



## **CARTA DE DIREITOS DOS CLIENTES**

### **Capítulo 1º Objeto e âmbito**

A Carta de direitos e deveres dos clientes materializa o compromisso da Associação Sócio Terapêutica de Almeida – IPSS, relativamente aos serviços e programas que envolvem clientes em todos os espaços e tempos, em conformidade com todas as convenções internacionais sobre direitos humanos.

- 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:

1. Encaminhamento e acompanhamento terapêutico e pedagógico segundo as suas apetências e necessidades;
2. Exposição e defesa das suas opiniões e apresentação de reclamações, proporcionando-se-lhes a possibilidade de o fazerem em sessões periódicas, em auto representações ou em gabinete de apoio individualizado;
3. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
4. Prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
5. Educação e reabilitação física, social e psicológica;
6. Animação sócio cultural;
7. Fruição das áreas inerentes ao CAO como: Refeitório; Sala de Convívio e Wc's, num espírito familiar de partilha e de co-responsabilização.



### Capítulo 3º Deveres dos clientes

São deveres dos clientes:

1. Respeitar os horários estabelecidos internamente;
2. Executar as tarefas, tendo sempre em conta as suas capacidades, para as quais sejam solicitados pelos colaboradores na manutenção da vida colectiva da ASTA – limpeza e arrumação dos espaços dos ateliers;
3. Preservar as instalações ou objectos que sejam de utilização colectiva ou pessoal;
4. Colaborar com as diversas equipas que lhe estão ligadas, no intuito de os apoiar na satisfação dos seus interesses.
5. Respeitar os colegas e colaboradores.
6. Cumprir as regras estabelecidas pela Direcção, no sentido de um funcionamento harmonioso e estabilizador (estas normas estão clarificadas no Manual de Acolhimento).
7. Cumprir regras da instituição, entre elas a proibição de:
  - consumir qualquer tipo de estupefacientes ou medicamentos não sujeitos a prescrição médica;
  - fumar nas instalações da Instituição;
  - consumir bebidas alcoólicas;
  - utilizar telemóvel e computador fora dos tempos devidamente estipulados;
  - usar chapéu no interior das instalações.
  - O uso do telemóvel e computador estão limitados a tempos e espaços não prejudiciais ao convívio entre residentes e não condicionadores da realização das actividades estabelecidas e planeadas. Estes equipamentos deverão ser utilizados em momentos considerados oportunos, para o que se pratica uma consciencialização no sentido da identificação desses momentos pelos clientes.
8. Cumprir este regulamento nas cláusulas que a eles diga respeito.