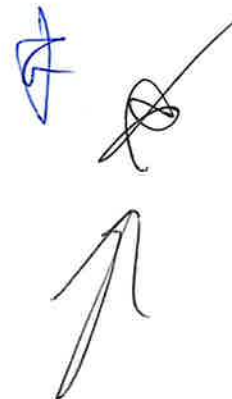




**SANTA CASA**

**MISERICÓRDIA DE POMBAL**



# REGULAMENTO INTERNO

---

**CENTRO DE DIA**

**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE POMBAL**

**2024**



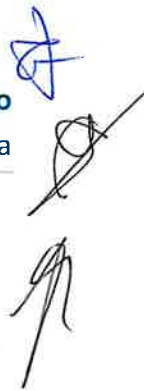


**O presente regulamento interno de Funcionamento visa:**

- Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento /estrutura prestadora de serviços;
- Promover a participação ativa dos utentes e/ou seus familiares/acompanhantes.

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| ÍNDICE .....   | 2  |
| CAPÍTULO I.....  | 6  |
| DENOMINAÇÃO E FINS DO CENTRO DE DIA .....                        | 6  |
| Artigo 1.º.....  | 6  |
| (Âmbito de Aplicação) .....                                      | 6  |
| Artigo 2.º.....  | 6  |
| (Legislação Aplicável).....                                      | 6  |
| Artigo 3.º.....  | 6  |
| (Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD) .....            | 6  |
| Artigo 4.º.....  | 7  |
| (Objectivos do Regulamento).....                                 | 7  |
| Artigo 5.º.....  | 7  |
| (Missão e Objectivos do CD).....                                 | 7  |
| Artigo 6.º.....  | 7  |
| (Serviços e Cuidados Prestados e Atividades Desenvolvidas) ..... | 7  |
| CAPÍTULO II.....   | 8  |
| PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES .....                            | 8  |
| Artigo 7.º.....  | 8  |
| (Condições de Admissão).....                                     | 8  |
| Artigo 8.º.....  | 9  |
| (Critérios de Admissão).....                                     | 9  |
| Artigo 9.º.....  | 10 |
| (Processo de Candidatura).....                                   | 10 |
| Artigo 10.º.....   | 11 |
| (Base de Dados de Inscrições) .....                              | 11 |
| Artigo 11.º.....   | 11 |
| (Procedimentos de Admissão).....                                 | 11 |
| Artigo 12.º.....   | 12 |
| (Acolhimento do Uteute no CD) .....                              | 12 |
| Artigo 13.º.....   | 12 |
| (Período de Adaptação).....                                      | 12 |



|  |    |
|--|----|
| CAPÍTULO III .....   | 12 |
| RELAÇÕES CONTRATUAIS .....   | 12 |
| Artigo 14.º.....   | 12 |
| (Registo dos Utentes) .....  | 12 |
| Artigo 15.º.....   | 12 |
| (Contrato de Prestação de Serviços) .....  | 12 |
| Artigo 16.º.....   | 13 |
| (Comunicações) .....   | 13 |
| Artigo 17.º.....   | 13 |
| (Processo Individual do Utente) .....  | 13 |
| CAPÍTULO IV.....   | 15 |
| COMPARTICIPAÇÕES/MENSALIDADES .....  | 15 |
| SECÇÃO I .....   | 15 |
| COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO.....  | 15 |
| Artigo 18.º.....   | 15 |
| (Determinação da Comparticipação).....   | 15 |
| Artigo 19.º.....   | 16 |
| (Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i> ) .....                                 | 16 |
| Artigo 20.º.....   | 16 |
| (Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente) .....                               | 16 |
| Artigo 21.º.....   | 17 |
| (Conceitos).....   | 17 |
| SECÇÃO II .....  | 18 |
| COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO . | 18 |
| Artigo 22.º.....   | 18 |
| (Determinação da Mensalidade) .....  | 18 |
| SECÇÃO III .....   | 19 |
| CONSIDERAÇÕES GERAIS.....  | 19 |
| Artigo 23.º.....   | 19 |
| (Redução na Comparticipação Familiar/Mensalidade) .....                          | 19 |
| Artigo 24.º.....   | 19 |
| (Considerações Gerais) .....   | 19 |
| CAPÍTULO V.....  | 20 |
| CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO .....  | 20 |
| Artigo 25.º.....   | 20 |
| (Horário de Funcionamento) .....   | 20 |
| Artigo 26.º.....   | 20 |
| (Alimentação) .....  | 20 |
| Artigo 27.º.....   | 21 |
| (Visitas) .....  | 21 |
| Artigo 28.º.....   | 21 |
| (Saídas).....  | 21 |
| Artigo 29.º.....   | 22 |



