

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