

CONHEÇA OS SEUS DIREITOS ENQUANTO UTENTE

- 1 - Direito de escolha dos serviços e prestadores de saúde;
- 2 - Consentimento ou recusa da prestação de cuidados de saúde;
- 3 - Adequação da prestação de cuidados de saúde;
- 4 - Proteção de dados pessoais e proteção da vida privada;
- 5 - Sigilo sobre os seus dados pessoais;
- 6 - Direito à informação;
- 7 - Direito à assistência espiritual e religiosa, independentemente da religião que professe;
- 8 - Direito a reclamar e apresentar queixa nos estabelecimentos de saúde, nos termos da lei;
- 9 - Direito de Associação;
- 10 - **Menores e Incapazes:** Os representantes legais dos menores e incapazes podem exercer os direitos que lhes cabem;
- 11 - **Direito ao acompanhamento:**
Nos serviços de urgência do SNS, a todos é reconhecido e garantido o direito de acompanhamento por uma pessoa indicada pelo doente. Também têm direito ao acompanhamento:
 - A mulher grávida internada em estabelecimentos de saúde, durante todas as fases do trabalho de parto.
 - A criança internada, pessoas com deficiência, pessoas em situação de dependência e pessoas com doença incurável em estado avançado e em estado final de vida.

CONHEÇA, TAMBÉM, OS SEUS DEVERES ENQUANTO UTENTE

- 1 - Respeitar os direitos de outros utentes, bem como os dos profissionais de saúde com os quais se relacione.
- 2 - Respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde.
- 3 - Colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspetos relativos à sua situação.
- 4 - Pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso.

RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS

Quer fazer
uma sugestão,
uma reclamação ou
um elogio?

Saiba como o pode fazer, no Gabinete do Cidadão!



AQUI VOCÊ TEM VOZ!

Humanizar é atender, acolher e encaminhar com cortesia, benevolência, empatia, compreensão (...) respeitar o doente enquanto pessoa, com os seus inalienáveis direitos e conexos deveres.

(Osswald)

GABINETE DO CIDADÃO



0030_Doc_CCSS

QUEREMOS MELHORAR A QUALIDADE DO NOSSO HOSPITAL

Precisamos da sua colaboração

O QUE É O GABINETE DO CIDADÃO?

O Gabinete do Cidadão é uma estrutura funcional de gestão dos serviços do Hospital Santa Maria Maior, E.P.E. que está integrado nas atividades do Serviço Social e que se destina a receber exposições, reclamações, sugestões e elogios /agradecimentos dos cidadãos utentes do Serviço Nacional de Saúde e a prestar-lhes informações sobre os seus direitos e deveres, funcionando como um instrumento para a melhoria da gestão dos serviços e um meio de defesa dos cidadãos, servindo como um mediador entre os serviços da instituição e os cidadãos. É o elo de ligação entre o órgão dirigente, o cidadão e os profissionais.



Missão do Gabinete do Cidadão

Dar voz aos utentes e cidadãos enquanto agentes ativos e responsáveis detentores de direitos e deveres.



Objetivos do Gabinete do Cidadão

- ◇ Melhorar a relação entre os utentes e a instituição;
- ◇ Promover a humanização dos serviços;
- ◇ Envolver os utentes no Processo de Melhoria da Qualidade no atendimento;
- ◇ Reforçar a cidadania.

Funções do Gabinete do Cidadão

- ◇ Informar os utentes sobre os direitos e deveres relativos aos serviços de saúde.
- ◇ Receber as reclamações e sugestões sobre o funcionamento dos serviços e comportamento dos profissionais, assim como redigir as mesmas quando os utentes não o possam fazer;
- ◇ Efetuar a avaliação e o tratamento estatístico das exposições apresentadas.

A Nossa Equipa

O Gabinete do Cidadão do Hospital Santa Maria Maior, E.P.E. é constituído por:

- Assistente Social;
- Médico;
- Enfermeiro;
- Chefe do Serviço de Gestão de Doentes;
- Chefe do Serviço de Instalações, Equipamentos e Transportes;
- Responsável dos Serviços Hoteleiros.

INFORMAÇÕES ÚTEIS

Horário de Funcionamento

O Gabinete do Cidadão funciona de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 16h00.



Contactos

Telefone: 253 809 200 - Ext. 6102

Correio eletrónico: gc@hbarcelos.min-saude.pt



Localização



O Gabinete do Cidadão do Hospital Santa Maria Maior, E.P.E. está localizado no Pavilhão D, Gabinete 1.