|   |    |
|---|----|
| (Familiar/Acompanhante) .....                             | 22 |
| Artigo 30.º.....  | 22 |
| (Procedimento em situações de emergência hospitalar)..... | 22 |
| Artigo 31.º.....  | 22 |
| (Quadro de Pessoal).....                                  | 22 |
| Artigo 32.º.....  | 22 |
| (Direção Técnica) .....                                   | 22 |
| CAPÍTULO VI.....  | 23 |
| DIREITOS E DEVERES.....                                   | 23 |
| Artigo 33.º.....  | 23 |
| (Direitos da Misericórdia) .....                          | 23 |
| Artigo 34.º.....  | 23 |
| (Deveres da Misericórdia).....                            | 23 |
| Artigo 35.º.....  | 24 |
| (Direitos dos Utentes).....                               | 24 |
| Artigo 36.º.....  | 25 |
| (Deveres dos Utentes) .....                               | 25 |
| Artigo 37.º.....  | 25 |
| (Direitos dos Familiares/Acompanhantes) .....             | 25 |
| Artigo 38.º.....  | 26 |
| (Deveres dos Familiares/Acompanhantes).....               | 26 |
| Artigo 39.º.....  | 26 |
| (Direitos Gerais dos Trabalhadores) .....                 | 26 |
| Artigo 40.º.....  | 26 |
| (Deveres Gerais dos Trabalhadores).....                   | 26 |
| CAPÍTULO VII.....   | 28 |
| DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS.....                 | 28 |
| Artigo 41.º.....  | 28 |
| (Sanções/Procedimentos).....                              | 28 |
| Artigo 42.º.....  | 28 |
| (Cessação da Prestação de Serviços) .....                 | 28 |
| CAPÍTULO VIII.....  | 29 |
| CULTO .....   | 29 |
| Artigo 43.º.....  | 29 |
| (Religiões) .....   | 29 |
| CAPÍTULO IX.....  | 30 |
| DISPOSIÇÕES FINAIS .....                                  | 30 |
| Artigo 44.º.....  | 30 |
| (Sistema de Vídeo Vigilância) .....                       | 30 |
| Artigo 45.º.....  | 30 |
| (Alterações ao Regulamento) .....                         | 30 |
| Artigo 46.º.....  | 30 |



|  |    |
|--|----|
| (Integração de Lacunas).....   | 30 |
| Artigo 47.º.....   | 30 |
| (Disposições Complementares) .....   | 30 |
| Artigo 48.º.....   | 30 |
| (Livro de Reclamações) .....   | 30 |
| Artigo 49.º.....   | 31 |
| (Protocolos de Sinalização e Atuação em Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência)..... | 31 |
| Artigo 50.º.....   | 31 |
| (Entrada em Vigor).....  | 31 |
| Artigo 51.º.....   | 31 |
| (Aprovação, Edição e Revisões) .....   | 31 |





## **CAPÍTULO I**

### **DENOMINAÇÃO E FINS DO CENTRO DE DIA**

#### **Artigo 1.º** **(Âmbito de Aplicação)**

1. O presente regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos utentes, da resposta social Centro de Dia da Santa Casa da Misericórdia de Pombal sita em Travessa da Misericórdia, Urbanização D. Inês, 3100-526 Pombal, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por CD e Misericórdia.

#### **Artigo 2.º** **(Legislação Aplicável)**

1. O CD é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

2. A pedido do utente ou familiar/acompanhante, é disponibilizada pela Instituição a identificação da legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regularmente aplicáveis, de âmbito geral da cooperação, e específico respeitante à resposta.

#### **Artigo 3.º** **(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)**

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia.

2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.

3. Os dados são tratados sob orientação do(a) responsável e do(a) encarregado da proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.

4. O Regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta na secretaria da Misericórdia.



**Artigo 4.º**  
**(Objetivos do Regulamento)**

1. Nos termos da legislação aplicável, o regulamento interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento do CD.

**Artigo 5.º**  
**(Missão e Objetivos do CD)**

1. O CD é a resposta social destinada a pessoas idosas de ambos os sexos que proporciona, em horário diurno, um conjunto diversificado de serviços e atividades de desenvolvimento pessoal tendentes ao bem-estar do utente e ao seu equilíbrio emocional e físico e, de apoio à respetiva família.

2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do Utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.

3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do CD os princípios da dignidade humana, da família, da coresponsabilidade, da entreatajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.

4. O CD, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:

- a) Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
- b) Promover relações do utente com a comunidade e na comunidade
- c) Prestar apoio psicossocial;
- d) Fomentar relações interpessoais e intergeracionais;
- e) Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio habitacional de vida;
- f) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
- g) Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia, funcionalidade e independência pessoal e social do utente;
- h) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional;
- i) Prevenir doenças degenerativas.

**Artigo 6.º**  
**(Serviços e Cuidados Prestados e Atividades Desenvolvidas)**

1. Para concretizar os objetivos suprarreferidos, o CD assegurará:



- a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas e de estimulação cognitiva e motora;
- b) Nutrição e alimentação, nomeadamente, almoço, lanche e jantar e/ou fornecimento de alimentos para confeção;
- c) Assistência medicamentosa;
- d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
- e) Cuidados de higiene pessoal;
- f) Tratamento de roupa;
- g) Serviço religioso;
- h) Transporte.

2. Sempre que solicitado e, conforme disponibilidade, o CD pode ainda disponibilizar outro tipo de serviços ou produtos não abrangidos pela comparticipação familiar/mensalidade e que devem ser pagos mediante a tabela de preços em vigor (em anexo), tais como:

- a) Produtos de incontinência de uso do utente;
- b) Medicação individual do utente;
- c) Assistência médica;
- d) Assistência de enfermagem;
- e) Material para cuidados de enfermagem e/ou médicos complexos ao utente;
- f) Serviço de Fisioterapia;
- g) Transporte e acompanhamento ao exterior;
- h) Cabeleireiro e cuidados de imagem específicos;
- i) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
- j) Aquisição de outros bens e/ou serviços que venham a ser solicitados.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES**

#### **Artigo 7.º**

##### **(Condições de Admissão)**

1. A admissão dos utentes será feita tendo em conta as seguintes condições:

- a) Ser pessoa de idade igual ou superior a 65 anos;
- b) Pessoas idosas que, não tendo a idade prevista neste Regulamento Interno, se encontrem em situação de carência ou disfunção social que possa ser minimizada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de CD;
- c) Pessoas idosas que vivam em isolamento geográfico ou social;
- d) Que a admissão seja da vontade do utente (condição indispensável) ou, por incapacidade de decisão deste, do familiar/acompanhante;
- e) Concordância do utente e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia;





