Carta de Direitos e Deveres de Clientes/Residentes

Capítulo 1º - Objeto e âmbito

A Carta de direitos e deveres dos clientes materializa o compromisso da ASCUDT 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

São direitos dos Clientes/residentes:

1. A prestação dos serviços e atividades necessários à garantia do seu bem-estar, desenvolvimento de autodeterminação e promotores de qualidade de vida;
2. Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade, individualidade e confidencialidade dos seus dados pessoais (RPGD em vigor), constantes do seu processo pessoal;
3. Ser informada e a participar em todas as decisões em que é parte interessada, sempre que tal se revele possível;
4. Celebrar um plano individual (PII em CACI e PIA em RAI) (consultado e revisto sempre que o cliente assim pretender);
5. Respeitar os seus interesses individuais, necessidades e expetativas pessoais, sociais e profissionais;
6. Receber uma compensação monetária pelo desenvolvimento de atividades (aplicável em CACI);
7. Dispor de um seguro de acidentes pessoais;
8. Beneficiar, sempre que seja possível, de ações de formação externas;
9. Usufruir das refeições contratualizadas e transporte;
10. Elogiar, sugerir e reclamar;
11. Participar ativamente em qualquer tomada de decisão que lhe diga respeito.

Capítulo 3º - Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes/residentes:

1. Manter com os demais clientes/residentes, colaboradores e representantes da instituição relações de cordialidade, respeito e correção;
2. Ser assíduo e pontual, justificando os atrasos e as faltas;
3. Cumprir as indicações de segurança e higiene que lhe forem dadas no âmbito da prestação de serviços da resposta social, sempre que possível;
4. Zelar pela boa conservação dos equipamentos e outros bens que lhe sejam confiados;
5. Respeitar o sigilo profissional relativo à resposta social e às entidades externas onse se encontrem integrados;
6. Participar ativamente nas atividades previstas;
7. Realizar as tarefas com zelo e responsabilidade;
8. Contribuir para a melhoria do funcionamento da resposta social, apresentando sugestões;
9. Avisar a instituição de qualquer alteração pretendida aos serviços prestados, com uma antecedência mínima de 30 dias úteis.

Morada: Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, União de Freguesia Sé, Santa Maria e Meixedo
Contribuinte: 503190284 **Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Website:** www.ascudt.org.pt