DECRETO N.º 207/XII

Lei consolidando a legislação em matéria de direitos e deveres do utente dos serviços de saúde

O presente texto tem por objetivo apresentar de forma clara e integrada os direitos e deveres do utente dos serviços de saúde. Para tal, e partindo da Base XIV da Lei de Bases da Saúde, Lei n.º 48/90 de 24 de agosto, incorporam-se nele as normas e princípios constantes dos seguintes diplomas:

a) Lei n.º 14/85, de 6 de julho - Acompanhamento da mulher grávida durante o trabalho de parto;
b) Lei n.º 33/2009, de 14 de julho - Direito de acompanhamento dos utentes dos serviços de urgência do Serviço Nacional de Saúde (SNS);
c) Lei n.º 106/2009, de 14 de setembro - Acompanhamento familiar em internamento hospitalar;
d) Lei n.º 41/2007, de 24 de agosto - Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos utentes do Serviço Nacional de Saúde (SNS).

Assim, criou-se um texto único sobre esta matéria, que respeita os princípios consagrados nas leis vigentes e que contem as três leis sobre o «direito de acompanhamento» e a lei que aprova os termos a que deve obedecer a «carta dos direitos de acesso aos cuidados de saúde pelos utentes do SNS». O quinto diploma, a Lei n.º 27/99, de 3 de maio, que criou o «programa especial de acesso aos cuidados de saúde», é revogado expressamente por se ter concluído que já o estava tacitamente.

Nos capítulos II e IV pretende-se preencher a Base XIV da Lei n.º 48/90, de 24 de agosto, que elenca os direitos e deveres do utente de serviços de saúde, seguindo a ordem de enunciação da Base.

O capítulo III tem uma abordagem distinta. Atendendo a que o «acompanhamento» do utente dos serviços de saúde é desenvolvido de forma esparsa em diferentes diplomas, entende-se que o seu tratamento coerente obriga à criação de uma parte geral, contendo as regras comuns ao «acompanhamento nas urgências», «acompanhamento da mulher grávida durante o parto» e «acompanhamento em internamento hospitalar de crianças, pessoas com deficiência ou em situação de dependência», referindo-se depois algumas das suas especificidades.

Já o capítulo V trata exclusivamente da carta dos direitos de acesso.

Ao proceder a esta consolidação do quadro de direitos e deveres do utente dos serviços de saúde, não se introduzem alterações de substância. No entanto, em alguns casos, atualiza-se a terminologia: atente-se no exemplo de *«decidir receber…a prestação de cuidados»*, que consta da alínea *b)* do n.º 1 da Base XIV da Lei n.º 48/90 que passou a «*consentimento declarado de forma livre e esclarecida*» no n.º 1 do artigo 3.º deste projeto, porque é a expressão utilizada em diplomas recentes (vd. n.º 1 do artigo 14.º da Lei n.º 32/2006, de 26 de julho - PMA). Por outro lado a «Inspeção-Geral das Atividades da Saúde» passa a ser referida com a designação atual de «Inspeção-Geral das Atividades em Saúde».

Atendendo a que não se trata de legislação aplicável apenas no âmbito do Serviço Nacional de Saúde (SNS) procura-se uma linguagem neutra que possa ser utilizada de modo genérico e mantém-se, por razões de harmonização, sempre que possível, o termo «utente dos serviços de saúde», acompanhando a Lei de Bases da Saúde: por exemplo *«paciente»* no n.º 2 do artigo 2.º e *«doente»* no artigo 5.º da Lei n.º 33/2009 passaram a *«utente»*, no n.º 1 do artigo 13.º e n.º 1 do artigo 31.º deste projeto.

Note-se que a referida lei faz menção ao «sistema de saúde» (alínea *a)* do n.º 1 da Base XIV) e não ao SNS. Contudo, a legislação atual faz, por vezes, referências expressas apenas ao SNS que, por ser tema de substância, não são alteradas. Refiram-se, apenas, como exceções, o disposto no artigo 12.º deste projeto que alarga o exercício do direito de acompanhamento da mulher grávida a todos os estabelecimentos de saúde, sendo que atualmente apenas está previsto nos «estabelecimentos públicos de saúde».

Veja-se também o disposto nos artigos 13.º e 14.º deste projeto, sobre os direitos e limites do direito de acompanhamento. Nestes artigos são fixadas, como regras gerais, as previstas atualmente para o acompanhamento nas urgências SNS, que assim se alargam a todos. Trata-se de uma uniformização, já que todos os acompanhamentos têm constrangimentos específicos.