- f) Apresentação de relatório de informação clínica do médico assistente do utente e das diferentes especialidades (quando aplicável);
- g) Responder por si ou por representante a uma entrevista, de forma a verificar as suas condições, pela Direção Técnica;
- h) Pessoas idosas, total ou parcialmente autónomas (salvo casos excecionais a analisar pela Mesa Administrativa), que permaneçam no seu domicílio durante a noite;
- i) Não ter diagnosticadas perturbações na área da saúde mental;
- j) A admissão de utentes portadores de deficiência ou qualquer doença não controlada que possa pôr em risco os restantes utentes e/ou trabalhadores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da instituição, será considerada caso a caso mediante a disponibilidade dos serviços da instituição e de articulação com as entidades da comunidade que se verificar pertinentes;
- k) Ser natural e/ou residente na freguesia de Pombal ou ter familiares de referência a residir nesta freguesia;
- l) Podem ser admitidas pessoas que não preencham as condições descritas nas alíneas anteriores, desde que as mesmas sejam devidamente analisadas pela Direção Técnica e aprovadas pela Mesa Administrativa.

### **Artigo 8.º** **(Critérios de Admissão)**

1. A admissão de utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:

- a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
- b) Frequentar as respostas sociais da Misericórdia, nomeadamente, Serviço de Apoio Domiciliário;
- c) Pessoas socialmente carenciadas;
- d) Ser familiar direto de utente da Misericórdia;
- e) Ser Benfeitor ou Irmão da Misericórdia<sup>1</sup>;
- f) Proximidade geográfica;
- g) Grau de dependência/funcionalidade.

2. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão.

3. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o CD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos socialmente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente, garantindo a sustentabilidade e qualidade da resposta social.

---

<sup>1</sup> Este critério só se aplica se a vaga a preencher não estiver abrangida por Acordo de Cooperação com o ISS, I.P.



4. O CD reserva-se ao direito de recusar a integração da pessoa sempre que se verificarem as seguintes situações:

- a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de utentes e trabalhadores;
- b) Sempre que o candidato requeira cuidados de saúde permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
- c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da instituição.

### **Artigo 9.º**

#### **(Processo de Candidatura)**

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.

2. O candidato a utente ou o familiar/acompanhante deverá dirigir-se à Direção Técnica do CD nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um Processo Individual do utente, nomeadamente o preenchimento da Ficha de Inscrição. Deverá, nesse momento, em cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados, entregar prova dos documentos:

- a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão;
- b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- c) Cartão de Contribuinte;
- d) Cartão de Saúde (SNS);
- e) Relatório de Informação Clínica do médico assistente do utente e das diferentes especialidades (quando aplicável), bem como informação da medicação de toma habitual do utente;
- f) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- g) Declaração anual de pensões ou de rendimentos, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- i) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- j) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- k) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;



- l) Sempre que se justifique, poderão ser solicitados quaisquer outros documentos que se verifiquem necessários;
- m) Declaração de consentimento para tratamento de dados pessoais.

3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

#### **Artigo 10.º**

##### **(Base de Dados de Inscrições)**

1. As inscrições de potenciais utentes para futura admissão serão registadas numa base de dados.

#### **Artigo 11.º**

##### **(Procedimentos de Admissão)**

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato e/ou familiar/acompanhante feita pela Direção Técnica, destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, Normas, Princípios e Valores da Misericórdia.

2. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos utentes e a atribuição da respetiva comparticipação familiar/mensalidade.

3. O CD deve no ato de admissão:

- a) Prestar ao utente e/ou familiar/acompanhante, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano do CD;
- b) Informar o utente e/ou familiar/acompanhante do valor da comparticipação mensal/mensalidade a pagar à Misericórdia;
- c) Informar o utente e/ou familiar/acompanhante do regulamento interno;
- d) Acordar o Plano Individual de Cuidados a definir com o utente e/ou familiar/acompanhante, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
- e) Informar o utente e/ou familiar/acompanhante sobre as formas de pagamento da comparticipação familiar/mensalidade;
- f) Informar o utente e/ou familiar/acompanhante sobre o funcionamento de todos os serviços.

4. Será solicitado aos familiares/acompanhantes que assumam:

- a) A obrigação de acompanhar e apoiar o utente durante a estadia no CD;



- b) A responsabilidade de, em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, assegurar a receção do utente.

5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares, utente e/ou acompanhantes, poderá originar a não admissão do utente no equipamento ou a respetiva denúncia do contrato celebrado com a Misericórdia.

**Artigo 12.º**  
**(Acolhimento do Utente no CD)**

1. O acolhimento do utente é efetuado pela Equipa Técnica, que na visita às instalações, fará a apresentação aos restantes utentes e trabalhadores que diretamente participarão na sua intervenção.

**Artigo 13.º**  
**(Período de Adaptação)**

1. A admissão será sempre condicionada a um período experimental não superior a um mês, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste regulamento.

2. No caso da cessação do contrato de prestação de serviços antes do término do período experimental, o utente não tem direito a ser reembolsado pela comparticipação/mensalidade já paga.

**CAPÍTULO III**  
**RELAÇÕES CONTRATUAIS**

**Artigo 14.º**  
**(Registo dos Utentes)**

1. O CD dispõe de um registo de admissões dos utentes atualizado, no qual consta a identificação do utente, data de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

**Artigo 15.º**  
**(Contrato de Prestação de Serviços)**

1. A prestação de serviços do CD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.



2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que o utente e seu familiar/acompanhante, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, utente e/ou seu familiar/acompanhante, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o utente não possa assinar o regulamento interno nem o contrato de prestação de serviços, por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/escrever, deverá ser aposta a sua impressão digital, no lugar da sua assinatura, e escrever-se termo de rogo, assinando o familiar, o acompanhante ou o gestor de negócios. No caso de o utente, por razões psíquicas, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos, os referidos documentos deverão ser assinados, em seu lugar, pelo tutor ou acompanhante.
5. O regulamento interno, salvo em casos excecionais e a pedido do utente e/ou familiar/acompanhante, ser-lhe-á entregue via e-mail ou dada a informação de consulta no website da instituição (<https://scmpombal.pt/>).

