



CARTA de DIREITOS e DEVERES dos CLIENTES



➤ **DIREITOS DOS CLIENTES**

❖ **Respeito pela dignidade humana**

Este direito humano fundamental será respeitado por todos os intervenientes no processo de reabilitação, quer no que respeita à prestação técnica, quer ao 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 portadora de deficiência requer.

❖ **Participação**

Todos os clientes têm direito a participar na vida social e cultural da comunidade institucional, assim como na resolução dos seus próprios problemas, participando activamente na definição e planeamento do seu Plano Individual.

❖ **Respeito pelas convicções culturais, filosóficas e religiosas**

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

❖ **Cuidados apropriados à deficiência**

Os serviços de reabilitação estarão acessíveis a todos os clientes, 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 dos nossos clientes, até ao limite das disponibilidades.

❖ **Prestação de serviços continuados**

Todos os clientes obterão uma resposta pronta e eficiente que integre um 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, psíquico e emocional.

Aos clientes e suas famílias serão proporcionadas informações e conhecimentos que se mostrem essenciais aos cuidados que a ter no domicílio.

❖ **Informação**

A informação será prestada de forma clara, devendo ter sempre em conta os aspectos legais, a personalidade, o perfil da pessoa e as condições clínicas e psíquicas do cliente.

❖ **Confidencialidade**

A confidencialidade de toda a informação referente a um cliente tem como finalidade proteger a sua esfera privada e personalidade.

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

❖ **Acesso à informação**

Toda a informação técnica e elementos identificativos do cliente estão contidos no seu processo. O acesso ao processo do cliente deve respeitar os princípios orientadores descritos no sistema de Informação e comunicação da CERCICOA.

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

❖ **Respeito pela privacidade**

A prestação de serviços de reabilitação 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 e o cliente expresse o seu consentimento.

❖ **Sugestões e reclamações**

Será reconhecida a capacidade do cliente para, por si ou por interposta pessoa devidamente habilitada, ou ainda por organizações representativas, avaliar a qualidade dos serviços prestados e apresentar sugestões ou reclamações.

As informações assim obtidas serão objecto de análise e constituirão um conjunto de dados susceptíveis de introduzir correcções na organização, de forma a adequá-la a uma maior garantia da satisfação da comunidade em que actua.

Esta interacção obriga a que aos clientes seja sempre dado conhecimento, em tempo útil, do seguimento das sugestões ou reclamações.

A instituição obriga-se, nos termos da legislação em vigor, a dispor e a disponibilizar sempre que solicitado, o "Livro de Reclamações".

➤ **DEVERES DOS CLIENTES**

❖ **Respeito pelo outro**

Respeitar, manter um bom relacionamento e promover um ambiente tranquilo e agradável entre todos os colaboradores e clientes da CERCICOA;

Respeitar os direitos dos outros clientes;

❖ **Respeito por si próprio**

Zelar pelo seu estado de saúde física, psíquica e emocional, de forma a garantir o seu bem-estar e o seu restabelecimento;

❖ **Informação**

Fornecer aos profissionais de reabilitação todas as informações relevantes;



❖ **Colaboração**

Colaborar com os profissionais de reabilitação, respeitando as tarefas e processos que lhe são indicados e por si livremente aceites;

❖ **Respeito pela instituição**

Respeitar as regras de funcionamento da Instituição e assumir uma postura activa e responsável no seu processo de reabilitação;

Não praticar quaisquer actos que ponham em risco pessoas ou equipamentos sendo responsabilizado pelos danos causados o próprio/ o encarregado de educação/ representante legal consoante a valência a que está afecto;

❖ **Participação**

Participar, sempre que possível, nas actividades organizadas pela Instituição;

❖ **Confidencialidade**

Guardar lealdade para com a CERCICOA, não divulgando, por qualquer forma, informações de natureza confidencial ou reservada.

❖ **Compromisso**

Cumprir o estabelecido no contrato de prestação de serviços;

Proceder ao pagamento dos encargos que derivem da prestação de serviços de reabilitação, quando for caso disso.

Nos casos omissos, devem os clientes, seguir as normas dadas pelos coordenadores das valências as quais estão afectos.



Disposições Finais

- A presente Carta de Direitos e Deveres dos Clientes será objecto de aprovação pela Assembleia Geral da CERCICOA.
- A presente Carta de Direitos e Deveres dos Clientes não pode colidir em nada com a legislação geral e específica criada.
- A presente Carta de Direitos e Deveres dos Clientes será objecto de revisões ou actualizações sempre que se considere necessário.

Este documento foi aprovado pela Assembleia Geral da CERCICOA, em 22 de Abril de 2010, tendo sido assinado e carimbado pela mesa da Assembleia Geral e pela Direcção desta Instituição.

Almodôvar, 22 de Abril de 2010

A Mesa da Assembleia Geral

A Direcção

