

CARTA DE DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

Capítulo 1º Objeto e Âmbito

A Carta de Direitos e Deveres dos Clientes materializa o compromisso da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Matosinhos., relativamente aos serviços e programas que envolvem os clientes em todos os espaços e tempos, em conformidade com a:

- Carta Internacional dos Direitos Humanos;
- Resolução 48/96, de 20 de dezembro de 1993 da Assembleia Geral das Nações Unidas – regras gerais sobre a Igualdade de Oportunidades para pessoas com deficiência;
- Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque a 30 de março de 2007, aprovada pela Resolução da AR n.º 56/2009 de 30 de Julho e ratificada: pelo Decreto do PR n.º 71/2009 de 30 de Julho;
- Protocolo Opcional à Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovado pela Resolução da AR n.º 57/2009 de 30 de Julho e Ratificado pelo Decreto do PR n.º 72/2009, de 30 de Julho.

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

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:

- a) Ver respeitada a confidencialidade dos elementos constantes do seu processo individual;
- b) Ser tratado com respeito e correção por qualquer pessoa afeta à Instituição;
- c) Ser informado de todos os assuntos que lhe digam respeito, diretamente e/ou através do seu representante legal (ou responsável familiar);
- d) Ver salvaguardada a sua segurança na frequência da Instituição e respeitada a sua integridade física;
- e) Ser pronta e imediatamente assistido em caso de acidente ou doença súbita que ocorra enquanto estiver sob a responsabilidade da Instituição;

- f) Utilizar as instalações a si destinadas e outras com devida e prévia autorização;
- g) Participar em iniciativas que promovam a sua formação e ocupação de tempos livres;
- h) Usufruir de seguro escolar.

Capítulo 3º Deveres dos Clientes

Tanto quanto possível, tendo em conta as características especiais dos clientes, devem ser observadas algumas regras destinadas à responsabilização de atitudes com vista a uma melhor e progressiva integração na comunidade, competindo a todo o pessoal técnico acompanhar, orientar, educar e corrigir desvios comportamentais, sem prejuízo da observância dos seguintes deveres gerais dos clientes:

- a) Tratar com respeito e correção qualquer pessoa afeta à Instituição;
- b) Seguir as orientações dos responsáveis técnicos relativos ao seu comportamento e integração social;
- c) Ser assíduo, pontual e responsável no cumprimento dos horários, bem como nas tarefas que lhe forem atribuídas;
- d) Respeitar a propriedade dos bens da Instituição e de todos os elementos da comunidade institucional;
- e) Ser cuidadoso na preservação das instalações, do material; dos equipamentos e de outros bens da Instituição;
- f) Participar nas atividades da Instituição quando tal lhe seja solicitado.