**Artigo 16.º**  
**(Comunicações)**

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente correio eletrónico ou mensagens escritas (SMS), para o endereço eletrónico ou números de telemóvel indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de participação familiar/mensalidade e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do utente ou do familiar/acompanhante a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

**Artigo 17.º**  
**(Processo Individual do Utente)**

1. O Processo Individual do utente deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.



2. Será organizado um Processo Individual (PI) do utente, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo, confidencial, é numerado e deve englobar:

a) **Área Socioeconómica e familiar:**

1. Ficha de inscrição;
2. Ficha de admissão;
3. Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
4. Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
5. Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
6. Identificação e contacto do familiar/acompanhante do utente;
7. Última Declaração de IRS e respetiva Nota de Liquidação;
8. Declaração Anual de Pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
9. Comprovativo dos Rendimentos Prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
10. Cadernetas Prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
11. Declaração dos Rendimentos de Capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
12. Documento comprovativo da existência de despesas mensais fixas (conforme nº4 do artigo 21.º);
13. Documento onde conste o cálculo da comparticipação familiar/mensalidade;
14. Registo de ocorrências de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
15. Plano Individual de Cuidados (PIC);
16. Avaliação social do utente, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;

b) **Área da Saúde:**

1. Fotocópia do Cartão de Utente (SNS);
2. Identificação e contacto do médico assistente;
3. Relatório do médico assistente, com indicação da situação de saúde do utente;
4. Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do utente e que deverão poder ser consultados de forma autónoma.

c) **Área Jurídica:**

1. Contrato de prestação de serviços devidamente assinado pelas partes.
2. Declaração da tomada de conhecimento e entrega do regulamento interno;
3. Declaração de consentimento para tratamento de dados pessoais;
4. Declaração de autorização de imagem;
5. Cessação do Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, com indicação da data e motivo;





6. Outras declarações que sejam pertinentes de acordo com situações específicas do utente.

## CAPÍTULO IV COMPARTICIPAÇÕES/MENSALIDADES

### SECÇÃO I

#### COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

##### Artigo 18.º

##### (Determinação da Participação)

1. Na determinação das participações dos utentes abrangidos por Acordo de Cooperação deverão ser observados os seguintes princípios:
  - a) **Princípio da Universalidade** – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
  - b) **Princípio da Justiça Social** – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da participação, para que os utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores.
  - c) **Princípio da Proporcionalidade** – a participação de cada utente deve ser determinada, de forma proporcional ao seu rendimento.
2. A participação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no nº 1 do Artigo 6.º deste regulamento interno, para utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “*per capita*” do utente, que pode variar entre os 45% e os 60%, conforme serviços a contratualizar;
3. Serão solicitados anualmente ao utente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais fixas, de modo a determinar a sua participação.
4. A participação do utente é calculada sobre o duodécimo da soma de todos os rendimentos anualmente auferidos, incluindo as prestações adicionais pagas pelos regimes de pensões nos meses de junho/julho e novembro/dezembro<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Ou, consoante o acordado entre as partes, «O utente entregará ao CD duas participações adicionais aquando do pagamento pelos regimes de pensões, respetivamente nos meses de junho/julho e novembro/dezembro, de duas prestações de igual valor ao da pensão mensal, participações adicionais que foram tidas em consideração aquando do cálculo da participação mensal.»



5. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
6. Para efeitos de comparticipação familiar considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão recebida pelo Utente.
7. Para os utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, a comparticipação máxima do utente corresponde ao Custo Médio Real por Utente, registado no ano transato, e devidamente afixado.
8. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva comparticipação familiar mensal, o utente ou o familiar/acompanhante deverá entregar comprovativos da referida alteração, para fins de revisão da comparticipação familiar. Contudo, o valor da comparticipação/mensalidade atualizado somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verifica a sua aprovação.

**Artigo 19.º**  
**(Cálculo do Rendimento *Per Capita*)**

1. O cálculo do rendimento "*per capita*" do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{n}$$

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas<sup>3</sup>

N = Número de elementos

**Artigo 20.º**  
**(Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente)**

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da Declaração de IRS, respetiva Nota de Liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuar as diligências que considere adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do utente.

---

<sup>3</sup> Ver Artigo 21º – Conceitos



3. A falta de entrega da Declaração de IRS, respetiva Nota de Liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar/mensalidade máxima.

4. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão ou documento com referência ao valor médio anual (despesas de medicação crónica).

### **Artigo 21.º**

#### **(Conceitos)**

1. Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

- 1.1. Agregado Familiar é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.
- 1.2. Rendimento Mensal Ilíquido do Agregado Familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- 2.1. Do trabalho dependente;
- 2.2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
- 2.3. De Pensões;
- 2.4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
- 2.5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- 2.6. Prediais:
  - 2.6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
    - 2.6.1.1. As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
    - 2.6.1.2. As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
    - 2.6.1.3. A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
    - 2.6.1.4. À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
  - 2.6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial;



2.6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos Descendentes de 1.º Grau da Linha Reta ou de quem se encontre à Prestação de Alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

2.7. De capitais:

2.7.1. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros;

2.7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos Descendentes de 1º Grau da Linha Reta ou de quem se encontre à Prestação de Alimentos sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

2.8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

4. Despesas Fixas – consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

4.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;

4.2. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

4.3. Despesas com transportes, até ao valor máximos da tarifa de transporte da zona de residência;

4.4. Despesa com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

5. As despesas mensais fixas a que se referem os pontos 4.2, 4.3 e 4.4 têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

## **SECÇÃO II**

### **COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO**

#### **Artigo 22.º**

#### **(Determinação da Mensalidade)**



1. Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos pelo Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação mensal do utente, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente (devidamente afixado) registado no ano anterior.

