



CARTA DE DIREITOS DO CLIENTE

São direitos do cliente:

- Ter conhecimento dos seus direitos na APPACDM de Lisboa
- Aceder à escolha informada e tomada de decisão desde que a sua segurança e bem-estar estejam salvaguardados
- Aceder e beneficiar de uma intervenção adequada às suas necessidades, expectativas e potenciais, facilitadora da sua inclusão social
- Ser informado e esclarecido sobre os serviços existentes e disponibilizados pela APPACDM de Lisboa
- Ser respeitado na sua individualidade e dignidade pessoal, assim como, nas suas opções e expectativas, independentemente das suas características individuais e/ou colectivas
- Apresentar sugestões e reclamações, relativamente a todos os assuntos que lhe digam respeito, e a obter resposta às mesmas
- Aceder à sua informação pessoal sempre que o deseje e a pedir a sua alteração no âmbito da prestação de serviços
- Ver respeitada a confidencialidade e privacidade dos dados constantes no seu processo individual
- Receber um serviço adequado e personalizado de qualidade
- Participar e ter voz activa/ser considerado nas dinâmicas e decisões



CARTA DE DEVERES DO CLIENTE

São deveres do cliente:

- Conhecer e defender os seus Direitos
- Respeitar os direitos dos outros Clientes, assim como, os valores e princípios éticos defendidos pela APPACDM de Lisboa
- Prestar/partilhar todas as informações (e respectivas alterações) Necessárias para o cumprimento da prestação de serviços
- Respeitar e colaborar activamente com os profissionais da APPACDM de Lisboa
- Participar, adoptando uma atitude responsável, na elaboração, Implementação e avaliação do seu plano desenvolvimento individual Comprometendo-se com os objectivos propostos
- Respeitar a integridade das instalações e equipamentos da APPACDM de Lisboa e utilizar os seus recursos de forma a evitar desperdícios e danos
- Cumprir os horários e regras de funcionamento da APPACDM de Lisboa
- Usufruir dos serviços disponibilizados de acordo com as regras estabelecidas
- Respeitar e cumprir, dentro dos prazos estabelecidos, os compromissos Financeiros assumidos com a APPACDM de Lisboa
- Cuidar e manter o seu bem-estar (hábitos de higiene pessoal e de saúde).