Associação dos Reformados e Idosos da Freguesia de Amora

REGULAMENTO INTERNO

Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Longa Duração e Manutenção N.ª Sr.ª do Monte Sião

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS **3**

Definição e Objeto Social 3

Visão e Missão da Unidade de Cuidados Continuados Integrados 3

Princípios Fundamentais 4

Área de Influência 5

Objetivos da ULDM 5

CAPÍTULO II – ORGÃOS E ESTRUTURA **6**

Enumeração e Natureza da Estrutura Organizacional 6

Competência da Coordenação Técnica 6

Competência da Coordenação da ULDM 7

Competência da Direção Clínica 9

Competência da Equipa Técnica Multidisciplinar 9

Gestor de Caso 9

CAPÍTULO III – RECURSOS HUMANOS **11**

Recursos Humanos Diretamente Envolvidos no Processo de Prestação de Cuidados da ULDM 11

Instalações e Equipamentos e Recursos Materiais da ULDM 11

Serviços da ULDM 12

CAPÍTULO IV – ADMISSÃO E MOBILIDADE DE UTENTES **14**

Processo de Admissão de Utentes 14

Processo Individual do Utente 14

Procedimentos de Mobilidade, Alta e Reserva de Lugar 15

Contrato de Prestação de Serviços de Acolhimento na ULDM 17

Cessação do Contrato 17

Caducidade 18

Revogação 18

Suspensão ou Resolução Contratual por Parte da Instituição 18

Outros Casos de Resolução e Denúncia 19

CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES DE UTENTES, DO CUIDADOR PRINCIPAL E/OU REPRESENTANTE LEGAL 20

Direitos dos Utentes 20

Deveres dos Utentes 21

Direitos do Cuidador Principal e ou Represente Legal 21

Deveres do Cuidador Principal e ou Represente Legal 22

CAPÍTULO VI – FUNCIONAMENTO 23

Horário de Funcionamento 23

Refeições 23

Alojamento 24

Roupas Pessoais 24

Visitas 25

Afixação da Informação 25

Prestação de informações 26

Valores e Bens do Utente 26

CAPÍTULO VII – FINANCIAMENTO DA ULDM 28

Comparticipação Familiar nos Encargos Decorrentes da Prestação de Cuidados de Apoio Social 28

Pagamento 28

Gestão 29

CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS 30

Denúncia de Abuso, Negligência e Maus tratos 30

Livro de Reclamações 30

Casos Omissos 30

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Definição e Objeto Social

1. A Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Longa Duração e Manutenção – adiante designada por ULDM –, com sede em Amora, é parte integrante do património da **ARIFA-Associação dos Reformados e Idosos da Freguesia da AMORA**, Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins Lucrativos, cujos Estatutos de 25 de Março de 1980, Escritura Lavrada de fls. 97 verso a fls. 99 do Livro de Notas para Escritura Diversas n.º 39 C do Cartório Notarial do Seixal, foram publicados na 3ª Série do Diário da República n.º105, de 7 de Maio de 1980, e não tem personalidade jurídica autónoma;
2. A ULDM exerce a sua atividade em articulação e colaboração com outros serviços, setores e organismos que integram a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, adiante designada RNCCI, no âmbito do Decreto-Lei 101/2006, de 6 de Junho, e do acordo estabelecido com a Administração Regional de Saúde (ARS) de Lisboa e Vale do Tejo e o Centro Distrital de Segurança Social (CDSS) de Setúbal;
3. A ULDM é um estabelecimento do setor social integrado na RNCCI, que presta cuidados de saúde e apoio psicossocial a pessoas que independentemente da idade se encontrem em situação de dependência temporária ou permanente.

Artigo 2º

Visão e Missão da Unidade de Cuidados Continuados Integrados

1. **Visão** – A ULDM pretende ser uma referência de prestação de cuidados de saúde, estimulando a excelência e exigência em torno de um único objetivo: a promoção da saúde e do bem-estar dos seus utentes.

2. **Missão** – Assegurar a prestação de cuidados de saúde e de apoio psicossocial com humanidade, numa perspetiva de solidariedade social, contribuindo de forma integrada para o processo ativo e contínuo de reabilitação, readaptação e reinserção social e familiar.

Artigo 3º

Princípios Fundamentais

São princípios fundamentais na atividade desenvolvida pela ULDM:

a) **Humanização dos cuidados** – garantir o respeito pela dignidade humana, nomeadamente, no que respeita ao direito dos utentes à sua privacidade, à confidencialidade da informação clínica, à preservação da sua identidade, à não discriminação e ao esclarecimento da sua situação de saúde para que possa decidir de forma livre sobre a concretização do que lhe é proposto;

b) **Ética assistencial** – condensar na prática os valores éticos e deontológicos que pautam o exercício dos diferentes grupos profissionais;

c) **Qualidade e eficiência** – articular o objetivo de elevado nível de qualidade e racionalidade técnica com a promoção da racionalidade económica e da eficiência;