### **SECÇÃO III** **CONSIDERAÇÕES GERAIS**

#### **Artigo 23.º** **(Redução na Comparticipação Familiar/Mensalidade)**

1. Haverá lugar a redução de 10% no valor da comparticipação familiar/mensalidade quando se verifique a impossibilidade da utilização do CD por parte do utente, por um período de 15 dias consecutivos por motivos devidamente justificados.
2. Caso exista a frequência de um familiar direto (cônjuge, ascendente ou descendente) na mesma resposta social, haverá direito a uma redução de 10% em cada mensalidade.

#### **Artigo 24.º** **(Considerações Gerais)**

1. O CD pode prestar outros serviços não incluídos na comparticipação /mensalidade e que serão pagos pelo utente mediante preçário, devidamente afixado em local visível.
2. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algalias, sacos de urina ou colostomia, deslocações e chamadas telefónicas, realizadas pelo utente ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do utente ou do familiar/acompanhante.
3. Nos casos devidamente justificados, a Mesa Administrativa pode aprovar a reserva de vaga, carecendo do pagamento de 50% do valor de mensalidade definida, desde o dia da informação escrita com a manifestação de interesse de reserva de vaga do utente ou do familiar/acompanhante, quando por razões físicas e / ou psíquicas, este esteja impossibilitado de o fazer, até ao momento da integração no CD. Após aprovação pela Mesa Administrativa, a reserva de vaga é válida por um mês.
4. A comparticipação do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
5. Sempre que devidamente autorizado pela Misericórdia, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.



6. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro, cheque, MB, ou transferência bancária (IBAN PT50 0045 3110 40192490422 36), sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo.
7. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
8. Aquando da admissão do utente, a mensalidade do primeiro mês de frequência é paga à proporção da data de admissão.
9. As participações/mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.

## **CAPÍTULO V**

### **CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 25.º** **(Horário de Funcionamento)**

1. O CD funciona 5 dias por semana, entre as 8h30 e as 18h30, podendo ser alargado a outros períodos, tendo por base os acordos específicos contratados com os utentes, elaborados em função dos serviços a prestar e de acordo com a tabela de preços em vigor, que constará no contrato de prestação de serviços a celebrar pelas partes.

#### **Artigo 26.º** **(Alimentação)**

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos.
2. A ementa encontra-se devidamente afixada.
3. Quando devidamente justificado, a ementa será adaptada às necessidades dos utentes. As dietas ou outras restrições alimentares, quando prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório. Todos os produtos alimentares que não fazem parte da ementa da instituição, quer por restrições alimentares ou por interesse do utente, podem ser entregues à instituição pelo utente, família ou responsável.
4. As refeições são servidas nas salas de refeições do Lar Rainha Santa Isabel.
5. É proibido adquirir e trazer para a Misericórdia bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros utentes.





6. A Misericórdia não se responsabiliza por eventuais agravamentos do estado clínico decorrentes do consumo de produtos alimentares adquiridos e/ou consumidos fora da instituição.

### **Artigo 27.º** **(Visitas)**

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos, desde que seja esse o desejo e vontade do utente. As visitas poderão ocorrer todos os dias entre as 14h30 e as 18h00.
2. Mediante autorização prévia do coordenador/diretor técnico ou de quem o substitui, as visitas poderão realizar-se fora dos horários referidos no número anterior.
3. O horário das visitas poderá ser alterado, suspenso ou condicionado por motivos de saúde pública ou de interesse da instituição, sendo estas alterações devidamente comunicadas pela Direção Técnica.
4. Sempre que possível e desde que tal contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do utente, os familiares/acompanhantes poderão participar no apoio ao utente bem como nas atividades socio ocupacionais a decorrer, podendo para o efeito prolongar a sua permanência nas instalações da Misericórdia, mediante autorização previamente concedida pela Direção Técnica.
5. Informações detalhadas sobre regras e funcionamento das visitas poderão ser encontradas no regulamento de visitas e saídas anexo a este regulamento.

### **Artigo 28.º** **(Saídas)**

1. As saídas são livres, conforme assinatura da Declaração de Saída de que constará no Processo Individual do utente.
2. A saída dos utentes fisicamente dependentes ou que apresentem um quadro clínico de demência, que possa comprometer a sua segurança, apenas será possível quando acompanhados por cuidadores formais da Misericórdia, familiares ou amigos. Quando acompanhados por familiares ou amigos, está a Misericórdia isenta de responsabilidade por eventuais danos à integridade física e mental que advenham da saída do utente.
3. Os utentes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço ou outras refeições do mesmo dia, mediante informação à equipa técnica.
4. Informações detalhadas sobre regras e funcionamento das saídas poderão ser encontradas no regulamento de visitas e saídas anexo a este regulamento.



**Artigo 29.º**  
**(Familiar/Acompanhante)**

1. O familiar/acompanhante é a pessoa (familiar ou não do utente) que se relacionará com a Misericórdia e que assumirá os Direitos e Deveres titulados pelo utente no caso de este, por razões psíquicas, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos.
2. Para efeitos de relação contratual, a Misericórdia relacionar-se-á apenas com o familiar/acompanhante, prestando em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes relativos ao utente.

