

CERCIMOR

**COOPERATIVA DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO DE CIDADÃOS
INADAPTADOS DE MONTEMOR-O-NOVO, CRL.**

***CARTA DE DIREITOS
E
DEVERES DOS CLIENTES***



DIREITOS DO CLIENTE DA CERCIMOR

I

Respeito pela dignidade humana

Este direito humano fundamental é respeitado por todos os intervenientes no processo de intervenção, quer no que respeita à prestação técnica, quer ao acto de admissão/acolhimento, orientação e encaminhamento dos clientes, numa perspectiva humanizada.

De igual forma, as condições das instalações e equipamentos devem proporcionar o conforto e o bem-estar que a situação do cliente requer.

II

Respeito pelas convicções pessoais, culturais, filosóficas e religiosas

Cada cliente e sua família são indivíduos com convicções pessoais (afectividade, intelectualidade e sexualidade), valores culturais e religiosos, os quais são respeitados e garantida a sua satisfação.

III

Cuidados apropriados aos clientes

Os serviços são acessíveis a todos os clientes, por forma a prestar, em tempo útil, os cuidados técnicos e cientificamente adequados ao processo de intervenção.

A determinação da oportunidade e adequação dos cuidados rege-se por critérios técnicos, não podendo daí resultar qualquer forma de discriminação.

Os recursos existentes são integralmente postos ao serviço dos clientes e da comunidade, até ao limite das disponibilidades, definidas nos contratos de intervenção.



IV

Prestação de serviços

A todos os clientes é dada, uma resposta pronta e eficiente que se integre num plano de intervenções continuadas, de modo a proporcionar-lhes um acompanhamento adequado à intervenção delineada.

Os diversos níveis de serviços coordenam-se de forma, a não haver quebras na prestação, que possa afectar a intervenção.

Aos clientes são, ainda, proporcionadas informações e conhecimentos que se mostrem essenciais à intervenção.

V

Informação

A informação é prestada de forma clara, tendo em conta a personalidade, o perfil, e as condições clínicas e psíquicas do cliente.

VI

Confidencialidade

A confidencialidade de toda a informação referente a um cliente tem como finalidade a protecção da sua esfera privada e da sua personalidade. Contudo, se o cliente, ou seus familiares, autorizarem e não haja prejuízo para terceiros, ou ainda, se a lei o determinar, essa informação pode ser utilizada ou partilhada com outros técnicos intervenientes, por forma a garantir uma intervenção adequada (de acordo com o estipulado na Lei de Protecção de Dados Pessoais).



VII

Acesso à informação

Toda a informação técnica e elementos identificativos de um cliente estão contidos no seu processo.

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

A omissão de alguns desses dados apenas é justificável se, fundamentalmente, a sua revelação for considerada prejudicial para o cliente ou se revelar informações sobre terceiras pessoas.

VIII

Respeito pela privacidade

A prestação de serviços é 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 a intervenção e o cliente expresse o seu consentimento.



IX

Sugestões e reclamações

É reconhecida a capacidade do cliente para, por si, 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 são objecto de análise e constituem um conjunto de dados susceptíveis de introduzir correcções na organização, de forma a adequá-la e garantir a 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.

Nos termos da legislação em vigor, a Organização tem em vigor o procedimento do "Livro de Reclamações" e procedimentos internos na gestão das sugestões e reclamações.

DEVERES DO CLIENTE DA CERCIMOR

I

O cliente, ou os seus significativos devem zelar pelo seu estado de saúde física e psíquica, por forma a garantir o seu bem-estar e o seu restabelecimento.

II

O cliente, ou os seus significativos devem fornecer aos profissionais todas as informações relevantes.



III

O cliente deve respeitar os direitos dos outros clientes e profissionais da organização.

IV

O cliente, ou os seus significativos, deve colaborar com os profissionais, respeitando as tarefas e processos que lhe são indicados e por si livremente aceites.

V

O cliente, ou os seus significativos, deve respeitar as regras de funcionamento da Organização, assumem uma postura activa e responsável na sua intervenção, e zelam pela utilização dos recursos materiais .

VI

O cliente, ou os seus significativos, deve proceder ao pagamento dos encargos que derivem da prestação de serviços, quando for caso disso.

VII

O cliente deve cumprir o contrato e informar por escrito a desistência de utilização dos serviços.

VIII

O cliente deve zelar pela boa imagem da Organização.

