

# Politica Drepturilor și Responsabilităților Clientului

## Drepturile Clientului/Beneficiarului

În calitate de beneficiar, membru al familiei, reprezentant legal sau aparținător, aveți dreptul să vă așteptați ca fiecare angajat, colaborator, coordonator și reprezentant al ProVita Vest să respecte și să promoveze următoarele drepturi:

### 1. Respect și protecție

Să fiți tratat cu respect, profesionalism și considerație și să fiți protejat împotriva oricărei forme de:

- abuz fizic;
- abuz verbal sau emoțional;
- abuz psihologic;
- abuz sexual;
- exploatare financiară;
- neglijență sau tratament degradant.

### 2. Demnitate și autonomie

Să beneficiați de servicii oferite într-un mod care:

- respectă demnitatea și viața privată;
- promovează autonomia personală;
- încurajează participarea activă în luarea deciziilor privind îngrijirea dumneavoastră.

### 3. Respectarea individualității

Să fiți tratat într-un mod care recunoaște individualitatea și respectă:

- preferințele personale;
- valorile familiale;
- convingerile religioase și spirituale;
- limba vorbită;
- cultura și tradițiile personale.

## **4. Egalitate și nediscriminare**

Să primiți servicii fără discriminare pe criterii de:

- vârstă;
- sex;
- etnie;
- religie;
- dizabilitate;
- stare socială;
- stare de sănătate sau orice alt criteriu protejat de legislația română.

## **5. Informații clare și accesibile**

Să primiți informații clare și ușor de înțeles privind:

- serviciile oferite;
- programul îngrijirii;
- costurile și condițiile contractuale;
- drepturile și obligațiile dumneavoastră;
- politicile și procedurile ProVita Vest.

## **6. Participarea la planul de îngrijire**

Să participați activ la:

- evaluarea și reevaluarea nevoilor dumneavoastră;
- elaborarea și actualizarea planului de îngrijire;
- stabilirea obiectivelor și preferințelor privind îngrijirea.

Aveți dreptul să desemnați o persoană apropiată sau un reprezentant legal care să participe la aceste discuții.

## **7. Consimțământ și alegere**

Să aveți dreptul:

- să acceptați sau să refuzați anumite servicii;
- să vă exprimați preferințele privind îngrijirea;
- să luați decizii informate privind serviciile primite, în limitele legii și ale siguranței medicale.

## **8. Dreptul de a exprima nemulțumiri**

Să puteți formula sugestii, sesizări sau reclamații fără teamă de:

- intimidare;
- discriminare;
- represalii;
- întreruperea serviciilor.

Puteți comunica liber cu personalul ProVita Vest privind orice problemă legată de îngrijire.

## **9. Confidențialitate și protecția datelor**

Aveți dreptul la:

- confidențialitatea tuturor informațiilor personale și medicale;
- protejarea datelor conform GDPR și legislației române;
- discreție în timpul acordării îngrijirii;
- acces la informațiile și documentele care vă privesc.

## **10. Acces la documente și informații**

Aveți dreptul:

- să solicitați acces la documentele și informațiile personale;
- să cereți corectarea datelor inexacte;
- să solicitați transferul informațiilor, conform prevederilor legale.

## **11. Comunicare și suport**

Să beneficiați de comunicare promptă și suport din partea echipei ProVita Vest atunci când solicitați asistență sau informații suplimentare.

## **Responsabilitățile Beneficiarului**

Pentru desfășurarea în siguranță și eficientă a serviciilor, beneficiarii și aparținătorii au următoarele responsabilități:

### **1. Respect reciproc**

Să trateze personalul ProVita Vest cu:

- respect;
- politețe;
- comportament civilizată;
- fără violență, amenințări, discriminare sau hărțuire.

ProVita Vest nu tolerează comportamente care pun în pericol siguranța personalului.

## **2. Asigurarea unui mediu sigur**

Să contribuie la menținerea unui mediu sigur pentru personalul de îngrijire prin:

- asigurarea unui spațiu fără fum excesiv sau substanțe periculoase;
- supravegherea animalelor de companie în timpul vizitelor;
- menținerea accesului sigur în locuință;

## **3. Furnizarea informațiilor corecte**

Să ofere informații complete și corecte privind:

- starea de sănătate;
- tratamentele și medicația;
- alergiile;
- programările medicale;
- istoricul medical relevant.

## **4. Comunicarea schimbărilor**

Să informeze ProVita Vest despre:

- modificări ale stării de sănătate;
- schimbări ale adresei sau datelor de contact;
- modificări ale programului sau nevoilor de îngrijire.

## **5. Respectarea programului serviciilor**

Să anunțe din timp coordonatorul sau reprezentanții ProVita Vest în cazul:

- anulării vizitelor;
- indisponibilității pentru serviciile programate;
- modificării programului stabilit.

## **6. Colaborare activă**

Să colaboreze cu echipa ProVita Vest pentru:

- dezvoltarea și actualizarea planului de îngrijire;
- identificarea și soluționarea problemelor;
- îmbunătățirea calității serviciilor oferite.

## **7. Solicitarea clarificărilor**

Să solicite informații suplimentare ori de câte ori anumite aspecte privind îngrijirea sau serviciile nu sunt suficient de clare.

## **Dispoziții finale**

Respectarea drepturilor beneficiarului reprezintă o responsabilitate comună între ProVita Vest, personalul de îngrijire, beneficiar și aparținători.

În situațiile în care siguranța personalului este pusă în pericol, reprezentanții ProVita Vest au dreptul de a întrerupe temporar sau definitiv serviciile, conform legislației și procedurilor interne aplicabile.

## **Contact**

### **ProVita Vest**

Timișoara, România

E-mail: [info@provitavest.ro](mailto:info@provitavest.ro)

Telefon: 0778 423 195