

Tem direito a receber, com prontidão ou num período de tempo considerado clinicamente aceitável, consoante os casos, os cuidados de saúde de que necessita.

### DADOS PESSOAIS E PROTEÇÃO DA VIDA PRIVADA

Tem direito à proteção de dados pessoais e à reserva da vida privada, garantindo que os dados recolhidos são os adequados, pertinentes e não excessivos para as finalidades prosseguidas.

### SIGILO

Tem direito ao sigilo sobre os seus dados pessoais, salvo lei que disponha em contrário ou decisão judicial que imponha a sua revelação.

### DIREITO À INFORMAÇÃO

Tem direito a ser informado, de forma acessível, objetiva, completa e inteligível, pelo prestador dos cuidados de saúde sobre a sua situação, as alternativas possíveis de tratamento e a evolução provável do seu estado.

### ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL E RELIGIOSA

Tem direito à assistência religiosa, independentemente da religião que professe.

### QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

Tem direito a reclamar e apresentar queixa, nos termos da lei; porém, tenha também conhecimento de que existe **Livro de Elogios**.

### DIREITO DE ASSOCIAÇÃO

Tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses.

### 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.

ESTA UNIDADE DE SAÚDE COLABORA ATIVAMENTE NA FORMAÇÃO DE NOVOS PROFISSIONAIS E A PARTICIPAÇÃO DOS SEUS UTENTES É ESSENCIAL NESTE PROCESSO.

MAS,  
SAIBA QUE COMO  
UTENTE TEM O DIREITO  
A RECUSAR A PRESENÇA  
DE FORMANDOS E/OU A  
PRESTAÇÃO DE  
CUIDADOS POR ESTES.