d) **Envolvimento da família** – facilitar, incentivar e apoiar a participação da família, elemento determinante da relação humanizada, na definição e desenvolvimento do plano individual de cuidados do utente;

e) **Continuidade e proximidade de cuidados** – responder às necessidades de cuidados numa perspetiva articulada de intervenção em rede mantendo, sempre que possível, os utentes dentro do seu enquadramento social e comunitário;

f) **Rigor e transparência** – relacionamento rigoroso e transparente com todos os interlocutores, consolidando assim a credibilidade institucional;

g) **Responsabilidade** – promover uma cultura de responsabilização, obrigando a Coordenação da Unidade e a Direção Clínica, profissionais de saúde e demais colaboradores que desempenhem funções na ULDM, ao cumprimento das normas, regras e procedimentos definidos, respondendo perante a Direção da ARIFA pelos seus atos;

h) **Multidisciplinariedade e interdisciplinaridade** – assumir o trabalho de equipa como um dos pilares fundamentais para a melhoria contínua da qualidade e obtenção de ganho em saúde;

i) **Gestão administrativa** – contribuir de forma ativa para que a gestão administrativa e financeira estejam disponíveis e independentes da restante gestão da ARIFA;

j) **Gestão Técnica** – ter atualizados todos os elementos de ordem técnica, desenvolvidos em acordo com o contrato programa e a legislação em vigor.

Artigo 4º

Área de Influência

A ULDM é uma resposta social para todas e quaisquer pessoas que se encontrem na situação de dependência nos termos da legislação aplicável. Só após a identificação da referida situação, os utentes são referenciados para admissão pela Equipa Coordenadora Local (adiante: ECL) conforme é previsto no Capítulo IV do presente regulamento.

Artigo 5º

Objetivos da ULDM

1. A ULDM é uma unidade de internamento, com espaço físico próprio, vocacionada para prestar apoio psicossocial, e cuidados de saúde de manutenção a pessoas com doenças ou processos crónicos, com diferentes níveis de dependência e que não reúnam condições para ser cuidadas no domicílio.
2. A ULDM tem por finalidade proporcionar cuidados que previnam e retardem o agravamento da situação de dependência, favorecendo o conforto e a qualidade de vida, por um período de internamento superior a 90 dias consecutivos.
3. A ULDM pode proporcionar o internamento, por período inferior ao previsto no número anterior. Este tipo de internamento pretende dar resposta a situações temporárias, por necessidade de descanso do principal cuidador, até 90 dias por ano, dividido em períodos máximos de 30 dias.

CAPÍTULO II

ORGÃOS E ESTRUTURA

Artigo 6º

Enumeração e Natureza da Estrutura Organizacional

1. A ULDM tem a seguinte estrutura organizacional:
   a) Direção da ARIFA;
   b) Coordenação Técnica da ARIFA;
   c) Coordenação da ULDM;
   d) Direção Clínica da ULDM;
   e) Equipa Técnica Multidisciplinar.
2. A Direção da ARIFA é constituída de acordo com o previsto nos seus Estatutos.
3. A Direção da ARIFA é o órgão de gestão permanente da ARIFA e da orientação da sua atividade.
4. A nomeação dos titulares dos cargos referidos nas als. b),c) e d) é feita pela Direção da ARIFA.
5. As responsabilidades atribuídas à Coordenação da Unidade e Direção Clínica da ULDM são os previstos na legislação aplicável, no presente regulamento ou que a Direção da Instituição lhes atribuir.

Artigo 7º

Competência da Coordenação Técnica

As competências inerentes ao desempenho do cargo de Coordenação Técnica da ARIFA são as que constam no Manual de Funções da ARIFA.

Artigo 8º

Competência da Coordenação da ULDM

1. A Coordenação da ULDM é assegurada por um técnico da área da Saúde ou da área Psicossocial.
2. A Coordenação da ULDM:
   a) Coordena e gere a equipa da ULDM;
   b) Promove a melhoria contínua dos cuidados e serviços prestados, coordenando o planeamento e a avaliação de processos, resultados e satisfação quanto à atividade da Unidade;
   c) Estabelece, em conjunto com a Equipa Técnica Multidisciplinar o modelo de gestão técnica adequado ao bom funcionamento da Unidade, zelando pelo seu cumprimento;
   d) Desenvolve um programa de integração dos profissionais em início de funções na ULDM;
   e) Desenvolve o espírito de equipa do serviço;
   f) Analisa e averigua os acontecimentos diários anotados no livro de ocorrências e intervém sempre que se justifique;
   g) Promove a prática de um adequado sistema de informação e de relacionamento com os utentes e seus familiares;
   h) Recebe as comunicações e reclamações dos utentes, familiares e dos funcionários, agindo de acordo com os procedimentos instituídos;
   i) Articula em permanência com a Coordenação Técnica e Direção da Instituição, tendo em vista o cumprimento exigente dos objetivos da Unidade;
   j) Proporciona um ambiente seguro, confortável, humanizado e promotor de autonomia;
   k) Garante o adequado acolhimento e integração do utente, prestando informações, nomeadamente sobre direitos e deveres;
   l) Gere as expectativas do utente quanto ao tempo de internamento, benefícios disponíveis e condições de vida após internamento, tendo em vista a preparação da alta;
   m) Apoia a adaptação à situação de doença e/ou dependência do utente, disponibilizando informação sobre direitos sociais, ao nível das prestações sociais;

n) Colabora em equipa na avaliação dos fatores de risco que influenciam a situação de saúde e/ou interferem na doença e no processo de cura, reabilitação, readaptação e reintegração sócio familiar do utente.

