

**AAPACDM – Associação Algarvia de Pais e Amigos de
Crianças Diminuídas Mentais**

Carta dos Direitos e Deveres dos Clientes



2015

Índice

Âmbito da Carta de Direitos e Deveres	3
Direitos dos Clientes da AAPACDM	6
Deveres dos Clientes da AAPACDM	7

Âmbito da Carta de Direitos e Deveres

A AAPACDM tem como preocupação a promoção do bem-estar dos seus clientes.

As atividades desenvolvidas procuram alcançar a melhoria da qualidade de vida dos clientes, sendo necessário um esforço conjunto entre os diversos intervenientes, sejam os próprios clientes, os seus familiares ou representantes legais, e os **colaboradores** da própria Instituição.

Através da reabilitação, da qualificação e da integração, a AAPACDM pretende contribuir para a erradicação da exclusão social e para a edificação de uma sociedade alicerçada na igualdade de oportunidades e respeito pela diferença. Pois o modelo ideal de sociedade a construir será aquela que garanta a participação de todos os cidadãos, no que se poderia classificar de “sociedade inclusiva”.

A carta dos Direitos e Deveres dos nossos clientes tem como base diferentes diplomas que pretendem salvaguardar a igualdade de direitos de todos os seres humanos seja quais forem as suas características.

A **Declaração Universal dos Direitos Humanos** consagra no seu art.º 1.º que “***Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade.***”. Em todos os seus artigos, esta declaração, faz uma defesa da cidadania, do respeito e da solidariedade entre os diversos seres humanos.

A **Constituição da República Portuguesa** consagra no seu capítulo I, art.º 71.º que:

“(…) 1. Os cidadãos portadores de deficiência física ou mental gozam plenamente dos direitos e estão sujeitos aos deveres consignados na Constituição, com ressalva do exercício ou do cumprimento daqueles para os quais se encontrem incapacitados.

2. O Estado obriga-se a realizar uma política nacional de prevenção e de tratamento, reabilitação e integração dos cidadãos portadores de deficiência e de apoio às suas famílias, a desenvolver uma pedagogia que sensibilize a sociedade quanto aos deveres de respeito e solidariedade para com eles e a assumir o encargo da efectiva realização dos seus direitos, sem prejuízo dos direitos e deveres dos pais ou tutores.

3. O Estado apoia as organizações de cidadãos portadores de deficiência.”

A **Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia** consagra no seu capítulo III (Igualdade), art.º 26.º (Integração das pessoas com deficiência), o reconhecimento e o respeito pelo “(...) ***direito das pessoas com deficiência a beneficiarem de medidas destinadas a assegurar a sua autonomia, a sua integração social e profissional e a sua participação na vida da comunidade.***”

Os diplomas mencionados têm como objetivo promover um esforço conjunto no sentido de aplicação de medidas progressivas de carácter nacional e internacional, para a promoção do bem-estar, e o respeito pelos direitos e liberdades de todos os seres humanos.

O estado Português, e dando seguimento ao salvaguardado nos diplomas citados, assinou em 2009 a **Convenção sobre os Direitos Humanos das Pessoas com Deficiência**, obrigando-se a “(...) ***promover, proteger e garantir o pleno e igual gozo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência (...).***”

Os princípios orientadores da presente Convenção são:

“a) O respeito pela dignidade inerente, autonomia individual, incluindo a liberdade de fazerem as suas próprias escolhas, e independência das pessoas;

b) Não discriminação;

c) Participação e inclusão plena e efectiva na sociedade;

d) O respeito pela diferença e aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e humanidade;

e) Igualdade de oportunidade;

f) Acessibilidade;

g) Igualdade entre homens e mulheres;

h) Respeito pelas capacidades de desenvolvimento das crianças com deficiência e respeito pelo direito das crianças com deficiência a preservarem as suas identidades.”

Com vista à persecução dos objetivos e metas traçadas nos diplomas supra mencionados e com a finalidade de criar um ambiente adequado aos nossos clientes, a AAPACDM construiu uma Carta de Direitos e Deveres, assegurando, desta forma, que seja prestado um serviço condigno, com respeito pela integridade, dignidade e liberdade individual das pessoas com deficiência, criando mecanismos internos e agindo perante qualquer tipo de discriminação potencial devido às incapacidades dos seus clientes.