**Artigo 30.º**  
**(Procedimento em situações de emergência hospitalar)**

1. Nas situações de emergência relacionadas com a saúde e bem-estar do utente é realizado um contacto com a Linha de Emergência Nacional, que procederá consoante o seu próprio protocolo.
2. Após este contacto, e caso o utente tenha de ser transportado para o serviço de urgência hospitalar, a instituição não assegurará o acompanhamento presencial do utente. Contudo, enviará uma carta informativa do motivo de urgência, com todas as informações clínicas relevantes (antecedentes e guia terapêutico) e dados pessoais do utente e contacto da pessoa de referência.
3. A pessoa indicada como contacto de referência será contactada para comunicação da situação e acompanhamento do utente.
4. Compete ao utente assegurar todos os custos de transporte (ida e regresso à Misericórdia ou residência do utente).

**Artigo 31.º**  
**(Quadro de Pessoal)**

1. De modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços prestados aos utentes, o quadro de pessoal será definido pela Mesa Administrativa da Misericórdia tendo por base os indicadores e normativos gerais.
2. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.

**Artigo 32.º**  
**(Direção Técnica)**



1. A Direção Técnica do CD deve ser assegurada por um elemento com formação superior técnica e académica adequada, de preferência na área das ciências sociais e do comportamento ou serviços sociais, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **CAPÍTULO VI**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **Artigo 33.º** **(Direitos da Misericórdia)**

1. São direitos da Misericórdia:

- a) Exigir dos utentes, acompanhantes, familiares, ou visitantes do utente, o cumprimento do presente regulamento interno;
- b) Possibilitar o encaminhamento do utente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente, dos outros utentes e dos trabalhadores, em articulação e com o consentimento (quando aplicável) do utente e/ou do familiar/accompanhante;
- c) Rescisão de contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com o utente nos termos do Artigo 42º do presente regulamento interno;
- d) Ser tratada com respeito e dignidade;
- e) Receber atempadamente a comparticipação/mensalidade acordada;
- f) Ver respeitado o seu património e zelar pela boa conservação e limpeza da estrutura, dos bens e equipamentos.

#### **Artigo 34.º** **(Deveres da Misericórdia)**

1. A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social;
- b) Assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- c) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
- d) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do CD;
- e) Fornecer a cada utente ou familiar/accompanhante um exemplar deste regulamento interno no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- f) Organizar um Processo Individual por utente e mantê-lo atualizado;



- g) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo CD;
- h) Afixar, em local visível a identificação da direção técnica, horários de funcionamento das atividades e serviços, o mapa semanal das ementas incluindo dietas, preçário e tabela da comparticipação familiar e referência à existência de livro de reclamações;
- i) Integrar e promover a valorização das competências de voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento do CD;
- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos do utente, cumprindo as regras de RGPD;
- k) Facultar o fardamento necessário à correta execução da função do trabalho, bem como, responsabilizar-se pela higienização do mesmo, contudo, quando o trabalhador manifestar esse interesse poderá, excecionalmente, executá-lo.

### **Artigo 35.º**

#### **(Direitos dos Utentes)**

##### **1. Constituem Direitos do utente em CD:**

- a) Exigir da Misericórdia o cumprimento do presente regulamento interno;
- b) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- c) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- d) Ser informado sobre o funcionamento do CD e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
- e) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expetativas e preferências;
- f) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expetativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
- g) Ser tratado com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- h) Ser informado e orientado sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- i) Receber visitas de acordo com o presente regulamento interno;
- j) A proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- k) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre as mesmas;
- l) Usufruir dos serviços constantes do n.º 1 do Artigo 6.º;
- m) Participar na vida da Misericórdia, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
- n) Participar nas tarefas quotidianas (lavandaria, jardinagem, entre outros) sempre que o deseje e que a sua condição física e mental o permita;
- o) Ter asseguradas condições adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico, emocional e moral.



**Artigo 36.º**  
**(Deveres dos Utentes)**

1. Os utentes do CD devem:

- a) Cumprir com o presente regulamento interno;
- b) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- c) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- d) Zelar pela boa conservação da estrutura e dos bens e equipamentos, assim como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;
- e) Tratar os demais utentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- f) Efetuar o pagamento da comparticipação familiar/mensalidade atempadamente, pelos serviços prestados;
- g) Cumprir com as práticas diárias de higiene pessoal, relativamente à limpeza e asseio do próprio corpo;
- h) Respeitar a proibição de usar ou acender qualquer lamparina, máquina ou fogão, bem como, qualquer outro objeto que possa causar o risco de incêndio no edifício ou danos pessoais (nomeadamente botijas ou cobertores elétricos);
- i) Fazer-se acompanhar das ajudas técnicas necessárias e aconselhadas pela equipa técnica exigidas pela sua situação de dependência (canadianas, andarilho, cadeira de rodas, cadeira de banhos, entre outras). Quando solicitado, a instituição pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo (quando disponível), sendo a totalidade do custo a cargo do utente e/ou familiar/acompanhante;
- j) Dar conhecimento e reclamar junto da Direção Técnica e/ou Provedor de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/trabalhadores quer quanto ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências, assim como sugestões para melhoria dos serviços.

**Artigo 37.º**  
**(Direitos dos Familiares/Acompanhantes)**

1. Constituem direitos do familiar/acompanhante:

- a) Participar nas atividades e no projeto global do CD;
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do utente, caso este o deseje;
- c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao utente, com a devida autorização do próprio;
- d) Visitar o utente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal;
- e) Ser recebido pela Direção Técnica, sempre que o solicite e tal seja justificado e conforme disponibilidade;



- f) Efetuar reclamações e sugestões.

