

Carta dos Direitos e Deveres dos Clientes

Capítulo 1º *Objecto e Âmbito*

A Carta de direitos e deveres dos clientes materializa o compromisso da CERCILEI relativamente aos serviços e programas que envolvem clientes em todos os espaços e tempos, em conformidade com as convenções internacionais sobre direitos humanos.

A. A gestão respeita os direitos e deveres nesta carta exarados independentemente de qualquer diferença ou condição pessoal e de quaisquer fatores contingenciais;

B. Este documento constitui fonte de orientação normativa e não pode ser usado para legitimar qualquer omissão ou má prática.

Capítulo 2º *Direitos dos Clientes*

São direitos dos clientes:

1. Respeito pela dignidade humana

Este direito humano fundamental será respeitado por todos os colaboradores que intervêm no processo, quer no que respeita à prestação técnica, quer ao acto de acolhimento, orientação e encaminhamento dos utentes/clientes, numa perspectiva humanizada. As condições das instalações e equipamentos também irão ao encontro do respeito pelo conforto e o bem-estar que a situação da pessoa com deficiência requer. Os colaboradores deverão ainda respeitar as convicções culturais, filosóficas e religiosas dos utentes/clientes.

2. Cuidados apropriados à deficiência

Os serviços de reabilitação estarão acessíveis a todos os cidadãos, de forma a prestar, em tempo útil, os cuidados técnicos e cientificamente adequados ao processo de reabilitação. A determinação da oportunidade e adequação dos cuidados pautar-se-á por critérios técnicos, não podendo daí resultar qualquer forma de discriminação. Os recursos existentes serão integralmente postos ao serviço das pessoas com deficiência e da comunidade, até ao limite das disponibilidades.

3. Prestação de serviços continuados

Todos os cidadãos com deficiência obterão uma resposta pronta e eficiente que se integre num plano de intervenções continuadas, de modo a proporcionar-lhes um acompanhamento adequado ao seu processo de reabilitação. 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. Às pessoas com deficiência e suas famílias serão ainda proporcionadas informações e conhecimentos que se mostrem essenciais aos cuidados que a pessoa com deficiência deve receber no seu domicílio.

4. Confidencialidade

A confidencialidade de toda a informação referente a um utente/cliente tem como finalidade proteger a sua esfera privada. Esta informação pode ser utilizada ou divulgada sempre que os utentes/clientes ou familiares derem o seu consentimento ou em casos em que a lei obrigue.

5. Acesso à informação

Toda a informação técnica e elementos identificativos de um utente/cliente estão no seu processo. O utente/cliente tem direito ao acesso à informação registada no seu processo, devendo essa informação ser fornecida de forma adaptada às suas necessidades, tendo em conta a personalidade, o perfil da pessoa e as suas condições clínicas e psíquicas.

6. Participação

Os utentes/clientes têm direito a participar na elaboração dos planos de actividades, dos objetivos e actividades inerentes ao PI (Plano Individual).

7. Respeito pela privacidade

A privacidade consubstancia-se no direito do utente/cliente ser apenas atendido pelos profissionais indispensáveis à satisfação das suas necessidades, excepto se o próprio utente/cliente consentir ou solicitar a presença de outros elementos.

8. Sugestões e reclamações

Os utentes/clientes têm o direito para, por si, por interposta pessoa devidamente habilitada, ou ainda por organizações representativas, avaliar a qualidade dos serviços prestados e apresentar sugestões ou reclamações, e obter o feedback à proposta de alteração apresentada, em tempo útil, de forma a garantir a satisfação das necessidades dos utentes/clientes. A Instituição obriga-se, nos termos da legislação em vigor, a disponibilizar sempre que solicitado, um “Livro de Reclamações”, existente em todas as respostas sociais.

Capítulo 3º *Deveres dos Clientes*

São deveres dos clientes:

1. Respeito pela dignidade humana

- a. Pagamento pontual da participação a que está obrigado;
- b. Respeitar todos os funcionários, dirigentes e colegas;
- c. Zelar pela conservação e utilização dos equipamentos, instalações e demais bens;
- d. Suportar as custas de substituição ou reparação dos equipamentos, sempre que estes sofram danos resultantes do comportamento doloso ou gravemente negligente;
- e. Respeitar as regras específicas de funcionamento das actividades da Instituição.