



CARTA DOS DIREITOS DO CLIENTE

Beja, 23 de Abril de 2010

O artigo 26.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia reconhece o 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». As pessoas com deficiência representam actualmente mais de 15% da população da UE.

As pessoas com deficiência têm os mesmos direitos que qualquer outro cidadão europeu. Para garantir que beneficiem plenamente desses direitos, a UE reconhece que é necessário consagrar uma atenção especial a esta problemática particularmente complexa. O principal objectivo deve ser o de permitir às pessoas com deficiência que desempenhem o seu papel e exerçam os seus direitos enquanto cidadãos e usufruam das mesmas oportunidades de escolha individual e de controlo sobre a sua vida que as pessoas não portadoras de deficiência. As acções a desenvolver deverão nortear-se pela necessidade de garantir o acesso, a acessibilidade e a inclusão em termos iguais aos da restante população. Neste contexto, é dada prioridade máxima ao acesso aos cuidados de longa duração e aos serviços de apoio. Para além destes factores, é igualmente necessário ter em conta a compensação das deficiências, a formação e a reabilitação, a minimização das consequências económicas e sociais da deficiência e as desigualdades na saúde. Reduzir a exclusão social, eliminar os obstáculos e barreiras, facilitar a mobilidade e aproveitar as tecnologias da informação são objectivos importantes neste domínio.

Considerando:

Que o direito à igualdade perante a lei e a protecção contra a discriminação constitui um direito universal reconhecido na Declaração Universal dos Direitos do Homem, nas Regras Gerais sobre a Igualdade de Oportunidades para as Pessoas com Deficiência, na Convenção sobre os Direitos da Criança, nos Pactos das Nações Unidas dos Direitos Civis e Políticos e dos Direitos Económicos, Sociais e Culturais e na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia;

A Constituição da República Portuguesa determina, no seu artigo 71º:

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.

CARTA DOS DIREITOS DO CLIENTE

A Declaração dos Direitos das Pessoas com Deficiência apela à acção nacional e internacional para assegurar que ela seja utilizada como base comum de referência para a protecção destes direitos:

1 - O termo "pessoa com deficiência" é aplicável a qualquer pessoa que não possa por si só responder, total ou parcialmente à exigência da vida corrente, individual e/ou colectiva, por motivo de qualquer insuficiência, congénita ou adquirida, das suas capacidades físicas ou mentais.

2 - As pessoas com deficiência gozam de todos os direitos estabelecidos nesta Declaração. Estes são reconhecidos a todas as pessoas com deficiência sem qualquer excepção e sem distinção ou discriminação com base em questões de raça, cor, sexo, língua, religião, opiniões políticas ou outras, origem social ou nacional, estado de saúde, nascimento ou qualquer outra situação que diga respeito à própria pessoa com deficiência ou a sua família.

3 - As pessoas com deficiência têm o direito inalienável ao respeito pela sua dignidade humana. As pessoas com deficiência, qualquer que seja a origem, natureza e gravidade de suas deficiências, têm os mesmos direitos fundamentais que seus concidadãos da mesma idade, o que implica, antes de tudo, o direito de desfrutar de uma vida decente, tão normal e plena quanto possível.

4 - As pessoas com deficiência têm os mesmos direitos civis e políticos que os outros seres humanos. O artigo 7.º da Declaração dos Direitos das Pessoas com Deficiência Mental é aplicável a qualquer possível limitação ou supressão daqueles direitos para estas pessoas.

5 - As pessoas com deficiência têm o direito às medidas destinadas a permitir-lhes tornarem-se tão autónomas quanto possível.

6 - As pessoas com deficiência têm direito a tratamento médico, psicológico e funcional, incluindo próteses e ortóteses, à reabilitação médica e social, à educação, educação vocacional e reabilitação, assistência, aconselhamento, serviços de colocação e outros serviços que lhes possibilitem desenvolver ao máximo as suas capacidades e aptidões e a acelerar o processo de sua integração ou reintegração social.

7 - As pessoas com deficiência têm direito à segurança económica e social e a um nível de vida decente. Têm o direito, segundo as suas competências, ao acesso e permanência no emprego ou ao exercício de actividades úteis, produtivas e lucrativas, e de fazerem parte das organizações sindicais respectivas.

8 - As pessoas com deficiência têm o direito a que o planeamento económico e social, a todos os níveis, tendo em consideração as suas necessidades específicas.

9 - As pessoas com deficiência têm direito de viver com suas famílias ou os seus substitutos e de participar de todas as actividades sociais, criativas e recreativas. Nenhuma pessoa com deficiência será submetida, por razões de natureza habitacional a tratamento diferente, além daquele requerido pela sua condição ou necessidade de recuperação. Se a permanência de uma pessoa com deficiência num

CARTA DOS DIREITOS DO CLIENTE

estabelecimento especializado for indispensável, as condições de vida e o meio ambiente devem aproximar-se, tanto quanto possível, de uma vida normal para pessoas da mesma idade.

10 - As pessoas com deficiência devem ser defendidas contra toda a espécie de exploração, de disciplina e de tratamento de natureza discriminatória, abusiva ou degradante.

11 - As pessoas com deficiência devem poder dispor de apoio jurídico qualificado, sempre que seja indispensável para a defesa das suas pessoas e bens. Se contra elas for instaurado procedimento judicial deverá ser tida em consideração a sua condição física e mental.

12 – É reconhecida a utilidade de consulta às organizações de pessoas com deficiência, em todos os assuntos relativos aos direitos daqueles cidadãos.

13 - As pessoas com deficiência, as suas famílias e as suas organizações deverão ser amplamente informadas, por todos os meios apropriados, dos direitos contidos nesta Declaração.

Resolução adoptada pela Assembleia Geral da Nações Unidas em 9 de Dezembro de 1975

Para além dos direitos consignados pela Assembleia-geral das Nações Unidas, o CPCBeja tem consagrados no seu regulamento interno os seguintes direitos:

1. Ser tratado com respeito e correcção;
2. Ver salvaguardada a sua segurança;
3. Ser pronta e adequadamente assistido em caso de acidente ou doença súbita;
4. O cliente tem o direito à confidencialidade de todos os seus dados pessoais e respeito pela sua individualidade, ideias e bens;
5. O cliente tem o direito de exprimir a sua opinião, dar sugestões/reclamações sobre o funcionamento do serviço e tomar decisões, desde que não colidam com os valores institucionais;
6. O cliente tem o direito de usufruir das actividades que a instituição promove, desde que reúna as condições necessárias à sua participação;
7. Beneficiar de medidas de apoio específicas, no âmbito de intervenção, designadamente através dos meios que a instituição disponha;
8. O cliente tem o direito de exigir da Instituição, condições de salubridade, higiene e segurança no desenvolvimento das actividades;
9. O cliente tem o direito de exigir o efectivo cumprimento dos serviços pretendidos;
10. O cliente e os seus responsáveis legais têm o direito de participar na definição do seu processo de desenvolvimento individual;
11. O cliente tem o direito de contactar sempre que julgue conveniente, o responsável pela Resposta Social/valência ao qual pertence;

CARTA DOS DIREITOS DO CLIENTE

12. O cliente tem o direito de conhecer o regulamento interno de funcionamento da Instituição, bem como da Resposta Social/Valência que frequenta.

Aos Direitos supracitados acrescem ainda outros mais específicos que constam nos Regulamentos/Regimentos internos e nos contratos de cada resposta Social/Valência.