Esta carta é a base para as atividades desenvolvidas na nossa Instituição, assim como, para as estratégias encontradas na promoção do respeito pela integridade, dignidade e liberdade individual dos nossos clientes.

A AAPACDM quer promover o empowerment e autodeterminação dos seus clientes, gozando os mesmos os seu direitos em pleno.

Através desta Carta dos Direitos e Deveres, a Associação Algarvia de Pais e Amigos das Crianças Diminuídas Mentais - AAPACDM compromete-se a orientar a sua gestão, criando as condições necessárias para o cumprimento dos direitos e deveres dos Clientes.

Direitos dos Clientes da AAPACDM

I - Os nossos clientes gozam de todos os direitos estabelecidos nesta Carta, sendo os mesmos reconhecidos sem excepção, sem distinção e sem discriminação com base em questões de raça, sexo, idioma, religião, opiniões políticas ou de outra natureza, nível sociocultural, nacionalidade, estado de saúde ou qualquer outra situação que diga respeito à própria pessoa com deficiência, sua família ou responsável legal.

II - Os nossos clientes têm o direito inegável ao respeito pela sua dignidade humana, qualquer que seja a origem, natureza e gravidade de suas deficiências. Têm os mesmos direitos fundamentais que qualquer ser humano, desfrutando condignamente de uma vida tão normal e plena quanto possível.

III - Os nossos clientes têm o direito a usufruir de todas as medidas que lhes permitam favorecer a sua autonomia.

IV - Os nossos clientes têm direito a tratamento médico (encaminhamento) e psicológico, a reabilitação funcional e social, a educação vocacional e reabilitação, a assistência, a aconselhamento, a serviços de colocação e outros serviços que lhes possibilitem desenvolver ao máximo as suas capacidades e aptidões, acelerando o processo da sua integração ou reinserção social.

V - Os nossos clientes devem ser protegidos contra qualquer forma de exploração, de negligência, de tratamento de natureza discriminatório, abusivo ou degradante.

VI - Os nossos clientes devem ser tratados com respeito, correcção e com segurança.

VII – Os nossos clientes têm direito a que se mantenha a confidencialidade relativamente aos elementos de natureza pessoal e familiar, constantes do seu processo individual.

VIII – Os nossos clientes devem ser ouvidos, em todos os assuntos que lhe digam respeito, nomeadamente apresentando críticas e sugestões relativas ao funcionamento da Instituição.

IX - Os nossos clientes podem beneficiar de medidas de apoio específicas, designadamente no âmbito de intervenção da Instituição e através dos meios que a mesma disponha para seu benefício.

X - Os nossos clientes devem ser respeitados na sua pessoa, ideias e bens.

XI - Os nossos clientes devem ter apoio de todos os colaboradores na sua integração na vida da Instituição e apoio técnico para a solução das suas dificuldades pessoais.

XII - Os nossos clientes, as suas famílias e/ou os seus representantes legais deverão ser amplamente informados, por todos os meios apropriados, dos direitos contidos nesta Carta.

Deveres dos Clientes da AAPACDM

I – Os nossos clientes devem ser assíduos e pontuais, justificando sempre as suas ausências com a antecedência possível.

II – Os nossos clientes devem participar nas actividades desenvolvidas, estruturadas e acordadas previamente pelo próprio e sua família ou representante legal e com vista o benefício da sua saúde intelectual.

III – Os nossos clientes e os seus familiares ou representantes legais devem estar informados sobre todas as matérias relevantes do plano de desenvolvimento individual.

IV – Os familiares ou representantes legais dos nossos clientes, devem comparecer na Instituição quando forem solicitados, nomeadamente para participar nas reuniões.

V - Os familiares ou representantes legais dos nossos clientes, devem colaborar com os técnicos no âmbito do programa de actividades.

VI - Os familiares ou representantes legais dos nossos clientes, devem cooperar com todos os elementos da Instituição no desenvolvimento de uma cultura de cidadania, nomeadamente através da aplicabilidade de boas regras de convivência.

VII - Os familiares ou representantes legais dos nossos clientes, devem responsabilizar-se pelo cumprimento do dever de assiduidade e pontualidade do seu filho ou tutelado.

VIII - Os nossos clientes e os seus familiares ou representantes legais devem conhecer os Regulamentos Internos da resposta social que frequentam.

IX - Os nossos clientes e os seus familiares ou representantes legais deverão ser amplamente informados, por todos os meios apropriados, dos deveres contidos nesta Carta.