

# CONSENTIMENTO MÚTUO

## O que é o Consentimento Mútuo

Consentimento Mútuo significa que o utente e o Centro Regional concordam com os serviços prestados. A concordância do utente deve ser manifestada por escrito relativamente à decisão do Centro Regional sobre:

- Redução, alteração ou interrupção de um serviço no Plano de Programa Individual (IPP) do utente
- Recusa de um novo serviço desejado pelo utente

## Desacordo entre o Utente e o Centro Regional

Em caso de desacordo entre o utente e o Centro Regional, o Centro Regional deve enviar-lhe um Aviso de Acção. (NOA). O NOA informa o utente sobre a decisão do Centro Regional. Informa também o utente sobre os seus direitos de recorrer da decisão.

## Como pode o Centro Regional mostrar ao Utente que existe Consentimento Mútuo por escrito

Existe Consentimento Mútuo quando:

- O utente assinou um IPP com a alteração ou a recusa proposta.
- O IPP está redigido na língua preferida do utente.
- O utente assinou uma lista de serviços, incluindo a alteração ou a recusa proposta. A lista de serviços está redigida na língua preferida do utente.
- O utente enviou ao Centro Regional um documento escrito, com a sua concordância com a decisão de alteração ou de recusa de um serviço. O documento escrito pode ser um email, uma carta ou qualquer outro documento escrito.

## Quando não existe um documento escrito com a concordância

Se não existir um documento de Consentimento Mútuo por escrito, o Centro Regional pode:

- Enviar ao utente uma carta explicando por que o Centro Regional considera que o utente concordou com a sua decisão. Nestas condições, isso é chamado Carta de Convicção de Boa Fé.
- Enviar ao utente um Aviso de Acção (NOA).

## Informação que deve constar numa Carta de Convicção de Boa Fé

A Carta de Convicção de Boa Fé deve ser enviada num prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir da data em que o Centro Regional considera que o utente concordou.

A Carta de Convicção de Boa Fé deve incluir:

- Os factos que demonstram, na opinião do Centro Regional, a concordância do utente
- A acção que o Centro Regional pretende realizar
- As razões para tal acção
- Informações sobre o processo de recurso

- Informações sobre como deve o utente manifestar o seu desacordo
- Como obter outras informações sobre o processo de recurso e
- Um Formulário de Pedido de Recurso.

Esta carta deve estar redigida na língua preferida do utente.

Se o utente manifestar o seu desacordo ao Centro Regional, este deve enviar-lhe um NOA.

### **Como obter ajuda:**

- O Coordenador de Serviço do utente ou outro funcionário do Centro Regional pode ajudar. Podem explicar a Carta de Convicção de Boa Fé ou o NOA. Podem também encaminhar o utente para outras pessoas ou agências que o possam ajudar.
- O Gabinete do Provedor do Departamento de Serviços de Desenvolvimento pode ajudar a explicar a Carta de Convicção de Boa Fé ou o NOA. Podem também falar com o utente sobre as opções disponíveis em caso de desacordo. O Provedor pode fornecer ao utente as informações sobre os seus direitos de recurso. Para contactar o Provedor: (877) 658-9731 ou [Ombudsperson@dds.ca.gov](mailto:Ombudsperson@dds.ca.gov)
- Defensor dos Direitos dos Utentes (CRA) pelo telefone (800) 390-7032 na Califórnia do Norte ou (866) 833-6712 na Califórnia do Sul. O seu CRA pode também ajudar o utente a compreender a carta de confirmação ou o NOA. Pode ainda dar ao utente todas as informações sobre as opções disponíveis. O CRA pode ajudar o utente na decisão dos caminhos a seguir.