



CARTA DE DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

Capítulo 1º Objecto e âmbito

A Carta de direitos e deveres dos clientes materializa o compromisso da Casa Santa de Santa Isabel – Instituto de Pedagogia Curativa e Socioterapia de São Romão relativamente aos serviços e programas que envolvem clientes em todos os espaços e tempos, em conformidade com a:

1. Carta Internacional dos Direitos Humanos;
2. 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;
3. 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;
4. **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) 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 (CAO)

São direitos dos clientes:

1. Ingressar no CAO por vontade própria;
2. Usufruir de apoio técnico permanente ao nível físico, psicossocial, médico e terapêutico;

3. Participar nas actividades (culturais, gimnodesportivas e recreativas) e eventos realizados pela instituição;
4. Opinar ou reclamar dos serviços, verbalmente ou por escrito;
5. Usufruir da prestação de serviços e de cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e qualidade de vida.
6. Direito à confidencialidade de todos os dados / informações respeitantes aos clientes.

Direitos dos clientes (LRE)

São direitos dos clientes:

1. Ingressar no Lar Residencial por vontade própria;
2. Usufruir de apoio técnico permanente ao nível físico, psicossocial, médico e terapêutico;
3. Participar nas actividades (culturais, gimnodesportivas e recreativas) e eventos realizados pela instituição;
4. Opinar ou reclamar dos serviços, verbalmente ou por escrito;
5. À prestação de serviços e de cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e qualidade de vida;
6. Direito à confidencialidade de todos os dados / informações respeitantes aos clientes.

Capítulo 3º Deveres dos clientes (CAO e LRE)

São deveres dos clientes:

1. Tratar com urbanidade todos os colaboradores da instituição;
2. Guardar lealdade à instituição, designadamente não transmitindo para o exterior informações de que tenha tomado conhecimento durante o tempo de permanência nas instalações ou de duração das actividades;
3. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhes sejam confiados no decurso da realização das actividades;
4. Cumprir regras da instituição, entre elas a proibição de consumir qualquer tipo de estupefacientes ou medicamentos não sujeitos a prescrição médica, bem como, bebidas alcoólicas;
5. Utilizar o telemóvel apenas com consentimento dos colaboradores da unidade residencial, mediante regras pré-estabelecidas;



6. Respeitar o bom funcionamento da unidade residencial, fumando apenas nos espaços exteriores, com consentimento dos colaboradores da unidade e de acordo com regras pré-estabelecidas;
7. Comunicar qualquer alteração nos dados de identificação (por exemplo: morada, contacto telefónico), condição de saúde ou outra, com implicações no serviço prestado pela Instituição;
8. Cumprir este regulamento nas cláusulas que a eles diga respeito.

Capítulo 3º Deveres dos clientes (LRE)

São deveres dos clientes:

Tratar com urbanidade todos os colaboradores da instituição;

1. Guardar lealdade à instituição, designadamente não transmitindo para o exterior informações de que tenha tomado conhecimento durante o tempo de permanência nas instalações ou de duração das actividades;
2. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhes sejam confiados no decurso da realização das actividades;
3. Cumprir regras da instituição, entre elas a proibição de: consumir qualquer tipo de estupefacientes ou medicamentos não sujeitos a prescrição médica; consumir bebidas alcoólicas; utilizar o telemóvel e fumar fora dos tempos devidamente estipulados pelo monitor;
4. Comunicar qualquer alteração nos dados de identificação (por exemplo: morada, contacto telefónico), condição de saúde ou outra, com implicações no serviço prestado pela Instituição;
5. Cumprir este regulamento nas cláusulas que a eles diga respeito