



## **Carta de Direitos e Deveres do Cliente/Utente - Adulto**

### **Direitos do Cliente/Utente**

#### **1. Direito à dignidade**

A viver com dignidade e segurança, liberto da exploração e maus tratos físicos e/ou mentais, independentemente da idade, sexo, raça ou origem étnica, deficiência, situação económica ou qualquer outra condição.

#### **2. Direito ao respeito**

A ser tratado de acordo com os princípios éticos, as regras e normas de cidadania nas diferentes dimensões do quotidiano.

#### **3. Direito à auto-realização**

A aproveitar as oportunidades de desenvolver plenamente o seu potencial, mediante o acesso aos recursos sociais, de saúde, educativos, culturais, espirituais e recreativos ao seu dispor. E ainda a participar ativamente na formulação e aplicação das medidas que afetem diretamente a sua integridade.

#### **4. Direito à informação**

A aceder a informações que se mostrem essenciais ao seu bem-estar, bem como conhecer os dados registados no seu processo individual, podendo consultar essa informação.

#### **5. Direito à liberdade de expressão**

Independentemente das suas capacidades, o cliente/utente tem o direito de expressar as suas sugestões, propostas, críticas, reclamações, opiniões, pedidos, desejos, necessidades, aspirações e crenças, que não colidam com os direitos de terceiros.

#### **6. Direito à privacidade e intimidade**

A vida privada ou familiar do cliente/utente não pode ser objeto de intromissão, devendo ser preservado o seu espaço físico e mental.

#### **7. Direito a serviços de qualidade**

Com base no plano de desenvolvimento individual tem direito a serviços de qualidade, bem como, a ver cumpridas por parte da Instituição, as disposições do seu contrato de prestação de serviços.

#### **8. Direito à gestão dos seus pertences**

A utilizar os seus bens e dinheiro livremente, salvaguardando as situações legais e de saúde.



### **Deveres do Cliente/Utente**

#### **1. Cumprir o contrato de prestação de serviços**

Respeitar o contrato de prestação de serviços pré-estabelecido e compartilhar nos custos dos serviços prestados.

#### **2. Cumprir o Plano Individual**

Participar ativamente na elaboração, desenvolvimento e revisão do seu Plano Individual.

#### **3. Participação e envolvimento**

Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas no estabelecimento, esforçando-se por promover as suas competências individuais (motoras, cognitivas e emocionais), e tirar o máximo proveito dos serviços prestados.

#### **4. Colaboração e informação**

Fornecer todas as informações relevantes e necessárias a instrução do processo individual do cliente/utente;

#### **5. Respeito pelos outros**

Respeitar os direitos das pessoas com quem interage (colaboradores, voluntários e clientes/utentes).

#### **6. Respeito pelas regras de funcionamento**

Conhecer e respeitar a missão, os valores e princípios da Santa Casa da Misericórdia de Santarém, cumprindo as suas regras de funcionamento.

#### **7. Preservação do equipamento e do ambiente**

Conhecer e cumprir as normas de higiene e segurança, de forma a preservar a sua integridade física/mental e a de terceiros, bem como manter em bom estado de conservação os equipamentos ao seu dispor.

#### **8. Utilização racional dos recursos**

Utilizar os recursos da Instituição de forma apropriada, evitando desperdícios e danos.

**APROVADO PELA MESA ADMINISTRATIVA DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SANTARÉM**

Santarém, 7 de Outubro de 2013

O PROVIDOR,

(Mário Augusto Carona Henriques Rebelo)

(Eng<sup>o</sup>. Civil)