o) Fomenta a prestação integral e integrada dos cuidados, assegurando o acompanhamento e o cumprimento do plano individual de cuidados flexível, contínuo e articulado;

p) Gere e requisita o material de escritório e de desgaste da Unidade;

q) Distribui diariamente o material de desgaste;

r) Gere o correio eletrónico da ULDM;

s) Elabora mensalmente o Mapa Agregador – Faturação;

t) Elabora o Relatório de Atividades da Unidade;

u) Define os mapas de horários das auxiliares de ação médica;

v) Zela pela aplicação do regulamento interno e das regras impostas;

Artigo 9º

Competência da Direção Clínica

1. À Direção Clínica da Unidade, compete em geral:

a) Cumprir e fazer cumprir o Código Deontológico das ordens profissionais respeitantes aos vários técnicos a desempenhar funções na ULDM;

b) Colaborar no estabelecimento de objetivos e programa de ação delineados para cada utente;

c) Zelar pela aplicação do regulamento interno e das regras impostas;

d) Acompanhar todo o processo clínico do utente;

e) Promover a produtividade e eficiência dos cuidados de saúde prestados e proceder à sua avaliação sistemática;

f) Promover as melhores condições de humanização;

g) Promover a organização e constante atualização dos processos clínicos dos utentes;

h) Zelar pela atualização das técnicas utilizadas promovendo as iniciativas aconselháveis para a valorização, aperfeiçoamento e formação profissional de pessoal técnico em serviço na ULDM.

Artigo 10º

Competência da Equipa Técnica Multidisciplinar

1. Compete à Equipa Técnica Multidisciplinar:
   a) Proceder a uma avaliação multidimensional do utente, com elaboração de uma lista de problemas ativos e passivos, definindo o Plano de Intervenção Individual e os objetivos a atingir;
   b) Proceder aos registos necessários ao desenvolvimento das ações, sua monitorização e respetivas avaliações multidisciplinares;
   c) Propor ações que visem a melhoria contínua da qualidade dos serviços e uma maior efetividade e eficácia na prestação de cuidados de saúde e de apoio psicossocial.
   d) Promover as melhores condições de humanização;
   e) Proceder à atribuição de Gestores de Caso cuja intervenção se encontra definida no Artigo 11º;

Artigo 11º

Gestor de Caso

1. Na altura da Admissão do utente na ULDM, é-lhe atribuído um Gestor de Caso, membro da equipa técnica e responsável principal pela articulação entre o utente e/ou família com a Equipa Multidisciplinar da ULDM.
2. Cabe ao Gestor de Caso:
   a) Estar presente na Admissão do utente, preenchendo a Ficha de Gestor de Caso;
   b) Agendar e realizar atendimentos periódicos como forma de articular com o utente e/ou a família o processo de Alta e outros assuntos relacionados com o utente;
   c) Proceder ao preenchimento periódico do Instrumento de Avaliação Integrada (adiante: IAI), mantendo-o atualizado;
   d) Gerir o Plano de Intervenção Individual do utente, consoante deliberações da Equipa Multidisciplinar aquando das reuniões de revisão do mesmo;

e) Garantir que o utente possui toda a documentação necessária para a comparência a consultas externas, registando ainda a data e hora das mesmas nos Livros de Ocorrências das Auxiliares de Ação Médica;

f) Articular com a Equipa Multidisciplinar as ausências dos utentes da ULDM, zelando pelo preenchimento do Termo de Responsabilidade de forma adequada e registando ainda a data e hora das mesmas nos Livros de Ocorrências das Auxiliares de Ação Médica;

g) Zelar pelo cumprimento dos procedimentos da Alta, nomeadamente, garantindo o preenchimento da minuta da Nota de Alta por parte de todos os técnicos envolvidos no acompanhamento do utente e registando-a no aplicativo da RNCCI.

CAPITULO III

RECURSOS HUMANOS

Artigo 12º

Recursos Humanos Diretamente Envolvidos no Processo de Prestação de Cuidados da ULDM

1. Para assegurar níveis adequados de qualidade na prestação de cuidados, a ULDM dispõe de uma equipa multidisciplinar com presença efetiva e diária constituída de acordo com o que se encontra determinado em Contrato Programa.
2. Ao pessoal em início de funções na ULDM é proporcionado um Manual de Acolhimento onde está descrito o funcionamento da Unidade, bem como a especificidade de cuidados a prestar no âmbito da RNCCI.
3. As funções e as responsabilidades de cada profissional encontram-se definidas no Manual de Funções da ARIFA.

