



## **COMPROMISSO DE GARANTIA DO CUMPRIMENTO DOS DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

Todos os profissionais em funções na USF Valongo (incluindo todos os alunos e estagiários em período de formação) assumem por escrito os seguintes compromissos

### ***1. Compromisso com o respeito pela dignidade humana***

A equipa assume o compromisso de respeitar o doente no processo de prestação de cuidados, no que se refere quer aos aspectos técnicos, quer aos actos de acolhimento, orientação e encaminhamento dos doentes e de informação sobre a identidade e a profissão de todo o pessoal que participa no seu tratamento.

### ***2. Compromisso com a confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que respeitam ao doente.***

Todas as informações referentes ao estado de saúde do doente – situação clínica, diagnóstico, prognóstico, tratamento e dados de carácter pessoal – são confidenciais, garantindo a USF Valongo a protecção dos dados de carácter pessoal.

### ***3. Compromisso de respeito pelas convicções culturais, filosóficas e religiosas dos doentes***

Cada doente é uma pessoa com as suas convicções culturais e religiosas. Os profissionais da USFV assumem o compromisso de respeitar esses valores e providenciar a sua satisfação.

### ***4. Compromisso com a prestação de cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais***

A USFV compromete-se com a acessibilidade a todos os cidadãos, em tempo útil, aos cuidados técnicos e científicos que assegurem a melhoria da condição do doente e seu restabelecimento, assim como o acompanhamento digno e humano em situações terminais. Em nenhuma circunstância os doentes podem ser objecto de discriminação. Os recursos existentes são integralmente postos ao serviço do doente e da comunidade até ao limite das disponibilidades.

### ***5. Compromisso com o direito à prestação de cuidados continuados***

Os profissionais da USFV comprometem-se a obter dos diversos níveis de prestação de cuidados (USF e hospitais de referência) uma resposta pronta e eficiente, que lhes proporcione o necessário acompanhamento até ao seu completo restabelecimento. Para isso a USF compromete-se a coordenar a situação clínica do doente promovendo a articulação ente os diversos serviços, na lógica que o doente apesar de poder estar num serviço hospitalar ou na Rede Nacional dos Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) mantém-se como doente da USFV, de forma a não haver quaisquer quebras na prestação de cuidados que possam ocasionar danos ao doente.

O doente e seus familiares têm direito a ser informados das razões da transferência de um nível de cuidados para outro e a ser esclarecidos de que a continuidade da sua prestação fica garantida. Quando necessário, deverão ser postos à sua disposição cuidados domiciliários ou comunitários

6. ***Compromisso com o direito do utente a ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados***

Fornecer ao cidadão informação acerca dos serviços de saúde locais, regionais e nacionais existentes, suas competências e níveis de cuidados, regras de organização e funcionamento, de modo a otimizar e a tornar mais cómoda a sua utilização.

7. ***Compromisso com o direito do utente a ser informado sobre a sua situação de saúde***

Prestar informação de forma clara, devendo ter sempre em conta a personalidade, o grau de instrução e as condições clínicas e psíquicas do doente. Especificamente, a informação deve conter elementos relativos ao diagnóstico (tipo de doença), ao prognóstico (evolução da doença), tratamentos a efectuar, possíveis riscos e eventuais tratamentos alternativos. O doente, desejando não ser informado do seu estado de saúde, deverá indicar, caso o entenda, quem deve receber essa informação em seu lugar.

8. ***Compromisso com o direito de obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde***

Este direito, que se traduz na obtenção de parecer de um outro médico, permite ao doente complementar a informação sobre o seu estado de saúde, dando-lhe a possibilidade de decidir, de forma mais esclarecida, acerca do tratamento a prosseguir. A USFV disponibiliza um formulário junto do secretariado, a ser preenchido no caso de o doente pretender uma 2ª opinião a nível da USF ou a nível hospitalar para o cumprimento deste direito.

9. ***Compromisso com o direito do doente de dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer acto médico ou participação em investigação ou ensino clínico***

Os profissionais da USFV assumem que o consentimento do doente é imprescindível para a realização de qualquer acto médico, após ter sido correctamente informado. O doente pode, exceptuando alguns casos particulares, decidir, de forma livre e esclarecida, se aceita ou recusa um tratamento ou uma intervenção, bem como alterar a sua decisão. Pretende-se, assim, assegurar e estimular o direito à autodeterminação, ou seja, a capacidade e a autonomia que os doentes têm de decidir sobre si próprios. O consentimento pode ser presumido em situações de emergência e, em caso de incapacidade, deve este direito ser exercido pelo representante legal do doente.

OBS: A informação sobre o consentimento informado encontra-se disponível na Pasta de Consulta na Sala de Espera da USFV.

10. ***Compromisso com o direito à confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que respeitam ao doente***

Os profissionais da USFV assumem o compromisso escrito com a custódia e confidencialidade de todas as informações referentes ao estado de saúde do doente: situação clínica, diagnóstico, prognóstico, tratamento e dados de carácter pessoal. Se o doente der o seu consentimento e não houver prejuízos para terceiros, ou se a lei o determinar, podem estas informações ser utilizadas. Este direito implica a obrigatoriedade do segredo profissional, a respeitar por todo o pessoal que desenvolve a sua actividade na USFV.

A USFV assume o compromisso do cumprimento da Lei nº 67/98 de 26 de Outubro, no que se refere ao destino, finalidade, acesso, cancelamento, modificação e Direito de oposição do titular dos dados.

OBS: A regulamentação encontra-se disponível na Pasta de Consulta disponível na Sala de Espera da USFV.

**11. *Compromisso com o direito do doente de acesso aos dados registados no seu processo clínico***

Os profissionais da USFV assumem o compromisso de acordo com a Lei nº 67/98, Art.11º e de acordo com o documento homologado pela ARS Norte “Direito de Acesso à Informação de Saúde” a prestar informação sobre os dados do processo clínico a pedido do titular.

A informação clínica e os elementos identificativos de um doente estão contidos no seu processo clínico. O doente tem o direito de tomar conhecimento dos dados registados no seu processo, devendo essa informação ser fornecida de forma precisa e esclarecedora. A omissão de alguns desses dados apenas é justificável se a sua revelação for considerada prejudicial para o doente ou se contiverem informação sobre terceiros pessoas.

OBS: A legislação e regulamentação em vigor e seguida pelos profissionais encontra-se disponível na Pasta de Consulta existente na Sala de Espera da USFV.

**12. *Compromisso com o direito à privacidade na prestação de todo e qualquer acto médico***

Na USFV a prestação de cuidados de saúde efectua-se no respeito rigoroso do direito do doente à privacidade, o que significa que qualquer acto de diagnóstico ou terapêutica só pode ser efectuado na presença dos profissionais indispensáveis à sua execução, salvo se o doente consentir ou pedir a presença de outros elementos. A vida privada ou familiar do doente não pode ser objecto de intromissão, a não ser que se mostre necessária para o diagnóstico ou tratamento e o doente expresse o seu consentimento.

**13. *Compromisso com a audição e tratamento de sugestões e reclamações por parte do doente ou por quem o represente.***

Na USFV existem os seguintes modos de apresentação de sugestões ou reclamações: Caixa de Sugestões, Audição personalizada dos utentes pela Coordenadora da USF e Livro de Reclamações e Gabinete do Cidadão com horário próprio. O doente, por si, por quem legitimamente o substitua ou por organizações representativas, pode avaliar a qualidade dos cuidados prestados e apresentar sugestões ou reclamações. O doente receberá sempre resposta ou informação acerca do seguimento dado às suas sugestões e queixas, em tempo útil.