### **Artigo 38.º**

#### **(Deveres dos Familiares/Acompanhantes)**

1. O familiar/acompanhante tem os seguintes deveres:

- a) Cumprir o regulamento interno;
- b) Colaborar com a equipa;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos utentes;
- d) Zelar pela boa conservação e limpeza da instituição e dos bens e equipamentos;
- e) Tratar os utentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
- f) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, designadamente o pagamento das participações familiares/mensalidades, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a quaisquer modificações do montante da participação familiar/mensalidade;
- g) Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o utente;
- h) Prestar todas as informações sobre o utente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele e colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do mesmo, designadamente comparecendo sempre que tal seja solicitado;
- i) Para além de por si próprio, assinar, o presente contrato em nome e em representação do utente sempre que este, por razões físicas e/ou psíquicas, esteja impossibilitado de o fazer.

### **Artigo 39.º**

#### **(Direitos Gerais dos Trabalhadores)**

1. Constituem direitos do(a) trabalhador(a) em serviço:

- a) Os consignados na legislação em vigor, nomeadamente ter condições de trabalho que não ofereçam riscos para a saúde;
- b) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
- c) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho;
- d) A serem tratados com dignidade e respeito.

### **Artigo 40.º**

#### **(Deveres Gerais dos Trabalhadores)**

1. Os trabalhadores têm os seguintes deveres:





- a) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia;
- c) Tratar os utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atentando contra o seu pudor;
- d) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
- e) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
- f) Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores;
- g) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
- h) Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
- i) Cumprir as normas de higiene e segurança no trabalho;
- j) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
- k) Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos seus interesses, participando nas atividades de que tenham conhecimento;
- l) Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
- m) Comunicar as faltas e deficiências à Direção Técnica de que tenham conhecimento;
- n) Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos;
- o) Não fumar no interior do edifício da instituição;
- p) Não utilizar instrumentos pessoais eletromagnéticos, bem como aparelhos de comunicação exceto quando necessários e indispensáveis à execução das tarefas. O uso de cariz pessoal deve ser limitado ao estritamente necessário, e carece de aprovação da Direção Técnica.
- q) Utilizar e zelar todo o fardamento disponibilizado pela Misericórdia para desenvolvimento da sua função e, quando excecionalmente e por motivos alheios, se veja impossibilitado de o utilizar, cumprir com as normas definidas pela Misericórdia;
- r) Em casos devidamente justificados pela equipa de saúde da instituição, utilizar os meios de proteção individual disponibilizados;
- s) Aceitar e cumprir as sanções que sejam aplicadas pela Mesa Administrativa pelo não cumprimento dos deveres referidos.



## CAPÍTULO VII DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

### Artigo 41.º (Sanções/Procedimentos)

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento interno, sendo as sanções aplicadas pela Mesa Administrativa aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
  - a) Advertência;
  - b) Cessação do Contrato de presta o de serviços, atividades e cuidados.
2. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar no CD, os utentes cujo comportamento perturbe o bom funcionamento do CD e que prejudique os demais utentes, sem preju o do número seguinte.
3. Os utentes que manifestem sintomas de doença mental que perturbe o bom funcionamento do CD e que coloquem em risco o bem-estar biopsicossocial dos restantes utentes, mediante acompanhamento da equipa técnica da institui o, poderão ser transferidos para uma resposta social mais adequada.
4. Ocorrências muito graves, consagradas na Lei como Crime, serão encaminhadas para procedimento judicial.

### Artigo 42.º (Cessa o da Presta o de Serviços)

1. O Contrato de presta o de serviços poderá cessar por:
  - a) Acordo das partes ou não renova o, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
  - b) Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta de presta o dos serviços, dissolu o da Misericórdia ou altera o do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência do CD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
  - c) Denúncia por uma das partes;
  - d) Incumprimento;
  - e) Inadapta o do utente.
2. Sem preju o do previsto no n.º 8 do presente artigo, qualquer das partes poderá cessar o contrato de presta o de serviços, atividades e cuidados, independente de justa causa, mediante denúncia remetida   outra parte com a antecedência mínima de 30 dias.



3. O incumprimento, total ou parcial, do prazo de aviso prévio previsto no número anterior implica o pagamento à parte não faltosa de indemnização correspondente à comparticipação familiar/mensalidade do período em falta.
4. Ocorrendo justa causa, qualquer das partes pode fazer cessar o contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, devendo o utente abandonar o equipamento imediatamente.
5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
  - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
  - b) Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, três comparticipações familiares/mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
  - c) Desrespeito pelas regras do CD, Equipa Técnica ou demais trabalhadores e utentes;
  - d) Incumprimento pelo utente e/ou familiar/acompanhante das responsabilidades assumidas pela assinatura do comprovativo de recebimento do regulamento interno.
6. A rescisão do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados por justa causa, implica a saída do utente das instalações da instituição, sendo da sua conta e/ou do familiar/acompanhante todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a saída se processará para a residência do mesmo ou do familiar/acompanhante, correndo por conta daquele todas as despesas efetuadas, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.
7. Poderá ainda o Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente ao equipamento, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
8. O familiar/acompanhante do utente não pode unilateralmente fazer cessar o contrato do utente, mas apenas e em conjunto com este, salvo se por razões psíquicas este esteja impossibilitado de o decidir.
9. No caso de o utente que deseje sair de modo voluntário e definitivo do CD, terá de declarar por si ou por acompanhante, e através de forma escrita a cessação do contrato, com a antecedência mínima de 30 dias.

## CAPÍTULO VIII

### CULTO

#### Artigo 43.º (Religiões)



1. Os utentes poderão professar qualquer religião, mas não são permitidas, nos espaços comuns da Misericórdia, atividades de culto de outras confissões religiosas que não a religião católica.

## **CAPÍTULO IX**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 44.º** **(Sistema de Vídeo Vigilância)**

1. Caso as instalações do CD tenham sistema de vídeo vigilância, a Misericórdia poderá proceder à recolha e gravação de imagens nas partes comuns dos seus equipamentos e instalações, as quais poderão ser divulgadas com vista ao exercício ou à defesa de um direito num processo judicial, ao abrigo da legislação em vigor.