Artigo 13º

Instalações e Equipamentos e Recursos Materiais da ULDM

1. As condições de instalação aplicáveis e os equipamentos e materiais disponíveis cumprem:
   a) Os requisitos que constam no programa funcional tipo, aplicável a Unidades de Longa Duração e Manutenção, publicado em anexo ao Regulamento do Programa Modelar, aprovado pela Portaria n.º 376/2008, de 23 de Maio, alterado pela Portaria n.º 578/2009, de 1 de Junho;
   b) Os requisitos que constam do documento "Recomendações sobre Instalações para Cuidados Continuados da ex-Direção-Geral das Instalações e Equipamentos da Saúde", para o qual remete a Portaria n.º 1087-A/2007, de 5 de Setembro, no n.º 3 do anexo I;
   c) A demais legislação aplicável.

2. A Unidade de Cuidados Continuados é constituída por:
   a) Área de Atendimento: Receção e Sala de Espera;
   b) Área de Internamento: tem uma capacidade para 30 camas, dividindo-se em 12 quartos duplos e 6 quartos individuais.
   c) Área de Refeições, convívio e atividades: Copa, Refeitório, Sala de Convívio/Atividades, Cabeleireiro/Podólogo;
   d) Área de prestação de cuidados: Gabinetes técnicos, Sala de tratamento, Posto de enfermagem e Banho Assistido;
   e) Área de Medicina Física e Reabilitação: Ginásio, Sala de Eletroterapia, Hidroterapia, Gabinete de Terapia da Fala.
   f) Área Logística;
   g) Área de apoio geral;
   h) Instalações sanitárias sem barreiras arquitetónicas.

Artigo 14º

Serviços da ULDM

1. A ULDM, ininterruptamente, para além de cuidados de saúde e apoio psicossocial, presta serviços de alojamento, alimentação, higiene e conforto pessoal e proporciona atividades de animação sociocultural. Assim sendo apresentam-se os seguintes serviços prestados:
   a) Atividades de manutenção e de estimulação;
   b) Cuidados de enfermagem, com presença efetiva e permanente de profissionais de enfermagem, 24/24horas, 7 dias/semana, todos os dias do ano;
   c) Cuidados médicos;
   d) Prescrição e administração de fármacos;
   e) Apoio psicossocial;
   f) Apoio nutricional;
   g) Cuidados de fisioterapia, de terapia ocupacional e terapia da fala;
   h) Animação sociocultural;
   i) Higiene, conforto pessoal e alimentação;
   j) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;

k) Apoio nas atividades instrumentais da vida diária;

l) Apoio administrativo;

CAPITULO IV

ADMISSÃO E MOBILIDADE DE UTENTES

Artigo 15º

Processo de Admissão de Utentes

1. A admissão processa-se sob referenciação da ECL da RNCCI, após avaliação e identificação da presença de critérios de internamento em ULDM, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 101/2006, de 6 de Junho.
2. No processo de referenciação, a ECL envia à ULDM a proposta de admissão na Unidade, contendo informação clínica e social do utente, bem como toda a documentação administrativa imprescindível à constituição do processo do utente e à preparação do plano de intervenção da equipa da ULDM.
3. Após análise da informação referida no número anterior, a ULDM deve comunicar à ECL o momento que considera mais adequado para a admissão do utente.
4. A admissão do utente é realizada de 2ª a 6ª feira, e deverá ocorrer até às 16h00 horas, salvo em situações excecionais em que tenha sido dado conhecimento prévio à ULDM.
5. Os demais procedimentos de admissão na Unidade respeitam as diretrizes e orientações emanadas pela Equipa de Coordenação Regional da RNCCI (adiante: ECR).

Artigo 16º

Processo Individual do Utente

1. O processo individual do utente é único e reúne separadamente, toda a informação clínica, social e administrativa, incluindo obrigatoriamente:
   a) Informação genérica sobre o utente, nomeadamente, dados identificativos, origem, data de admissão, identificação de contato privilegiado;
   b) Termo de Aceitação de internamento;

c) Declaração de Consentimento Informado;

d) Diagnóstico das necessidades;

e) Plano Individual de Intervenção;

f) Registo de avaliação periódico e eventual aferição ou reformulação do plano de intervenção;

g) Cópia da nota de alta ou do respetivo planeamento e demais informações respeitantes à mesma, designadamente, data provável, informações relevantes e recursos mobilizados na comunidade.

h) Outras informações e documentos considerados relevantes para o apoio a prestar ao utente e seu agregado familiar.

2. O processo individual do utente deve ser permanentemente atualizado, sendo que, no que se reporta a registo de observações, prescrições, administração de terapêutica e prestação de cuidados, é anotada a data e a hora em que foram realizados, bem como a identificação do profissional que registou.
3. Deverá ser garantido o direito à privacidade do utente e à confidencialidade dos dados do seu processo individual.
4. A ULDM assegura o arquivo do processo individual do utente, nos termos da legislação aplicável.
5. O utente tem direito a consultar o seu processo, mediante pedido formal e após conhecimento da Coordenação da ULDM.