Finalmente, destaca-se que a aprovação deste novo diploma implica a revogação expressa das cinco leis anteriormente mencionadas e que é tomada em consideração a legislação existente, procedendo-se a remissões sempre que tal representa um ganho em clareza, nunca deixando de mencionar as matérias abrangidas.

A Assembleia da República decreta, nos termos da alínea c) do artigo 161.º da Constituição, o seguinte:

Capítulo I
Disposição Geral

Artigo 1.º
Objeto

1- A presente lei visa a consolidação dos direitos e deveres do utente dos serviços de saúde, concretizando a Base XIV da Lei n.º 48/90, de 24 de agosto, e salvaguardando as especificidades do Serviço Nacional de Saúde (SNS).
2- A presente lei define os termos a que deve obedecer a Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelo utente do SNS, adiante designada por Carta dos Direitos de Acesso, cuja aprovação compete ao membro do Governo responsável pela área da saúde.

Capítulo II
Direitos do utente dos serviços de saúde

Artigo 2.º
Direito de escolha

1- O utente dos serviços de saúde tem direito de escolha dos serviços e prestadores de cuidados de saúde, na medida dos recursos existentes.
2- O direito à proteção da saúde é exercido tomando em consideração as regras de organização dos serviços de saúde.

Artigo 3.º

Consentimento ou recusa

1- O consentimento ou a recusa da prestação dos cuidados de saúde devem ser declarados de forma livre e esclarecida, salvo disposição especial da lei.
2- O utente dos serviços de saúde pode, em qualquer momento da prestação dos cuidados de saúde, revogar o consentimento.

Artigo 4.º

Adequação da prestação dos cuidados de saúde

1- O utente dos serviços 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.
2- O utente dos serviços de saúde tem direito à prestação dos cuidados de saúde mais adequados e tecnicamente mais corretos.
3- Os cuidados de saúde devem ser prestados humanamente e com respeito pelo utente.

Artigo 5.º

Dados pessoais e proteção da vida privada

1- O utente dos serviços de saúde é titular dos direitos à proteção de dados pessoais e à reserva da vida privada.
2- É aplicável aos tratamentos de dados na área da saúde o artigo 5.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, garantindo, designadamente, que os dados recolhidos são os adequados, pertinentes e não excessivos para as finalidades prosseguidas.

3- O utente dos serviços de saúde é titular do direito de acesso aos dados pessoais recolhidos e pode exigir a retificação de informações inexatas e a inclusão de informações total ou parcialmente omissas, nos termos do artigo 11.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.

Artigo 6.º
Sigilo

1- O utente dos serviços de saúde tem direito ao sigilo sobre os seus dados pessoais.
2- Os profissionais de saúde estão obrigados ao dever de sigilo relativamente aos factos de que tenham conhecimento no exercício das suas funções, salvo lei que disponha em contrário ou decisão judicial que imponha a sua revelação.

Artigo 7.º
Direito à informação

1- O utente dos serviços de saúde tem o direito a ser informado pelo prestador dos cuidados de saúde sobre a sua situação, as alternativas possíveis de tratamento e a evolução provável do seu estado.
2- A informação deve ser transmitida de forma acessível, objetiva, completa e inteligível.

Artigo 8.º
Assistência espiritual e religiosa

1- O utente dos serviços de saúde tem direito à assistência religiosa, independentemente da religião que professe.

2- Às igrejas ou comunidades religiosas, legalmente reconhecidas, são asseguradas condições que permitam o livre exercício da assistência espiritual e religiosa aos utentes internados em estabelecimentos de saúde do SNS, que a solicitem, nos termos do Decreto-Lei n.º 253/2009, de 23 de setembro.

Artigo 9.º

Queixas e reclamações

1- O utente dos serviços de saúde tem direito a reclamar e apresentar queixa nos estabelecimentos de saúde, nos termos da lei, bem como a receber indemnização por prejuízos sofridos.
2- As reclamações e queixas podem ser apresentadas em livro de reclamações ou de modo avulso, sendo obrigatória a resposta, nos termos da lei.
3- Os serviços de saúde, os fornecedores de bens ou de serviços de saúde e os operadores de saúde são obrigados a possuir livro de reclamações, que pode ser preenchido por quem o solicitar.

Artigo 10.º

Direito de associação

1- O utente dos serviços de saúde tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses.
2- O utente dos serviços de saúde pode constituir entidades que colaborem com o sistema de saúde, nomeadamente sob a forma de associações para a promoção e defesa da saúde ou de grupos de amigos de estabelecimentos de saúde.

