

Para além da regulamentação aplicada pelas Instituições Particulares de Solidariedade Social, deve-se zelar pelo respeito dos direitos do homem e do cidadão reconhecidos universalmente, e dos seguintes princípios gerais: não discriminação, respeito da pessoa, da sua liberdade individual, da sua vida privada e da sua autonomia.

- 1.** O cliente tem o direito de ser respeitado na sua maneira de ser e de estar, na liberdade de pensamento, consciência e religião;
- 2.** O cliente não deve ser sujeito a interferências na sua vida privada, na sua família, no seu lar ou na sua correspondência, nem sofrer ataques à sua honra e reputação;
- 3.** O cliente tem o direito de exigir o efectivo cumprimento dos serviços pretendidos;
- 4.** O cliente tem o direito de usufruir das actividades que a instituição promove, desde que reúna as condições necessárias à sua participação;
- 5.** O cliente tem o direito de exigir da Instituição, condições de salubridade, higiene e segurança no desenvolvimento das actividades;
- 6.** O cliente tem o direito de contactar sempre que julgue conveniente, os responsáveis pela instituição;
- 7.** O cliente e os seus responsáveis legais têm o direito de participar na definição do seu processo de desenvolvimento individual;
- 8.** 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;
- 9.** O cliente tem o direito à confidencialidade de todos os seus dados pessoais e respeito pela sua individualidade.
- 10.** O cliente tem o direito de conhecer o regulamento interno de funcionamento do serviço que frequenta.