



Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra

Data: 14 / 07 / 10

Edição: 01

Elaboração: D/DQ

Aprovação: 14/07/10

**CARTA DOS DIREITOS E DEVERES**

*do CLIENTE / UTENTE*

## ***Preâmbulo***

*Tendo como referência o Código de Ética, a Carta dos Direitos e Deveres do Cliente reforça o compromisso da APCC com a melhoria contínua dos serviços.*

*O conhecimento dos Direitos e Deveres potencia a capacidade do cliente intervir no desenvolvimento dos serviços e actividades para uma responsabilidade partilhada*

*A Carta dos Direitos e Deveres do Cliente constitui documento orientador de práticas e consagra o primado do cidadão enquanto actor interessado na sustentabilidade da organização e no cumprimento da sua missão*

## CLIENTE / UTENTE

### Direitos

## **DIREITOS**

### **1 – Respeito pela Dignidade Humana**

*Nos serviços e actividades promovidas e desenvolvidas pela APCC, cada cliente tem valor particular, sendo respeitado em todas as fases de intervenção.*

*O respeito pelo cliente exige da entidade a disponibilização de recursos físicos, materiais e humanos qualificados e acessíveis.*

### **2 – Respeito pela diversidade cultural, étnica e ética**

*Na APCC cada cliente deverá ver respeitados os seus valores culturais, éticos e étnicos, quer ao nível do relacionamento interpessoal, quer dos serviços a prestar.*

### **3 - Informação sobre os serviços, programas e actividades**

*O Cliente tem o direito a ser informado, de forma acessível, sobre a diversidade dos serviços desenvolvidos na APCC, condições de admissibilidade, programas, actividades, regulamentos de funcionamento e recursos disponíveis.*

*O Cliente tem direito à informação escrita e acessível sobre os serviços, programas e actividades em desenvolvimento na APCC.*

### **4- Participação no planeamento, desenvolvimento e avaliação**

*O cliente tem direito a participar nas fases de planeamento, desenvolvimento, avaliação de programas e actividades, utilizando os mecanismos e instrumentos disponíveis na APCC.*

### **5- Confidencialidade de dados pessoais**

*O Cliente tem o direito à confidencialidade dos dados pessoais, informações significativas e ainda a ser informado sobre a finalidade dos dados pessoais que disponibiliza à APCC.*

*A APCC deve assegurar o respeito rigoroso pela confidencialidade dos dados pessoais, utilizando os mecanismos previstos na legislação específica.*

### **6 – Respeito pela privacidade**

*Na prestação de serviços de carácter pessoal e privado, o cliente tem o direito à privacidade e ao respeito pela sua dignidade.*

### **7- Direito de Imagem**

*O cliente tem o direito à preservação da sua imagem, passada e actual, nos diferentes formatos. Só mediante consentimento prévio do cliente, na forma escrita, poderá a APCC utilizar a sua imagem.*

### **8 – Sugestões e Reclamações**

*O cliente tem o direito a avaliar a Qualidade dos serviços, programas e actividades, utilizando o sistema de sugestões e reclamações e participando nos mecanismos existentes na APCC.*

### **9 - Acesso à informação**

*O Cliente tem direito a aceder à informação constante no processo individual, ressalvando as situações com impacto negativo na situação futura do cliente.*

### **10 – Direito à Qualidade de Vida**

*O Cliente tem direito a ter serviços de qualidade que promovam o seu bem-estar e contribuam para a melhoria da sua qualidade de vida.*

## **CLIENTE / UTENTE**

### ***Deveres***

## DEVERES

### **1 – Dever de Informar**

*O cliente tem o dever de informar e disponibilizar informação relevante aos serviços e aos profissionais, para a concepção e desenvolvimento do programa de intervenção*

### **2 – Dever de Respeitar**

*O cliente tem o dever de respeitar os direitos dos outros clientes e de todos os colaboradores da organização*

### **3 – Dever de Colaborar**

*O cliente tem o dever de colaborar com os profissionais das diversas áreas de intervenção, respeitando as orientações definidas com o seu consentimento.*

### **4 – Dever de Cumprir**

*O cliente tem o dever de cumprir e respeitar as regras e regulamento de funcionamento dos serviços e actividades*

### **5 – Dever de Utilizar**

*O cliente tem o dever de utilizar de forma adequada os espaços, equipamentos e materiais colocados à sua disposição para o desenvolvimento das actividades*

### **6 – Dever de Participar**

*O cliente tem o dever de participar nos projectos e programas de sustentabilidade da organização, adoptando atitudes de redução de custos e gastos desnecessários*

### **7 – Dever de Sugerir**

*O cliente tem o dever de apresentar sugestões para a melhoria do funcionamento dos serviços e actividades*

### **8 – Dever de Divulgar**

*O cliente tem o dever de divulgar os serviços e actividades, de forma adequada e respeitadora da boa imagem da organização*

**Documentos de referência:**

- Direitos e deveres dos Doentes – IPOCFG, EPE
- Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes – LAHUC
- Direitos e Deveres dos Clientes com Paralisia Cerebral – Joana Lobo
- Direitos e Deveres dos Clientes da APCC - Regina