Artigo 11.º

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, designadamente o de recusarem assistência, com observância dos princípios constitucionais.

Capítulo III

Acompanhamento do utente dos serviços de saúde

Secção I

Regras gerais de acompanhamento do utente dos serviços de saúde

Artigo 12.º

Direito ao acompanhamento

1- Nos serviços de urgência do SNS, a todos é reconhecido e garantido o direito de acompanhamento por uma pessoa por si indicada, devendo ser prestada essa informação na admissão pelo serviço.
2- É reconhecido à mulher grávida internada em estabelecimento de saúde o direito de acompanhamento, durante todas as fases do trabalho de parto, por qualquer pessoa por si escolhida.
3- É reconhecido o direito de acompanhamento familiar a crianças internadas em estabelecimento de saúde, bem como a pessoas com deficiência, a pessoas em situação de dependência e a pessoas com doença incurável em estado avançado e em estado final de vida.

Artigo 13.º

Acompanhante

1- Nos casos em que a situação clínica não permita ao utente escolher livremente o acompanhante, os serviços devem promover o direito ao acompanhamento, podendo para esse efeito solicitar a demonstração do parentesco ou da relação com o utente invocados pelo acompanhante.
2- A natureza do parentesco ou da relação referida no número anterior não pode ser invocada para impedir o acompanhamento.
3- Quando a pessoa internada não esteja acompanhada, a administração do estabelecimento de saúde deve diligenciar para que lhe seja prestado o atendimento personalizado necessário e adequado à situação.

Artigo 14.º

Limites ao direito de acompanhamento

1- Não é permitido acompanhar ou assistir a intervenções cirúrgicas e a outros exames ou tratamentos que, pela sua natureza, possam ver a sua eficácia e correção prejudicadas pela presença do acompanhante, exceto se para tal for dada autorização expressa pelo clínico responsável, sem prejuízo do disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 17.º.
2- O acompanhamento não pode comprometer as condições e requisitos técnicos a que deve obedecer a prestação de cuidados médicos.
3- Nos casos previstos nos números anteriores, compete ao profissional de saúde responsável pela prestação dos cuidados de saúde informar e explicar ao acompanhante os motivos que impedem a continuidade do acompanhamento.

Artigo 15.º

Direitos e deveres do acompanhante

1- O acompanhante tem direito a ser informado adequadamente e em tempo razoável sobre a situação do doente, nas diferentes fases do atendimento, com as seguintes exceções:
   a) Indicação expressa em contrário do doente;
   b) Matéria reservada por segredo clínico.
2- O acompanhante deve comportar-se com urbanidade e respeitar e acatar as instruções e indicações, devidamente fundamentadas, dos profissionais de serviço.
3- No caso de violação do dever de urbanidade, desobediência ou desrespeito, os serviços podem impedir o acompanhante de permanecer junto do doente e determinar a sua saída do serviço, podendo ser, em sua substituição, indicado outro acompanhante nos termos do n.º 1 do artigo 13.º.

Secção II

Acompanhamento da mulher grávida durante o parto

Artigo 16.º

Condições do acompanhamento

1- O direito ao acompanhamento pode ser exercido independentemente do período do dia ou da noite em que o trabalho de parto ocorrer.
2- Na medida necessária ao cumprimento do disposto na presente lei, o acompanhante não será submetido aos regulamentos hospitalares de visitas nem aos seus condicionamentos, estando, designadamente, isento do pagamento da respetiva taxa.

Artigo 17.º

Condições de exercício

1- O acompanhamento pode excecionalmente não se efetivar quando, em situações clínicas graves, for desaconselhável e expressamente determinado pelo médico obstetra.
2- O acompanhamento pode não ser exercido nas unidades onde as instalações não sejam consentâneas com a presença do acompanhante e com a garantia de privacidade invocada por outras parturientes.
3- Nos casos previstos nos números anteriores, os interessados devem ser corretamente informados das respetivas razões pelo pessoal responsável.

Artigo 18.º

Cooperação entre o acompanhante e os serviços

São adotadas as medidas necessárias à garantia da cooperação entre a mulher grávida, o acompanhante e os serviços, devendo estes, designadamente, prestar informação adequada sobre o decorrer do parto, bem como sobre as ações clinicamente necessárias.

Secção III

Acompanhamento em internamento hospitalar

Artigo 19.º

Acompanhamento familiar de criança internada

1- A criança com idade até aos 18 anos internada em estabelecimento de saúde tem direito ao acompanhamento permanente do pai e da mãe ou de pessoa que os substitua.

