



Carta de Direitos e Deveres do Cliente*

Direitos do Cliente

1 - Respeito pela dignidade humana

Este direito humano fundamental será respeitado por todos os intervenientes no processo de reabilitação e inserção social, quer no que respeita à prestação técnica, quer no acto de acolhimento, orientação e encaminhamento dos clientes, numa perspectiva humanizada. De igual forma, as condições das instalações e equipamentos terão de proporcionar o conforto e o bem-estar que a situação da pessoa com deficiência e incapacidades requer.

2 - Respeito pelas convicções culturais, políticas, filosóficas e religiosas

Cada Cliente é um indivíduo com as suas convicções próprias e valores culturais, políticos, filosóficos e religiosos, os quais devem ser respeitados e garantida a sua satisfação.

3 - Direito à sexualidade e afectividade

A sexualidade é um domínio natural do processo de desenvolvimento humano; as pessoas com deficiência e incapacidades têm com a sexualidade uma relação de maior ou menor tranquilidade e conflito, que não é diferente da que se passa com qualquer pessoa. Deste modo, o Cliente da APPACDM de Évora tem o direito de abordar e partilhar todas as questões relacionadas com a sexualidade e afectividade, sendo preservada a sua privacidade e intimidade.

4 - Inclusão na Sociedade

O Cliente tem o direito de usufruir de serviços que promovam a sua inclusão na sociedade em geral e na sua comunidade em particular, erradicando preconceitos e valorizando a sua participação enquanto ser humano de pleno direito.

5 - Direito a uma Intervenção continuada, adequada ao processo de Reabilitação/Inserção Social

O Cliente obterá uma resposta pronta e eficiente que se integre num plano de intervenções continuadas, de modo a proporcionar-lhe um acompanhamento adequado ao seu processo de reabilitação e inserção.

Os diversos níveis de serviços coordenar-se-ão, de forma a não haver quebras na sua prestação que possam afectar o processo de reabilitação. Deste modo se procurará obter a confiança e proporcionar a segurança necessária ao seu equilíbrio físico e psíquico.

6 - Informação clara/adequada e acesso à informação

Ao Cliente serão ainda proporcionadas informações e conhecimentos que se mostrem essenciais aos cuidados que a pessoa deve ter no seu domicílio.

A informação será prestada de forma clara, devendo ter sempre em conta a personalidade, o perfil e as condições clínicas e psíquicas.

Toda a informação técnica e elementos identificativos de um Cliente estão contidos no seu processo.

O Cliente tem o direito de tomar conhecimento dos dados registados nesse processo, devendo essa informação ser fornecida de forma precisa e esclarecedora.

A omissão de alguns desses dados apenas é justificável se, fundamentalmente, a sua revelação for considerada prejudicial para o Cliente ou se revelar informações sobre terceiras pessoas.

* Sempre que se justifique, o sentido do dever e o uso do direito é atribuído ao representante/significativo do cliente, devendo ser observado caso a caso.

7 - Confidencialidade

A confidencialidade de toda a informação referente a um Cliente tem como finalidade proteger a sua personalidade e esfera privada. Contudo, se o Cliente, explicitar o seu consentimento e não houver ilícitos prejuízos para terceiros, ou se a lei o determinar, pode esta informação ser utilizada.

É igualmente neste âmbito que se insere a obrigatoriedade do segredo profissional, a respeitar por todos os profissionais envolvidos na reabilitação e inserção.

8 - Respeito pela privacidade

A prestação de serviços de reabilitação e inserção social será sempre efectuada no respeito rigoroso do Cliente, o que significa que qualquer acto só pode ser realizado na presença dos profissionais indispensáveis à sua execução, salvo se o Cliente consentir ou solicitar a presença de outros elementos.

Ainda neste âmbito se considera necessário garantir instalações e equipamentos que assegurem a dignidade e o respeito pelo indivíduo.

A vida privada ou familiar do Cliente não pode ser objecto de intromissão, a não ser que se revele necessário para o processo de reabilitação/inserção e o Cliente ou o seu representante expresse o seu consentimento.

9 - Liberdade de expressão

Independentemente das suas capacidades, o Cliente tem o direito de expressar as suas sugestões, propostas, críticas, reclamações, opiniões, pedidos, desejos, necessidades, aspirações e crenças, que não colidam com os direitos de terceiros.

10 - Contrato e Plano Individual

O Cliente tem o direito de ver cumpridas por parte da Organização, as disposições do seu contrato e do seu plano individual.

11 - Serviço de qualidade

O Cliente tem o direito a um serviço de qualidade personalizado. Este serviço assenta no modelo centrado na pessoa e na família desenvolvido na comunidade e baseado na competência, eficiência, empatia e qualidade por parte dos colaboradores.



Carta de Direitos e Deveres do Cliente*

Deveres do Cliente

1 – Desenvolvimento das próprias capacidades

O Cliente tem o dever de se esforçar no sentido de desenvolver as suas próprias capacidades, tirando o máximo proveito dos serviços prestados.

2 – Prestação de informação

O Cliente tem o dever de fornecer aos profissionais todas as informações relevantes para o desenvolvimento do seu processo de reabilitação e inserção social.

3 – Respeito pelos outros clientes e colaboradores

O Cliente deve respeitar os direitos dos outros Clientes e dos profissionais da Instituição.

4 – Colaborar com os profissionais de reabilitação

O Cliente tem o dever de colaborar com os profissionais de reabilitação nos processos de planificação, no desenvolvimento e na avaliação dos serviços prestados.

5- Cumprimento do Plano Individual

O Cliente deverá participar activamente na elaboração, desenvolvimento e revisão do seu Plano Individual.

6- Respeito pelas regras de funcionamento

O Cliente deve respeitar as regras de funcionamento e assumir e respeitar os valores e princípios da APPACDM de Évora.

7- Sinceridade e colaboração na resolução de conflitos

O Cliente deve ser sincero na manifestação das suas necessidades e tem o dever de colaborar na resolução de qualquer conflito que possa surgir entre si e a APPACDM de Évora, com uma atitude cooperante, favorável a ambas as partes.

8- Cumprimento dos horários e marcações

O Cliente tem obrigação de cumprir o horário de funcionamento dos serviços e comparecer às reuniões agendadas com a Instituição.

9- Cumprimento do contrato

O Cliente tem o dever de respeitar o contrato, cumprindo dentro dos prazos estabelecidos, a liquidação dos valores contratados com a APPACDM de Évora.
Deve informar a Instituição por escrito, em caso de desistência da utilização dos serviços.

10- Preservação do equipamento e do ambiente

O Cliente deve conhecer e cumprir as normas de higiene e segurança, de forma a zelar pela sua integridade física e de terceiros, bem como manter em bom estado de conservação os equipamentos ao seu dispor.

11- Utilização racional dos recursos

O Cliente deve utilizar os recursos da Instituição de forma apropriada tendo o cuidado de evitar desperdícios e danos.

12- Preservação da imagem

O Cliente deve zelar pela boa imagem e bom-nome da APPACDM de Évora.

* Sempre que se justifique, o sentido do dever e o uso do direito é atribuído ao representante/significativo do cliente, devendo ser observado caso a caso.

Aprovado em Reunião de Direcção a 16 de Abril de 2010
Aprovado em Assembleia-geral em 26 de Abril de 2010
Revisto em reunião de Direcção de 28 de novembro de 2017
Revisto em reunião de Direcção de 11 de Novembro de 2021