

## **Carta dos direitos dos clientes**

DE ACORDO COM O REGULAMENTO INTERNO DA APCVC, OS DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES SÃO OS ABAIXO REFERENCIADOS:

### **CAPÍTULO IV**

#### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XVIII**

##### **Direitos dos Clientes**

São direitos dos clientes:

- 1- Ter informação sobre o serviço contratado para o cliente, reflectido num contrato de prestação de serviços.
- 2- Solicitar um exemplar do regulamento interno e dos estatutos da APCVC.
- 3- Solicitar consultas médicas da especialidade que existam na APCVC quando se justificar o pedido.
- 4- Solicitar um relatório escrito sobre o desenvolvimento do quadro do cliente.
- 5- Solicitar marcação com o director técnico ou o técnico de serviço social quando necessário ou oportuno.
- 6- Tem direito a ser informado do tratamento dispensado aos seus dados pessoais, e solicitada autorização do próprio ou seu representante legal por escrito, para a inclusão dos mesmos na base informática.
- 7- Tem direito ao absoluto sigilo e reserva quanto a documentos, factos, informações; inclusive no que se refere a assuntos tratados em reuniões, independentemente de terem sido qualificados ou não como confidenciais.

#### **Norma XIX**

##### **Deveres dos Clientes**

- 1- O cliente deve cumprir o plano de tratamentos e as orientações da equipa médica e técnica.
- 2- Deve informar a equipa da APCVC de qualquer situação anómala que ocorrer com o cliente (saúde, social, psicológica).
- 3- Deve cumprir as regras de funcionamento do centro definidas no regulamento interno.

A APCVC cumpre com o estipulado na **Declaração de Direitos das Pessoas Deficientes**, resolução aprovada pela Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas em 09/12/75