2- A criança com idade superior a 16 anos pode designar a pessoa acompanhante, ou mesmo prescindir dela, sem prejuízo da aplicação do artigo 23.º.
3- O exercício do acompanhamento é gratuito, não podendo o estabelecimento de saúde exigir qualquer retribuição e o internado, ou seu representante legal, deve ser informado desse direito no ato de admissão.
4- Nos casos em que a criança internada for portadora de doença transmissível e em que o contacto com outros constitua um risco para a saúde pública o direito ao acompanhamento pode cessar ou ser limitado, por indicação escrita do clínico responsável.

Artigo 20.º
Acompanhamento familiar de pessoas com deficiência ou em situação de dependência

1- As pessoas com deficiência ou em situação de dependência, com doença incurável em estado avançado e as pessoas em estado final de vida, internadas em estabelecimento de saúde, têm direito ao acompanhamento permanente de ascendente, descendente, cônjuge ou equiparado e, na ausência ou impedimento destes ou por sua vontade, de pessoa por si designada.
2- É aplicável ao acompanhamento familiar das pessoas identificadas no número anterior o disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo 19.º.

Artigo 21.º
Condições do acompanhamento

1- O acompanhamento familiar permanente é exercido no período do dia ou da noite, com respeito pelas instruções e regras técnicas relativas aos cuidados de saúde aplicáveis e pelas demais normas estabelecidas no respetivo regulamento hospitalar.

2- É vedado ao acompanhante assistir a intervenções cirúrgicas a que a pessoa internada seja submetida, bem como a tratamentos em que a sua presença seja prejudicial para a correção e eficácia dos mesmos, exceto se para tal for dada autorização pelo clínico responsável.

Artigo 22.º

Cooperação entre o acompanhante e os serviços

1- Os profissionais de saúde devem prestar ao acompanhante a conveniente informação e orientação para que este possa, se assim o entender, sob a supervisão daqueles, colaborar na prestação de cuidados à pessoa internada.
2- O acompanhante deve cumprir as instruções que, nos termos da presente lei, lhes forem dadas pelos profissionais de saúde.

Artigo 23.º

Refeições

O acompanhante da pessoa internada, desde que esteja isento do pagamento de taxa moderadora no acesso às prestações de saúde no âmbito do SNS, tem direito a refeição gratuita, no estabelecimento de saúde, se permanecer na instituição seis horas por dia, e sempre que verificada uma das seguintes condições:

a) A pessoa internada se encontre em perigo de vida;
b) A pessoa internada se encontre no período pós-operatório e até 48 horas depois da intervenção;
c) Quando a acompanhante seja mãe e esteja a amamentar a criança internada;
d) Quando a pessoa internada esteja isolada por razões de critério médico-cirúrgico;

e) Quando o acompanhante resida a uma distância superior a 30 km do local onde se situa o estabelecimento de saúde onde decorre o internamento.

Capítulo IV
Deveres do utente dos serviços de saúde

Artigo 24.º
Deveres do utente dos serviços de saúde

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 aspetos 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.

Capítulo V
Da Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelo utente do Serviço Nacional de Saúde

Artigo 25.º
Objetivo e conteúdo

1- A Carta dos Direitos de Acesso visa garantir a prestação dos cuidados de saúde pelo SNS e pelas entidades convencionadas em tempo considerado clinicamente aceitável para a condição de saúde de cada utente do SNS, nos termos da presente lei.
2- A Carta dos Direitos de Acesso define:

a) Os tempos máximos de resposta garantidos;
b) O direito do utente à informação sobre esses tempos.

3- A Carta dos Direitos de Acesso é publicada anualmente em anexo à portaria que fixa os tempos máximos garantidos.

4- A Carta dos Direitos de Acesso é divulgada no portal da saúde e obrigatoriamente afixada em locais de fácil acesso e visibilidade em todos os estabelecimentos do SNS, bem como em todos os que tenham convencionado a prestação de cuidados de saúde aos seus utentes.

Artigo 26.º

Tempos máximos de resposta garantidos

1- Para efeitos do disposto no artigo anterior, o membro do Governo responsável pela área da saúde estabelece, por portaria, os tempos máximos de resposta garantidos para todo o tipo de prestações sem carácter de urgência, nomeadamente ambulatório dos centros de saúde, cuidados domiciliários, consultas externas hospitalares, meios complementares de diagnóstico e terapêutica e cirurgia programada.

2- Gradualmente, os tempos máximos de resposta garantidos por tipo de prestação são discriminados por patologia ou grupos de patologias.