Artigo 17º

Procedimentos de Mobilidade, Alta e Reserva de Lugar

1. Quando atingidos os objetivos terapêuticos ou considerada adequada a mudança de tipologia ou área geográfica, dentro da RNCCI, a ULDM deve fazer proposta devidamente fundamentada à ECL para apreciação e autorização da mobilidade ou alta do utente.
2. O planeamento da alta é iniciado logo após a admissão do utente, por forma a permitir a articulação atempada com outras entidades, a elaboração e transmissão de informação clínica e social e a continuidade da prestação de cuidados.

3. A alta do utente, por via de regra, será objeto de um processo de preparação envolvendo o utente e a família, suscetível de permitir a continuidade dos cuidados.
4. A ULDM, aquando da alta, disponibiliza ao utente a nota de alta multidisciplinar, bem como a informação necessária ao posterior seguimento do utente.
5. Os demais procedimentos de mobilidade e alta devem respeitar as diretrizes e orientações sobre a matéria emanada pelos serviços competentes do Ministério da Saúde e do Ministério do trabalho e da Segurança Social, com os preceitos legais aplicáveis a cada momento na matéria.
6. São motivos de alta clínica:
   a) O atingimento dos objetivos terapêuticos;
   b) A agudização da doença;
   c) O óbito;
   d) A alta voluntária;
   e) Outros.
7. No caso de o utente sofrer episódios agudos de doença que conduzam ao seu internamento no hospital durante o período de permanência na ULDM, este manterá o lugar (vaga) de internamento na Unidade nos termos dos Acordos e das Portarias nº. 1087-A/2007, de 5 de Setembro e nº. 189/2008, de 19/02, nas seguintes condições:
   a) Por um período até oito dias;
   b) Desde que a Unidade tenha atingido uma taxa de ocupação igual ou superior a 85%.
8. O Hospital de agudos poderá requerer o prolongamento da reserva de vaga para além do 8º dia, ficando a sua aprovação ao critério da ECL.
9. Se a alta do Hospital de agudos ocorrer fora do período admitido para reserva de vaga o utente apenas deverá ser referenciado em circuito preferencial na lista de referenciação existente, mesmo nas situações em que o utente seja referenciado para outra tipologia de serviços diversa daquela de onde saiu.

Artigo 18º

Contrato de Prestação de Serviços de Acolhimento na ULDM

1. O internamento na ULDM pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação em contrário, a partir da admissão do utente.
2. Aquando dos procedimentos para a admissão, o utente, bem como o cuidador principal, serão informados sobre o teor das normas do presente regulamento, devendo ser-lhes prestados os esclarecimentos que solicitem;
3. A vontade contratual da ARIFA manifesta-se através do presente regulamento, cujas normas constituem cláusulas contratuais gerais às quais os interessados devem manifestar a sua adesão;
4. Tanto a adesão às condições gerais como a estipulação de cláusulas particulares é, obrigatoriamente, reduzida a escrito.
5. Todos os utentes da ULDM deverão estar abrangidos por um contrato de prestação de serviços.
6. Todos os utentes que, no momento de entrada em vigor do presente Regulamento, não se encontrem abrangidos por um contrato de prestação de serviços com esta ULDM, deverão passar a estar com a maior brevidade possível.

Artigo 19º

Cessação do Contrato

1. A cessação do contrato de prestação de serviços pode ocorrer por:
   a) Caducidade;
   b) Revogação;
   c) Resolução;
   d) Denúncia por parte do utente.

Artigo 20º

Caducidade

1. O contrato caduca, nomeadamente:
   a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva, de a instituição desenvolver a resposta em referência;
   b) Com a dissolução da instituição ou com a alteração do seu escopo estatutário para fins incompatíveis com a prestação do serviço contratado;
   c) Com a alta do utente ou caso este necessite, definitivamente, da prestação de cuidados especiais não compatíveis com o internamento na ULDM, sendo que se presume tal necessidade quando, na sequência de episódio agudo de doença, o utente tenha sido transferido para outra unidade de saúde por período superior a oito dias.

Artigo 21º

Revogação

1. A ARIFA e o utente podem fazer cessar o contrato por acordo.
2. O acordo de revogação deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.

Artigo 22º

Suspensão ou Resolução Contratual por Parte da Instituição

1. A ARIFA procurará garantir a integração dos utentes na ULDM, sensibilizando-os, bem como aos cuidadores principais, para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no presente regulamento, condição indispensável para o estabelecimento de um são relacionamento interpessoal e institucional, baseado num compromisso constante de respeito mútuo e de solidariedade.

