

# DIRITU KU DIVER DI UTENTIS

# DIREITOS E DIVERIS DE UTENTIS



# DIRITU KU DIVER DI UTENTIS



**Ké ku utentis díbidi sibi sobri sé diritus ku diveris pa um mindjor qualidade di sé saúdi.**

Lei ku atenson bu diritus ku bu diveris.

Si bu tene dúvida, di fabur tchoma técniku di saúde.

## **Diritus ku diveris pa dignidadi, kualidadi, sugurança e bem-estar di duentis**

Na prestason di serviço di saúdi di kualidadi, ku rispitu pa dignidi di alguim i pa serviço kí sta na prestadu, duentis tene um conjuntu di diritus i um conjuntu di diveris ku tem a ver ku si dignidade, kualidadi, sugurança, e bem-estar na kil serviço ki prestado.

## **DIRITUS DI UTENTIS NA SERVIÇO DE SAÚDI**

Utenti tene um conjunto di diritus cu tem haver cu si sugurança, si bem-star , qualidade i entri utrus.

### **Lei ku atenson, bu diritus**

#### **Diritu di cudji hospital ku di cudji kim ku na cuida di bô**

Utenti tene diritu di kudji hospital nunde ki misti pa i atindidu i tambi di cudji técniku di saúdi ku na atindil, mas tudo ta dipindi di numero di tecnicus di saúdi ku tem i di regras di organizason di cada serviço di saúdi.

#### **Diritu di Ceta ou Nega**

Utenti, dipus di ntindintidu sobri um procedimentu mé dico, él i livri di ceta ou nega kil procedimentu. I mesmu ki ceta badja, na kualker mumento si misti dizisti i pudi dizisti sim purbulema.

Bu pudi consulta purguntas frekuentis sobre consentimiento informadu na Website di ERS através di [www.ers.pt/pages/419](http://www.ers.pt/pages/419).

#### **Cuidadu di saúdi personalizadu ou individualizadu**

Utenti tene diritu di ricibi cuidadus di saúdi ki precisa dél na tempu, sim manga di atrasu. I díbidi atindidu diritu suma um ser humanu, ku rispitu i tecnicamente corretu di acordo ku si situason di saúdi.

Pa kilis ku bai hospital sim marcason, Kil duentis ku tene incapacidade igual ou superior a 60% é díbidi atindidu purmeru, desdi ku problema di saúdi ki na apresenta na kil momento i sedu igual ku di kil utrus duentis ku sta na fila.

**Proteson di dadus pessoais i proteson di privacidade**

Utenti tene diritu di protegi tudu si informasons pessoais assim suma si vida privadu. I tene diritu di mostradu tudu si dadus pessoais ku sta registadu na sistema, si odja algum informason la ku sta erradu i ta pidi pa currigil i tambí pa completa kilis ku na falta, di acordu ku lei.

Forma di trata dadus di saúdi di um utenti i dibidi sedu na basi di lei, i ka dibidi sedu manga di informasons mas sim kilis ki necessário e adekuadu.

**Diritu di Sigridu di dadus pessoais**

Utenti tene diritu di sigridu sobre si dadus pessoais. Profissionais di saúdi tene obrigason di guarda tudu sigridus ké tene di um utenti duranti prestason di serviçu, son hora ku lei ou tribunal obriga ku ki informason pudi tiradu.

**Diritu di tene informason**

Utenti tene diritu di dadu informason completu di manera ki na ntindi, sobri:

- a) Evoluson di si situason di saúdi
- b) Utrus tratamentus ki pudi bim fasidu

**Diritu di tene apoio espiritual ku religioso**

Utenti tene diritu di ricibi apoio espiritual i religioso, sim djubi kal ki si religion, I dibidi dadu condisons ku na pirmitil pa i fasi si adorasom.

Igrejas ou comunidadi religiosas ku reconhecido pa lei, é pudi presta apoio espiritual e religioso pa duenti ku interna na hospital públicu si contra kil duenti misti.

**Diritu di Reclama, queixa, ngaba e di da sugeston**

Livro di reclamason i obrigatóriu pa sta na tudo hospital. Utenti tene diritu di reclama i di ricibi resposta di si reclamason di acordu ku lei, assim suma di ricibi indimnizason si contra i sufri algum danu. I pudi reclama através di:

- 1) Livru di reclamason ku ta sta na local (hospital)
- 2) Na formulário online de Entidadi Reguladora de Saúdi
- 3) Através di carta, fax ou e-mail

Si bu misti sibi más sobre sugeston ku ngaba, bu pudi entra na saite de ERS: [www.ers.pt](http://www.ers.pt) ou envia email pa: [reclamacoes@ers.pt](mailto:reclamacoes@ers.pt)

**Diritu di associasoon**

Utenti tene diritu di cria ou fasi parti di associasson ou di grupu di amigus di um hospital, kil associasson ku na bata represental, i na difindi si interesse i pa promovi i difindi si saúdi.

