Direitos e deveres

dos cidadãos nos serviços públicos de saúde da Andaluzia

A partir da lei 2/1998, de Saúde da Andaluzia, publicada no BOJA núm.74, de 4 de julho

Seus direitos como utilizador do sistema de saúde

- Receber atendimento sanitário em condições de igualdade, sem que possa ser objecto de discriminação por razão alguma, respeitando sua personalidade, dignidade humana e intimidade.
- Que lhe seja oferecida a atenção, as prestações e os serviços sanitários disponíveis que se considerem necessários para cuidar de sua saúde.
- Receber informação em linguagem compreensível por si, seus familiares ou pessoas próximas sobre tudo o que estiver relacionado com seu caso, incluindo diagnóstico, tratamento, prognóstico, previsão de tempo de estância em caso de internação e alternativas de tratamento.
- Receber informação sobre serviços e prestações sanitárias aos que pode ter acesso e dos requisitos necessários para seu uso.
- Que lhe seja oferecida informação sobre os programas de prevenção e promoção de saúde que se realizem em seu centro de atenção primária.
- Que lhe informem sobre os aspectos de saúde colectiva de especial interesse, incidência ou risco.
- Que lhe recebam de forma personalizada a sua chegada a um centro de saúde e, especialmente, no âmbito hospitalar, que lhe informem de todas as questões que possam tornar mais confortável sua estância.
- Receber informação clara e compreensível sobre tratamentos, procedimentos cirúrgicos e exames necessários para diagnósticos que envolvam riscos, antes da obtenção de seu consentimento por escrito.
- Conhecer e autorizar previamente e por escrito a actuação, quando os procedimentos que se realizem forem ser utilizados em um projecto docente ou de pesquisa, que em nenhum caso poderá envolver perigo adicional para sua saúde.
- Optar entre as opções que lhe apresente seu médico/a, assim como negar-se a qualquer intervenção sanitária, excepto nos supostos legais estabelecidos (risco para a saúde pública, incapacidade e exigência de actuação urgente diante do risco de lesão irreversível ou perigo de falecimento).
- Estar acompanhado por um familiar ou pessoa de sua confiança em todo o momento do processo de atenção sanitária, sempre que as circunstâncias clínicas o permitam.
- Que se mantenha de maneira confidencial toda a informação relacionada com sua atenção em qualquer centro de saúde; assim como o acesso aos dados pessoais obtidos durante a mesma.
- Que seu processo conste por escrito, ou em suporte técnico adequado, guardando a informação de seu histórico clínico. A informação, que deverá ser ao menos única por instituição sanitária, incluirá estado de saúde e evolução, assim como exames e tratamentos que recebe.
- Ter acesso a seu histórico clínico mediante os procedimentos estabelecidos.
- Receber um relatório de alta ao terminar sua estância em uma instituição hospitalar, ao dar por finalizada a consulta em atenção especializada e ao obter alta em urgências.
- Que se emita um certificado de seu estado de saúde.
- Que lhe seja designado um médico/a e um centro de atenção primária para atender-lhe, assim como que possa optar por escolher outro profissional e centro.
- Escolher médico/a de família e pediatra entre os existentes em seu município, e também entre o resto dos médicos do Distrito Sanitário a que corresponda o domicílio.
- Escolher médico/a especialista para consultas quando, de acordo com seu médico/a de família ou pediatra, necessite ser atendido por um deles, assim como receber atenção por parte do mesmo especialista durante seu caso.
- Escolher hospital, dentro do Sistema Público de Saúde da Andaluzia, caso encontre-se pendente de uma intervenção cirúrgica.
- Dispor de uma segunda opinião médica sobre seu caso, nos termos em que esteja estabelecido.
- Conhecer o nome e a função dos profissionais que o atendem.
- Receber a intervenção cirúrgica dentro do prazo estabelecido na normativa vigente para cada um dos procedimentos no Sistema Público de Saúde.
- Receber atenção sanitária em um tempo adequado de acordo com o caso, assim como obter informação sobre os prazos de resposta em consultas, exames para diagnóstico e intervenções cirúrgicas para os diversos casos.
- Dispor da Carta de Direitos e Deveres em todos os centros de saúde. Também tem direito a apresentar reclamações e sugestões e a receber resposta nos prazos estabelecidos.
- Participar no sistema público de saúde através dos Conselhos de Saúde de Área e mediante a representação correspondente das Associações de Consumidores e Usuários, a expressar sua opinião através dos diferentes modelos de pesquisa social, assim como a receber informação sobre as medidas de melhorias que resultem de tudo isso.
- Que se realizem todas as acções oportunas que, junto à atenção ao seu caso, tenham como finalidade reduzir e paliar o sofrimento e a dor, tanto naquelas situações críticas como diante do processo da morte, de acordo com o máximo respeito à autonomia, a integridade e a dignidade humana.
- Que se levem em conta as vontades antecipadas, manifestadas mediante o procedimento estabelecido.
- Que seja mantida de maneira confidencial a informação de seu genoma e que não seja utilizada para nenhum tipo de discriminação. Também tem direito a obter as vantagens derivadas da nova tecnologia genética disponível e conforme o marco legal vigente.
- Utilizar as tecnologias da informação e a comunicação, conforme o desenvolvimento das mesmas nos serviços de saúde, com critérios de acessibilidade, segurança e continuidade.

Seus deveres como utilizador do sistema de saúde

- Cumprir as prescrições gerais em matéria de saúde comuns a toda a população, assim como as dos serviços de saúde, conforme o estabelecido
- Manter o devido respeito às normas estabelecidas no centro, assim como ao conjunto de funcionários que presta seus serviços no mesmo.
- Responsabilizar-se do uso dos recursos e prestações oferecidos no marco do sistema Público de Saúde de Andaluzia, fundamentalmente no que se refere à utilização dos serviços, as prestações farmacêuticas, as ortoprotésicas e os procedimentos de incapacidade laboral.
- Cuidar das instalações e colaborar com sua manutenção.
- Cumprir as normas e requisitos administrativos de uso e acesso às prestações sanitárias.
- Assinar, no caso de negar-se às actuações sanitárias, o documento pertinente no qual ficará expresso com clareza que o paciente foi suficientemente informado e que recusa o tratamento sugerido.

Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Familias

Dep. legal: Gr. 758-2003