2. No caso de violação dos deveres consignados no presente regulamento, a Coordenação da ULDM advertirá os faltosos, intimando-os ao seu cumprimento e adotando, nos casos em que entenda necessário, as providências adequadas à garantia do bem-estar geral ou pessoal dos utentes, nomeadamente, a proibição de entrada nas instalações da ULDM.
3. Sem prejuízo do disposto nas normas deste regulamento, a instituição reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os utentes, visitas, o seu cuidador principal ou representante legal, grave ou reiteradamente, violem as suas obrigações contratuais, de forma muito particular quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.
4. A decisão de suspender ou resolver o contrato é da competência da Direção da ARIFA após prévia audição do utente e do seu Cuidador Principal e/ou Representante Legal, caso haja sido designado.

Artigo 23º

Outros Casos de Resolução e Denúncia

1. Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual por parte da instituição, o utente pode pôr termo ao contrato por mera declaração escrita dirigida à Coordenação da ULDM, com a antecedência mínima de dois dias úteis sobre a data em que pretenda efetivar tal intenção.
2. É entendido como manifestação tácita de vontade resolutiva, o abandono definitivo das instalações da ULDM por parte do utente.

CAPITULO V

DIREITO E DEVERES DE UTENTES, DO CUIDADOR PRINCIPAL

E OU REPRESENTANTE LEGAL

Artigo 24º

Direitos dos Utentes

A ULDM respeita a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes publicada pelo Ministério da Saúde em ordem à concretização dos dispostos na legislação e convenções internacionais em vigor e, consequentemente reconhecer aos seus utentes, nomeadamente, os seguintes direitos:

a) A receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais;
b) A ser informado sobre a sua situação de saúde;
c) A obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde;
d) A dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato médico, participação em investigação ou ensino clínico;
e) Ser tratado humanamente e com prontidão, privacidade e respeito;
f) Respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas, bem como solicitar assistência religiosa;
g) A um ambiente seguro, confortável, humanizado e promotor de autonomia;
h) A ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, as suas competências e níveis de cuidado;
i) À confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe digam respeito;
j) Ao acesso aos dados registados no seu processo clínico;
k) À privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico;
l) Formular sugestões, queixas e reclamações.

Artigo 25º

Deveres dos Utentes

O utente tem o dever de:

a) Zelar pelo seu estado de saúde, nomeadamente, procurar garantir o mais completo restabelecimento e participar ativamente na promoção da própria saúde;
b) Cooperar na elaboração do processo de registo individual e fornecer aos técnicos da ULDM todas as informações necessárias à obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento, bem como colaborar com os mesmos, observando, uma vez aceites, as indicações que lhe sejam recomendadas;
c) Respeitar os direitos dos outros utentes e abster-se de qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
d) Respeitar as regras de funcionamento da ULDM;
e) Utilizar os serviços da ULDM de forma apropriada e colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários;
f) Pagar pontualmente os encargos derivados dos serviços prestados e consumos efetuados;
g) Cumprir com as indicações da Equipa Multidisciplinar;
h) Cumprir e fazer cumprir as normas do presente regulamento.

Artigo 26º

Direitos do Cuidador Principal e ou Represente Legal

1. Entende-se por Cuidador Principal aquele que, por iniciativa própria, se assume como principal contacto com a Instituição, responsabilizando-se pelo acompanhamento do mesmo durante o período de internamento.
2. O cuidador principal e ou representante legal têm direito de:
   a) Ser envolvido no processo de acolhimento e internamento do utente;
   b) Obter conforto e apoio psicológico;

c) Acompanhar o utente no horário estabelecido, participando nas refeições e outras atividades, desde que não seja posta em causa a privacidade e descanso dos restantes utentes e desde que articulado com os profissionais envolvidos na área ou na atividade que se propõem acompanhar.

d) Acompanhar o utente em consultas externas, tratamentos e nos exames de diagnóstico e terapêutica que haja a realizar;

e) Ver respeitadas as suas decisões quanto aos procedimentos a adotar quando o utente não reunir as condições para o fazer.

Artigo 27º

Deveres do Cuidador Principal e ou Represente Legal

O cuidador principal e ou representante legal têm o dever de:

a) Fornecer aos técnicos da ULDM todas as informações necessárias para a obtenção de um correto diagnóstico e tratamento;

b) Colaborar com todos os profissionais da ULDM no sentido da promoção da autonomia e reabilitação do utente, acompanhando-o durante o internamento;

c) Empenhar-se na aquisição de competências com vista à prestação de cuidados após internamento;

d) Cumprir e fazer cumprir as normas do presente regulamento e, em geral abster-se de assumir qualquer comportamento que atente contra a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da instituição;

e) Acompanhar o utente em consultas externas, tratamentos e nos exames de diagnóstico e terapêutica que haja a realizar;

f) Cumprir com as indicações da Equipa Multidisciplinar.

CAPITULO VI

FUNCIONAMENTO

Artigo 28º

Horário de Funcionamento

1. A ULDM funciona 24 horas por dia, ininterruptamente.
2. O atendimento ao público funciona nos dias úteis entre as 9h00 e as 17h30.
3. O atendimento de utentes, suas famílias e demais interessados processa-se no período de atendimento da equipa multidisciplinar, ou seja, dias úteis entre as 9h30 e as 17h30.