#### **Artigo 45.º** **(Alterações ao Regulamento)**

1. Nos termos da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar o utente e/ou o familiar/acompanhante sobre quaisquer alterações ao presente regulamento interno com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados que a este assiste.

#### **Artigo 46.º** **(Integração de Lacunas)**

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Misericórdia proprietária do serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

#### **Artigo 47.º** **(Disposições Complementares)**

1. Todos os utentes do CD estão seguros de acordo com a legislação em vigor.

#### **Artigo 48.º** **(Livro de Reclamações)**

1. Nos termos da legislação em vigor, o CD possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado.



2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico <https://www.livroreclamacoes.pt/>.

3. Não obstante os números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões à Direção Técnica do CD ou outro responsável.

#### **Artigo 49.º**

##### **(Protocolos de Sinalização e Atuação em Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência)**

1. Nos termos da legislação em vigor, o CD dispõe de um Plano de Sinalização e Atuação em caso de Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que desejado.

2. Por forma a prevenir e minimizar os impactos decorrentes de eventuais situações acima identificadas, o Plano referido no número anterior será posto em prática sempre que a situação o exija.

#### **Artigo 50.º**

##### **(Entrada em Vigor)**

1. O presente regulamento entra em Vigor em 1 de fevereiro de 2025.

#### **Artigo 51.º**

##### **(Aprovação, Edição e Revisões)**

1. É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do CD.

2. O presente Regulamento foi aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Pombal, aos 20 dias do mês de setembro de 2024.

**A Mesa Administrativa,**

Two handwritten signatures in blue ink are visible above a horizontal line. The signature on the right is more legible and appears to read 'João Rodolfo Pires Pires Carneiro'.







## PRODUTOS/SERVIÇOS EXTRA

| PRODUTOS/SERVIÇOS COMPLEMENTARES  | PREÇO PACK | PREÇO UN.    |
|---|------------|--------------|
| Fralda S  | 13,20€     | 0,44€        |
| Fralda M  | 13,20€     | 0,44€        |
| Fralda L  | 15,10€     | 0,50€        |
| Fralda XL   | 12,60€     | 0,90€        |
| Cueca Fralda M  | 11,00€     | 0,79€        |
| Cueca Fralda L  | 12,00€     | 0,86€        |
| Cueca Fralda XL   | 15,40€     | 1,10€        |
| Cueca Fralda Homem M  | 7,44€      | 0,93€        |
| Penso Senhora   | 4,20€      | 0,15€        |
| Resguardos 60x60  | ---        | 0,30€        |
| Resguardos 60x90  | ---        | 0,35€        |
| Cubitan (Pack 4)  | 15,00€     | ---          |
| Fortimel (Pack 4)<br>(quando complemento à alimento base)   | 10,00€     | ---          |
| Serviço de Cafeteria (café, chá, cappuccino, meia leite)  |            | 0,50€        |
| Marcação Roupa Lavandaria<br>(mediante disponibilidade e na impossibilidade de ser assegurado pela família) |            | 30,00€       |
| Apoio Administrativo (questões relacionadas com C.C, alteração de moradas, entre outras)                    |            | 3,50€/30 min |

| SAÚDE   | PREÇO   |  |
|---|---|--|
| Consulta médica (não urgente) para utentes CD e SAD (na instituição)              | 25,00€  |  |
| Sessões de Fisioterapia para utentes CD e SAD<br>(nas instalações da instituição) | 20,00€ (1 ou 2 sessões/semana)<br>17,00€ (se 3 sessões/ semana) |  |
| Material de Enfermagem  | Penso pequeno   | 2€   |
|   | Penso médio   | 3€   |
|   | Penso grande  | 4€   |
|   | Outros  | A definir conforme orçamento de fornecedor |



| <b>TRANSPORTE E ACOMPANHAMENTO A EXTERIOR</b>  | <b>PREÇO</b> |
|--|--------------|
| <b>Pombal</b><br>(Até 3 viagens/mês gratuito, a partir da 4ª viagem- valor estabelecido)   | 5,00€        |
| <b>Coimbra</b>   | 50,00€       |
| <b>Leiria</b>  | 30,00€       |
| <b>Figueira da Foz</b>   | 55,00€       |
| <b>Soure</b>   | 20,00€       |
| <b>Outros destinos</b>   | 0,50€/km     |
| <b>Taxa de acompanhamento ao exterior</b><br>(primeiros 30 minutos não são contabilizados) | 3,50€/30 min |

| <b>CABELEIREIRO / ESTÉTICA</b>         | <b>PREÇO</b> |
|--|--------------|
| Aluguer espaço/material (mínimo 1hora) | 5,00€/hora   |
| Lavar e secar                          | 5,00€        |
| Corte de Cabelo - Feminino             | 8,00€        |
| Corte de Cabelo - Masculino            | 6,00€        |
| Pintura Feminino/Masculino             | 20,00€       |
| Manicure ou Pedicure                   | 6,00€        |
| Depilação Buço ou Sobrancelhas         | 2,00€        |

| <b>MENSALIDADE ERPI (extra acordo)</b>   | <b>PREÇO</b> |
|--|--------------|
| Quarto Individual <b>com</b> wc privativa  | 1.300,00€    |
| Quarto Individual <b>sem</b> wc privativa  | 1.200,00€    |
| Valor mensalidade convalescença / Descanso Cuidador<br>Quarto Individual <b>com</b> wc privativa | 1.400,00€    |
| Valor mensalidade convalescença / Descanso Cuidador<br>Quarto Individual <b>sem</b> wc privativa | 1.300,00€    |
| Valor mensalidade convalescença / Descanso Cuidador<br>Quarto duplo                              | 1.250,00€    |

01 de fevereiro de 2025

O Provedor  
Joaquim Guardado