**Mininus ku Dificentis**

Encaregadus di educason di mininus menoris de 18 anu ku di djintis incapacitadus (dificentis) é tene diritus di nega tipu di assistênciá ki sé duentis na dadu na hospital, di acordu ku princípios di constituison.

## Diritu di acompanhante

Na serviço di saúdi, utenti tene diritu di tene acompanhante na siguintis situasons:

- 1- Na urgência de serviço Nacional de Saúde (hospital ou centro de saúdi público)
- 2- Prenhadas ku interna i duranti tudu mumento di parto
- 3- Mininus ku ka completa inda 18 anos
- 4- Djintis deficientes
- 5- Djintis dependentes (ku ka pudi kuida di sé cabeça)
- 6- Djintis ku duensa ku ka tene cura ou ku sta dja kuasi pa muri

[www.splsportugal.pt](http://www.splsportugal.pt) | e-mail: [splsportugal@gmail.com](mailto:splsportugal@gmail.com)

## DIVERIS DI UTENTIS NA SERVIÇO DI SAÚDI

Na prestason di serviço di saúdi di kualidadi, utenti tene diritus, mas tambí i dibidi sigui i cumpri um conjuntu di diveris.

1. I dibidi rispita diritu di utrus utentis
2. I dibidi rispita diritu di profissionais di saúdi ku na cuida delis
3. I dibidi rispita regras di organizason i funcionamento di serviços di saúdi
4. I dibidi colabora ku profissionais di saúdi na tudu ke ki preciso pa bem di si saúdi
5. I dibidi paga dispesas di cuidadu di saúdi ki prestadu si contra i cobradu el

### TABELA RESUMIDU DI DIRITUS KU DIVERIS DI UTENTIS

| Diritus di Utentis  | Diveris di Utentis   |
|---|--|
| Sedu capaz di cudji kin cu na cuida di bó                               | Colabora ku profissionais                                  |
| Ceta ou Nega kualker ato médico   | Paga dispesas ku bu dibi                                   |
| Protegi bu dadus pessoais i bu vida privado                             | Rispita regras di hospital                                 |
| Sigridu di dadus pessoais   | Contribui pa bu diritu cu bu diver i tambí di bu cumpanher |
| Tene Informason   | Rispita profissionais di saúdi                             |
| Tene apoio spiritual e religioso  | Colaborar com os profissionais                             |
| Reclama i apresenta keixa   | Rispita diritu di utrus utentis                            |
| Cria ou fasi parti di associasson                                       |  |
| Mininus ku dificientis pudi tene sé incaregadás di educason pertu délis |  |
| Tene acompanhanti   |  |

# DIREITOS E DIVERIS DE UTENTIS



## **Kuze ki Utentis debi sabi sobri ses direitos e diveris**

### **Pa um maior kualidadi di bu saúde**

Le bus direitos e diveris de forma atentu.

Si bu tiver perguntas, favor bu contata um profissional

## **Direitus e diveris pa dignidade, kualidadi, segurança e bem-estar di Doentis**

Na prestason di serviços de saudi de kualidadi, ku ruspetu pa dignidade di pessoa e pa serviçu ki es é prestadu, Utenti tem um conjuntu di direitos e um conjuntu di diveris ki tem a ver ku si dignidade, kualidadi, segurança e bem-estar di serviçu ki el é foi prestadu.

## **Direitus de Utenti na Serviçu di saúde**

Utenti tem um conjuntu di direitos ki tem a ver ku si segurança, bem-estar, kualidadi e otus.

## **Skodji Serviços e Kuidadoris**

Utenti tem direitu di skodji serviços e prestadoris di kuidadus di saúde di acordu ku recursos ki existi e regras di organizason di hospital.

## **Consentimentu oh rekusa**

Utenti, dipos de ser xplicadu el é livri pa aceita oh rekusa kuidados di saúde. El é podi tra si consentimento a a kualker momento.

Podi konsulta kes perguntas frekuentis sobri konsentimentu k ta sta informadu na website da ERS em [www.ers.pt/pages/419](http://www.ers.pt/pages/419).

## **Kuidadus di saúde personalizadu ou individualizadus**

Utenti tem direitu a recebi na hora certu kes kuidadus di saude k el é mesti, e tem k ser prestadu di manera humanu e ku ruspetu, tem k sta adekuaudu e tecnicamente kuretu pa si situason di saudi.

Na kes kuidadus presencial sem fazedu marcason antis, kes Utentis ku incapacidade igual ou mas ki 60% es é atendidu primeru, mas é so si gravidadi i complexidade é igual a kes otus Utentis ki sta la.

**Proteson di dadus Pessoais e Proteson di Privacidadi**

Utenti: É tem direitu di protegi si dadus pessoal e di si vida privadu.

É tem direitu a konsulta si dadus pessoal k foi rekolidu, undi k é podi precisa di korigi kes informason ki sta erradu, ou pa kompleta ku otus informason ki sta ta falta di acordu ku lei.

Kes tratamentus di dadus di saúde debi cumpri lei, tem ki ser adekuardu, tem ki ser també necessáriu e dentu limiti.