Artigo 29º

Refeições

1. Sem prejuízo da individualidade e flexibilidade inerente à situação particular de cada utente e às necessidades do serviço, as refeições são servidas nos seguintes horários:
   a) Pequeno-Almoço: 08h45 às 9h45;
   b) Almoço: 12h30 às 13h30;
   c) Lanche: 15h30 às 16h30;
   d) Jantar: 18h00 às 19h00;
   e) Ceia: 21h00 às 22h00.
2. As refeições fornecidas pela ULDM são completas e equilibradas, adaptadas ao estado de saúde do utente.
3. As refeições, por via de regra, são servidas no refeitório da Unidade.
4. Em caso de incapacidade ou de anormal incomodidade, as refeições poderão ser servidas no leito ou em qualquer outro lugar que a Equipa Técnica julgue conveniente julgue conveniente e adequado.
5. O mapa de ementas semanal será afixado nas instalações de forma a proporcionar a sua consulta aos interessados.

6. Por razões de segurança é interdita aos utentes ou suas visitas a introdução na ULDM de quaisquer alimentos ou bebidas, sem o conhecimento dos profissionais presentes.

Artigo 30º

Alojamento

1. O Alojamento dos utentes realiza-se em quartos individuais ou duplos, dotados de mobiliário hospitalar, com casa de banho privativa e televisão, rede de distribuição de gases medicinais e sistema de aspiração de secreções.
2. A ULDM reserva-se o direito de transferir o utente de aposento, sempre que o julgue necessário, útil ou conveniente.

Artigo 31º

Roupas Pessoais

1. No que concerne às roupas pessoais, os utentes são vivamente aconselhados a seguir as seguintes instruções:
   a) A roupa pessoal deve conter marca individualizada que permita a respetiva identificação;
   b) A ULDM não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado ou que não tenha sido registado em lista de pertences;
   c) O manuseamento da roupa pessoal dos utentes por parte dos respetivos familiares ou visitas deverá ser objeto de prévia autorização da Coordenação da ULDM;
   d) A lavagem e tratamento da roupa pessoal dos utentes, em uso durante o internamento, será realizada pelos serviços de lavandaria da ARIFA, ou outra que a mesma considere mais vantajosa;
   e) Exclui-se do disposto na alínea anterior, a lavagem e tratamento das peças a que os utentes atribuam particular valor patrimonial ou estimativo, bem como quando tal exija técnicas especiais de limpeza.

Artigo 32º

Visitas

1. A ULDM distingue dois tipos de visita, identificadas na receção: Cuidador Principal e Visita Geral. A saber:
   a) O horário da visita geral é das 14h00 às 17h00 de segunda-feira a domingo;
   b) O horário da visita principal funciona das 11h30m às 17h30m de segunda-feira a domingo.
2. O horário de visitas estabelecido tem como objetivo promover a participação do Cuidador Principal nos processos de recuperação e manutenção dos utentes, tal como na preparação da alta.
3. Com base no definido no número anterior, a ULDM incentiva a participação do Cuidador Principal na concretização das atividades diárias, no acompanhamento a tratamentos ou atividades específicas, mediante articulação prévia com os responsáveis da área.
4. De forma a garantir o respeito pela privacidade e descanso dos restantes utentes, as visitas em geral são recebidas pelo utente na sala de convívio e são limitadas a duas pessoas em simultâneo em todas as ocasiões (i.e. sala de convívio e quartos).
5. Devem ser sempre respeitadas as indicações afixadas à entrada dos quartos cujos utentes se encontrem em situação de isolamento clínico.
6. Não são permitidas visitas fora do período definido no número um, salvo em situações excecionais que serão sujeitas a autorização da Coordenação da ULDM ou Enfermeiro de serviço, tendo em vista, o incremento dos laços afetivos e sensibilização e capacitação para a prestação de cuidados.
7. As visitas realizadas por crianças com idades iguais ou inferiores a 12 anos carecem de autorização prévia do Enfermeiro de serviço.

Artigo 33º

Afixação da Informação

1. A ULDM é identificada mediante a afixação de placa identificativa com o logótipo da RNCCI e tipologia de serviços, de acordo com orientações da ECR.

2. A Unidade tem afixado em local visível e de fácil acesso a seguinte documentação:
   a) Alvará, autorização ou licença de funcionamento;
   b) Mapa de pessoal e respetivos horários de trabalho;
   c) Organigrama;
   d) Nome da Coordenação da ULDM;
   e) Horário de funcionamento da Unidade;
   f) Mapa de ementa semanal;
   g) Plano e Horários das atividades;
   h) Referência à existência de Regulamento Interno;
   i) Referência à existência de Livro de Reclamações;
   j) Referência à existência de Guia de Acolhimento do utente.