3- Cada estabelecimento do SNS, tomando como referência a portaria referida no n.º 1, fixa anualmente, dentro dos limites máximos estabelecidos a nível nacional, os seus tempos de resposta garantidos por tipo de prestação e por patologia ou grupo de patologias, os quais devem constar dos respetivos plano de atividades e contratos-programa.

Artigo 27.º

Informação ao utente

De forma a garantir o direito do utente à informação, previsto no artigo 25.º da presente lei, os estabelecimentos do SNS e do sector convencionado são obrigados a:

a) Afixar em locais de fácil acesso e consulta pelo utente a informação atualizada relativa aos tempos máximos de resposta garantidos por patologia ou grupos de patologias, para os diversos tipos de prestações;
b) Informar o utente no ato de marcação, mediante registo ou impresso próprio, sobre o tempo máximo de resposta garantido para prestação dos cuidados de que necessita;
c) Informar o utente, sempre que for necessário acionar o mecanismo de referenciação entre os estabelecimentos do SNS, sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência, nos termos previstos na alínea anterior;
d) Informar o utente, sempre que a capacidade de resposta dos estabelecimentos do SNS estiver esgotada e for necessário proceder à referenciação para os estabelecimentos de saúde do sector privado, nos termos previstos na alínea b);
e) Manter disponível no seu sítio da Internet informação atualizada sobre os tempos máximos de resposta garantidos nas diversas modalidades de prestação de cuidados;
f) Publicar e divulgar, até 31 de março de cada ano, um relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados que prestam, os quais serão auditados, aleatória e anualmente, pela Inspeção-Geral das Atividades em Saúde.

Artigo 28.º

Reclamação

É reconhecido ao utente o direito de reclamar para a Entidade Reguladora da Saúde (ERS), nos termos legais aplicáveis, caso os tempos máximos garantidos não sejam cumpridos.

Artigo 29.º

Regime sancionatório

O regime sancionatório por infração ao disposto neste capítulo consta do Decreto-Lei n.º 127/2009, de 27 de maio.

Artigo 30.º

Avaliação

1- O membro do Governo responsável pela área da saúde apresenta à Assembleia da República, até 31 de maio, um relatório sobre a situação do acesso dos portugueses aos cuidados de saúde nos estabelecimentos do SNS e convencionados no âmbito do sistema de saúde, bem como de avaliação da aplicação da presente lei, relativo ao ano anterior.
2- Anualmente, a comissão especializada permanente da Assembleia da República com competência específica na área da saúde elabora, publica e divulga um parecer sobre o relatório previsto no número anterior.

Capítulo VI
Disposições finais

Artigo 31.º
Adaptação dos serviços de urgência do SNS ao direito de acompanhamento

1- Os estabelecimentos do SNS que disponham de serviço de urgência devem proceder às alterações necessárias nas instalações, organização e funcionamento dos respetivos serviços de urgência, de forma a permitir que o utente possa usufruir do direito de acompanhamento sem causar qualquer prejuízo ao normal funcionamento daqueles serviços.
2- O direito de acompanhamento nos serviços de urgência deve estar consagrado no regulamento da respetiva instituição de saúde, o qual deve definir com clareza e rigor as respetivas normas e condições de aplicação.

Artigo 32.º
Adaptação dos estabelecimentos públicos de saúde ao direito de acompanhamento da mulher grávida

1- As administrações hospitalares devem considerar nos seus planos a modificação das instalações e das condições de organização dos serviços, de modo a melhor adaptarem as unidades existentes à presença do acompanhante da grávida, nomeadamente através da criação de instalações adequadas onde se processe o trabalho de parto, de forma a assegurar a sua privacidade.
2- Todos os estabelecimentos de saúde que disponham de internamentos e serviços de obstetrícia devem possibilitar, nas condições mais adequadas, o cumprimento do direito de acompanhamento de mulheres grávidas.

Artigo 33.º

Norma revogatória e produção de efeitos

1- São revogadas as seguintes leis:

a) Lei n.º 14/85, de 6 de julho;

b) Lei n.º 27/99, de 3 de maio;

c) Lei n.º 41/2007, de 24 de agosto;

d) Lei n.º 33/2009, de 14 de julho;

e) Lei n.º 106/2009, de 14 de setembro.

2- Mantém-se em vigor a regulamentação aprovada nos termos das leis referidas no número anterior.

Aprovado em 20 de fevereiro de 2014

A PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

(Maria da Assunção A. Esteves)