



CARTA DE DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

Âmbito de Aplicação

A Carta de Direitos e Deveres dos utentes da Santa Casa da Misericórdia de Penela aplica-se a todos os seus utentes, entendendo-se como tal todos os beneficiários diretos dos serviços prestados e seus familiares, responsáveis legais ou outros significativos dos utentes.

A Santa Casa da Misericórdia de Penela garante o acesso à Carta de Direitos e Deveres dos Utentes e a todas as suas partes interessadas, através da sua disponibilização sempre que solicitado.

Introdução

A carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia reconhece o direito das crianças e o direito das pessoas idosas nos artigos 24.º e 25.º respetivamente.

“Artigo 24.º

Direito das crianças

- 1. As crianças têm direito à proteção e aos cuidados necessários ao seu bem-estar. Podem exprimir livremente a sua opinião, que será tomada em consideração nos assuntos que lhes digam respeito, em função da sua idade e maturidade.*
- 2. Todos os atos relativos às crianças, quer praticados por entidades públicas, quer por instituições privadas, terão primacialmente em conta o interesse superior da criança.*
- 3. Todas as crianças têm o direito de manter regularmente relações pessoais e contactos directos com ambos os progenitores, exceto se isso for contrário aos seus interesses.”*

“Artigo 25.º

Direitos das pessoas idosas

A União reconhece e respeita o direito das pessoas idosas a uma existência condigna e independente e à sua participação na vida social e cultural.”

As atividades desenvolvidas nas diferentes valências da Santa casa da Misericórdia de Penela devem ter por base a garantia de acesso, acessibilidade e inclusão em termos iguais aos da restante população. Neste contexto, é dada prioridade máxima ao acesso aos cuidados de longa duração e aos serviços de apoio. De igual modo, reduzir a exclusão social, eliminar os obstáculos e barreiras, facilitar a mobilidade e aproveitar as tecnologias da informação são objetivos importantes neste domínio.



CARTA DE DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

DIREITOS DOS UTENTES

1 - Respeito pela Dignidade Humana

Nos serviços e atividades promovidas e desenvolvidas pela Santa Casa da Misericórdia de Penela, cada utente tem valor particular, sendo respeitado em todas as fases de intervenção e exigindo por parte da instituição a disponibilização de recursos físicos, materiais e humanos qualificados e acessíveis.

2 - Respeito pela diversidade cultural, étnica e ética

Na Santa Casa da Misericórdia de Penela cada utente deverá ver respeitados os seus valores culturais, éticos e étnicos, quer ao nível do relacionamento interpessoal, quer dos serviços a prestar.

3 - Informação sobre os serviços, programas e atividades

O Utente tem o direito a ser informado, de forma escrita e acessível, sobre a diversidade dos serviços desenvolvidos na Santa Casa da Misericórdia de Penela, condições de admissibilidade, programas, atividades, regulamentos de funcionamento e recursos disponíveis.

4- Participação no planeamento, desenvolvimento e avaliação

O utente tem direito a participar no planeamento, desenvolvimento, avaliação de programas e atividades, utilizando os mecanismos e instrumentos disponíveis na Instituição.

5- Confidencialidade de dados pessoais

O Utente tem o direito à confidencialidade dos dados pessoais, informações significativas e ainda a ser informado sobre a finalidade dos dados pessoais que disponibiliza à Santa Casa da Misericórdia de Penela, que por seu lado assegura o respeito rigoroso pela confidencialidade dos dados pessoais, utilizando os mecanismos previstos na legislação específica.

6 - Respeito pela privacidade

Na prestação de serviços de carácter pessoal e privado, o utente tem o direito à privacidade e ao respeito pela sua dignidade.

7- Direito de Imagem

O utente tem o direito à preservação da sua imagem, passada e atual, nos diferentes formatos. A utilização da sua imagem poderá ocorrer mediante consentimento prévio do utente, na forma escrita.

8 - Sugestões e Reclamações

O utente tem o direito a avaliar a Qualidade dos serviços, programas e atividades, utilizando o sistema de sugestões e reclamações e participando nos mecanismos existentes na Instituição para esse efeito.

9 - Acesso à informação

O Utente tem direito a aceder à informação constante no seu processo individual, ressalvando as situações com impacto negativo na situação futura do utente.



CARTA DE DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

10 - Direito à Qualidade de Vida

O Utente tem direito a ter serviços de qualidade que promovam o seu bem-estar e contribuam para a melhoria da sua qualidade de vida.

DEVERES DOS UTENTES

1 - Dever de Informar

O utente tem o dever de informar e disponibilizar informação relevante aos serviços e aos profissionais, para a conceção e desenvolvimento do programa de intervenção.

2 - Dever de Respeitar

O utente tem o dever de respeitar os direitos dos outros utentes e de todos os colaboradores da organização.

3 - Dever de Colaborar

O utente tem o dever de colaborar com os colaboradores da instituição, respeitando as orientações definidas com o seu consentimento.

4 - Dever de Cumprir

O utente tem o dever de cumprir e respeitar as regras e regulamento de funcionamento dos serviços e atividades.

5 - Dever de Utilizar

O utente tem o dever de utilizar de forma adequada os espaços, equipamentos e materiais colocados à sua disposição para o desenvolvimento das atividades.

6 - Dever de Participar

O utente tem o dever de participar nos projetos e programas de sustentabilidade da organização, adotando atitudes de redução de custos e gastos desnecessários.

7 - Dever de Sugerir

O utente tem o dever de apresentar sugestões para a melhoria do funcionamento dos serviços e atividades.

8 - Dever de Divulgar

O utente tem o dever de divulgar os serviços e atividades, de forma adequada e respeitadora da boa imagem da organização.

Penela, 21 de Março de 2013

A Mesa Administrativa