Artigo 34º

Prestação de informações

Os utentes e seus responsáveis familiares devem recolher quaisquer informações respeitantes quer ao funcionamento da ULDM, quer em matérias que lhes digam diretamente respeito, junto da Equipa Técnica, não sendo as mesmas invocáveis se obtidas com recurso a outra qualquer fonte.

Artigo 35º

Valores e Bens do Utente

1. A instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes da ULDM entreguem, contra recibo, à sua guarda.
2. É havido como contrato de depósito o ato pelo qual um utente da ULDM entrega à Instituição quaisquer objetos ou valores, para que esta os guarde e restitua, quando exigidos;
3. O contrato é gratuito não envolvendo nem retribuição do depositário, nem remuneração do depositante pelo depósito efetuado.

4. No caso de o depósito ter por objeto qualquer quantia em dinheiro, a instituição constituirá uma conta-corrente relativa a cada utente e dará adequada expressão contabilística às operações de entrega ou de levantamento, total ou parcial, naquela realizadas, para que seja, a todo o momento possível identificar os saldos e verificar a regularidade dos movimentos de que aquele resulta.
5. Todos os bens do utente que estiverem à guarda da Instituição ser-lhe-ão devolvidos, quando por este exigidos ou no ato da sua saída voluntária ou, após falecimento deste, aos seus herdeiros contra a apresentação da respetiva habilitação.

CAPÍTULO VII

FINANCIAMENTO DA ULDM

Artigo 36º

Comparticipação Familiar nos Encargos Decorrentes da Prestação de Cuidados de Apoio Social

Os encargos decorrentes dos cuidados de apoio social são suportados pelo utente, sem prejuízo da comparticipação da Segurança Social a que houver lugar, de harmonia com o disposto na legislação aplicável.

Artigo 37º

Pagamento

1. A comparticipação familiar devida por cada dia de internamento, bem como os consumos ou despesas realizados e naquela não incorporados, deve ser paga, contra recibo, nos serviços administrativos da ULDM, vencendo-se no final da 1ª quinzena do mês seguinte ao que disser respeito.
2. A comparticipação familiar é paga pelo utente.
3. O disposto nos números anteriores pode ser afastado por acordo entre as partes, designadamente, por forma a envolver a responsabilidade de terceiros, nomeadamente da família, nos pagamentos a que haja lugar.
4. O atraso culposo no pagamento da comparticipação implica o pagamento de um montante indemnizatório correspondente a 10% da quantia em dívida, sem prejuízo de quaisquer outras sanções fixadas no presente regulamento.
5. Cabe ao utente, o pagamento de uma caução com valor estipulado no Contrato de Serviço.
6. Caberá ao utente, o pagamento de serviços extraordinários como, por exemplo, cabeleireiro, calista ou outros.

Artigo 38º

Gestão

1. A ULDM é uma resposta social da ARIFA, sendo a sua gestão de recursos humanos, patrimoniais, económicos e financeiros da responsabilidade da Instituição.
2. A ARIFA assume a responsabilidade de providenciar todos os meios legalmente previstos para o bom funcionamento da ULDM.
3. São receitas da ARIFA as que resultarem da prossecução do objeto social da ULDM, nos termos da legislação em vigor e dos acordos e tabelas aprovados, nomeadamente:
   a) As verbas correspondentes ao pagamento dos cuidados continuados de saúde aos utentes do SNS (Serviço Nacional de Saúde) ao abrigo do Acordo de Cooperação com a ARS Lisboa e Vale do Tejo e com o CDSS de Setúbal (Centro Distrital de Segurança Social);
   b) As verbas correspondentes ao pagamento dos cuidados continuados prestados aos beneficiários de Subsistemas da Segurança Social ao abrigo do Acordo;
   c) As verbas correspondentes ao pagamento da comparticipação dos utentes tal como é descrito no Termo de Aceitação que acompanha obrigatoriamente o utente no momento da Admissão.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 39º

Denúncia de Abuso, Negligência e Maus tratos

Em caso de conhecer ou suspeitar de situações de abuso, maus tratos ou negligência deverá contactar com um dos elementos da Equipa Técnica. Perante a denúncia, os responsáveis acionarão o Protocolo instituído na ULDM para as situações referenciadas.

Artigo 40º

Livro de Reclamações

A ULDM dispõe de Livro de Reclamações e tem afixada informação de aviso da sua existência, em conformidade com a legislação aplicável.

Artigo 41º

Casos Omissos

Para os casos omissos no presente regulamento, serão observadas a legislação aplicável, as deliberações da ECR e as decisões da Direção da ARIFA.

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção da ARIFA, em 12-11-2015 e entra em vigor no dia imediato à aprovação por parte de todas as entidades competentes.

Amora, 12 de Novembro de 2015

ARIFA

Associação Reformados Idosos Freguesia Amora

A Direção

Fernando Júlio da Silva e Sousa

Presidente da Direção da ARIFA

Controlo do Documento

Ed.	Aprovação	Pág. Revistas	Registo das Alterações
1ª	12-11-2015	0	NA