

	<u>C.R.I.F.Z.</u>	Carta de Direitos e Deveres do Cliente - IP	Código DOC01.PC03
			Revisão 00

CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE/PESSOAS SERVIDAS/UTILIZADORES

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A presente Carta aplica-se a todos os clientes/ pessoas servidas/ utilizadores da Intervenção Precoce, entendendo-se como tal todos os beneficiários diretos dos serviços prestados e seus familiares, responsáveis legais ou outros significativos dos clientes.

A resposta social Intervenção Precoce garante o acesso à Carta de Direitos e Deveres dos Clientes e a todas as suas partes interessadas, através da sua disponibilização sempre que solicitado.

DIREITOS E DEVERES

<i>O Cliente tem o Direito a:</i>	<i>O Cliente tem o Dever de:</i>
Participar e envolver-se: O cliente e significativo, tem o direito de participar nas atividades da resposta, na construção e revisão do Plano Individual, e de fazer novas propostas.	Envolver-se ativamente: O cliente e significativo deverão participar, de acordo com a sua condição, de forma ativa e construtiva nas atividades da resposta. Demonstrar os seus interesses e grau de satisfação.
Reclamar e Sugerir: O significativo, tem direito a reclamar e fazer sugestões acerca do funcionamento da resposta, devendo fazê-lo de forma adequada. Tem ainda o direito a receber resposta.	Contribuir para a Melhoria Contínua da Instituição: O significativo, deverá manifestar, as suas sugestões, observações e críticas que sejam importantes para a melhoria dos serviços prestados.
Ser Informado: O significativo, tem o direito a ter acesso ao seu processo e plano individual e a informação sobre o serviço prestado na resposta.	Fornecer informação: O significativo, deverá fornecer, aos técnicos, toda a informação necessária ao seu bom atendimento.

Cópia não controlada quando impresso

Elaborado		Aprovado		Página 1 de 2
A Responsável da Qualidade	Data: 06.02.2012	A Direção	Data: 13.02.12	

	<u>C.R.I.F.Z.</u>	Carta de Direitos e Deveres do Cliente - IP	Código DOC01.PC03
			Revisão 00

<p>Escolher e Decidir: O significativo, tem direito a fazer opções e a tomar decisões de acordo com as suas necessidades e expectativas.</p>	<p>Cumprir as obrigações definidas no Contrato: O significativo, toma conhecimento e aceita cumprir os deveres e obrigações definidas no seu contrato.</p>
<p>Ver respeitada a sua Privacidade e Confidencialidade: O cliente e significativo, tem direito a ver respeitada a sua privacidade e a confidencialidade dos dados do Processo Individual.</p>	<p>Cooperar com os colaboradores e a Instituição: O cliente, ou significativo, deverá aceitar e cumprir as orientações dos técnicos, e informá-los de situações graves de que tome conhecimento. Estas incluem atualizações de informações médicas, alterações familiares significativas ou outras de interesse para a evolução da intervenção.</p>

Cópia não controlada quando impresso			
A Responsável da Qualidade	Elaborado Data: 06.02.2012	A Direção	Aprovado Data: 13.02.12
			Página 2 de 2