

CARTA DE DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

Assente num conjunto de valores fundamentais como a dignidade humana, a equidade, a ética e a solidariedade, a Fundação Nuno Silveira tem consagrado nos seus Estatutos a defesa dos direitos das pessoas com deficiência e fundamenta a sua ação numa metodologia orientada para o cliente.

A Carta de Direitos e Deveres tem como objetivo:

- ▶ Promover a dignidade e integridade humanas, bem como o direito à autodeterminação;
- ▶ Dar a conhecer aos clientes os seus direitos e deveres estimulando a sua capacidade de participação ativa na melhoria progressiva das respostas sociais e dos serviços;
- ▶ Desenvolver um bom relacionamento entre clientes e entre estes e os colaboradores;

O cliente da Fundação Nuno Silveira tem direito a:

1. Ser respeitado na sua maneira de ser e de estar, na liberdade de pensamento, consciência, religião e política;
2. Receber o efetivo cumprimento dos serviços acordados, em tempo útil e adequado;
3. Usufruir das atividades que a instituição promove, desde que reúna as condições necessárias à sua participação;
4. Exigir da instituição condições de salubridade, higiene e segurança no desenvolvimento das atividades;
5. Participar na definição do seu Plano Individual;
6. Expressar a sua opinião e a dar sugestões ou apresentar reclamações sobre o funcionamento das respostas sociais/serviços e a obter resposta às mesmas;
7. Ver respeitada a sua privacidade e a confidencialidade dos seus dados pessoais;
8. A aceder aos seus representantes;
9. Conhecer o Regulamento Interno de funcionamento da resposta social/serviço onde se encontra integrado.

O cliente da Fundação Nuno Silveira tem o dever de:

1. Zelar pelo seu estado de saúde físico e psíquico;
2. Respeitar e tratar com dignidade os outros clientes e colaboradores da instituição;
3. Colaborar, na medida das suas possibilidades, na execução do seu Plano Individual;
4. Preservar o material, equipamento e instalações da instituição;
5. Efetuar o pagamento dos serviços prestados, nos prazos fixados;
6. Preservar pelo bom-nome da instituição;
7. Conhecer, respeitar e cumprir as normas de funcionamento da instituição;