**Confidencialidadi (segredu) e dadus pessoal**

Utenti tem direitu a sigilu (segredu) sobri si dadus pessoal.

Profissionais di saúde es é obrigadu a guarda segredu tudu kes cusas ki es ta fica ta sabi enkuantu es sta ta fazi ses trabadju, só si lei fla contrariu, ou si tribunal dicide i exige pa ser divulgadu.

**Ter informason**

Utenti tem direitu di ser informadu di manera ki é ta intendi i di forma kompletu sobri:

- a) Modi ki situason di si saúde sta evolui
- b) Otus possíveis tratamentus

**Apoio spiritual e religiosu**

Utenti tem direitu a apoio spiritual e religiosu, kualker k seja si religion tem ki isisti condison ki ta permiti.

Oras ki for solicitadu, kes igrejas i comunidadi religiosus, reconhecidas pa lei, podi presta apoio spiritual i religiosu pa kes duentis internadus na Serviçu Nacional di Saude.

**Reclama, apresenta kexa, fazi elogiu e sugeston**

Livru di reklamason é obligatoriu. Utenti tem direitu di reclama i di ricebi um resposta, di acordu ku lei, i tambe di ricebi indemnizason si é sufri danus.

Podi reklama:

- 1) Na livru di reclamason na local;
- 2) Na formulário online na Entidadi Regulador di Saúde;
- 3) Pa carta, fax oh E-mail

Tambe podi fazi sugeston e elogio.

Pa sabi mas sobri bu direitu di reclamason, sugeston e elogio (REC), bai pa site: [www.ers.pt](http://www.ers.pt) ou [reclamacoes@ers.pt](mailto:reclamacoes@ers.pt)

**Direitu di Associason**

Utenti tem direitu di Kria ou fazi parti di asociason ou grupu di amigus di serviçu di saúde, ki ta representa i difendi ses interessis, pa promovi bu saude.

**Minoris i Pissoas Incapacitadus**

Kes ripresentantis legal di minoris di 18 anos i pissoas incapacitadus tem direitu, i es podi també rekusa assistência di acordu ku principiu di Constituison.

## Direitu a acompanhamento

Na serviços di saúde, Utenti tem direitu di ser cumpanhadu na kes situason logo li di baxu:

- 1- Na Serviçu di Urgencia di Serviçu Nacional di Saúde (SNS)
- 2- Mudjer hospitalizadu na tudu fazi di partu
- 3- Krianças e jovens k máximo di 18 anos
- 4- Pissoas ku deficiencia
- 5- Pissoas na situason di dependência)
- 6- Pissoas ku duença ki ka ta cura ki sta na stado avançadu ou na fim di si vida

[www.splsportugal.pt](http://www.splsportugal.pt) | e-mail: [splsportugal@gmail.com](mailto:splsportugal@gmail.com)

## DIVERIS DI UTENTIS NA SERVIÇU DI SAUDE

Na prestason di serviçu di saude di kualidadi, Utenti tem direitu i debi tambe sigui i cumpri um conjuntu di diveris.

1. É debi ruspeta direitu di otus utentes
2. Debi ruspeta direitu di profissionais di saude ku kenha ki é sta relaciona
3. Debi ruspeta regras di organizason i funcionamento di saúde
4. Debi colabora ku profissionais di saúde na tudu aspetu di si situason di saúde
5. Debi paga kes dispesas di cuidadus di saúde k bu ricebi, se for es caso.

### TABELA RESUMIDU DI DIRITUS KU DIVERIS DI UTENTIS

| DIREITUS DI UTENTIS:                                   | DIVERIS DI UTENTIS:                                  |
|--|--|
| Ser capaz di skodji                                    | Colabora ku profissionais                            |
| Da consentimento ou recusa                             | Paga dispesas ki sta em divida                       |
| Protegi bu dadus pessoal e di bu vida privadu          | Kontribui pa bus direitos i diveris di bo e di otus. |
| Confidencialidad (segredo) di dadus pessoal            | Ruspeta direitu di otus utentes                      |
| Ter informason   | Ruspeta profissionais di saúde                       |
| Ter apoio spiritual i religiosu                        | Ruspeta regras                                       |
| Reclama i apresenta keixa                              |  |
| Direitu di asociason                                   |  |
| Direitu di cuidadus di saúde adequadu                  |  |
| Ripresentason legal di minoris i pissoas incapacitadus |  |
| Direitu di ser cumpanhadu                              |  |

Contato telefonico: Email: Nu ta lembra ma informason nes folhetu informativu é usado so pa orienta utenti, des forma debi bai procura mas otus informason sobri lei em vigor ki sta ta ser aplicado.



Texto original: Entidade Reguladora da Saúde (ERS) | Apoio: Sociedade Portuguesa de Literacia em Saúde (SPLS) | Elaboração: Comissão de Humanização | Tradução: Katia Silveira Santos

DI.0585/T.CHU/Versão 01/16-06-2023/ DIRITU KU DIVER DI UTENTIS – CRIOLO  
H.F.F./U.C.I. mod. 4 Comissão de Humanização/junho 2023