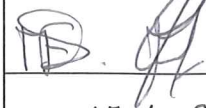


Carta de Direitos e Deveres dos Clientes

Revisão: 00

Aprovação:


Data: 18/10/2012

A Carta de Direitos e Deveres dos Clientes da NECI tem subjacente o respeito pelos direitos integrados na Constituição da República Portuguesa, na Declaração Universal dos Direitos do Homem, na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, bem como na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.

Direitos

- 1- Receber serviços de qualidade que satisfaçam as suas necessidades e interesses de acordo com os critérios de qualidade estabelecidos pela NECI;
- 2- Ser respeitado enquanto ser humano, na sua dignidade, igualdade e integridade, sendo protegido na sua individualidade;
- 3- Participar nas actividades desenvolvidas, bem como no seu planeamento, vendo respeitadas as suas opiniões, vontades e propostas;
- 4- Escolher e decidir, tomando opções devidamente informadas;
- 5- Ver preservada a sua privacidade e assegurada a confidencialidade da informação pessoal a que a instituição tenha acesso;
- 6- Ser informado das normas e regulamentos vigentes, outras informações do serviço e Instituição, bem como, aceder ao seu processo e plano individual;
- 7- Fazer sugestões e reclamar acerca dos serviços e do funcionamento da Instituição, devendo fazê-lo de forma adequada, bem como, a receber resposta;
- 8- Ter assistência médica, nas estruturas existentes na comunidade, sempre que se verifique alguma situação de doença ou acidente durante o período de frequência na instituição;
- 9- Ser atendido pela equipa técnica ou pelos elementos constituintes da Direção sempre que solicitado.

Deveres

- 1- Respeitar o outro, mantendo um bom relacionamento e promovendo a entreaajuda, tolerância e bem estar;
- 2- Cumprir as normas de funcionamento da Instituição e da Resposta Social;
- 3- Informar a Instituição sobre todas as informações necessárias ao seu bom atendimento e funcionamento da Instituição, disponibilizando as evidências solicitadas;
- 4- Zelar pela boa conservação das instalações e dos equipamentos disponibilizados pela Instituição no âmbito da prestação de serviços;
- 5- Participar, cooperar e envolver-se no desenvolvimento das atividades da instituição, aceitando e cumprindo orientações fornecidas pelos responsáveis das mesmas;
- 6- Manifestar sugestões e demonstrar os seus interesses e satisfação com vista à melhoria contínua da Instituição;
- 7- Cumprir as obrigações contratualizadas.