

Edição 02

Revisão 10



**SANTA CASA
da Misericórdia**

VILA VELHA DE RODÃO

REGULAMENTO INTERNO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS 2019

Serviço de Apoio Domiciliário

Elaborado por: Equipa Técnica	Aprovado por: Mesa Administrativa	Data: 24-10-2019
-------------------------------	-----------------------------------	------------------

INDICE

CAPITULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

- Artigo I – Âmbito de Aplicação
- Artigo II – Objetivos do Regulamento
- Artigo III – Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas
- Artigo IV – Objetivos da Prestação de Serviços
- Artigo V - Capacidade Instalada do SAD

CAPITULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO E CANDIDATURA DOS CLIENTES

- Artigo VI – Condições Gerais de Admissão
- Artigo VII – Critérios Preferenciais de Admissão /Priorização da Base de dados
- Artigo VIII – Candidatura e processo de admissão
- Artigo IX – Organização do Processo de Admissão
- Artigo X - Base de Dados de Inscrições
- Artigo XI – Admissão
 - (Acolhimento dos Novos Clientes)
 - (Período de Ambientação)
- Artigo XII – Registo dos clientes
- Artigo XIII – Contrato de Prestação de Serviços
- Artigo XIV – Comunicações
- Artigo XV – Processo Individual
 - (Base de dados)

CAPITULO III – DIREITOS E DEVERES

- Artigo XVI – Direitos dos Clientes
- Artigo XVII – Deveres dos Clientes
- Artigo XVIII – Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/ Serviço
- Artigo XIX – Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/ Serviço
- Artigo XX – Direitos das Famílias
- Artigo XXI – Deveres das Famílias
- Artigo XXII – Sanções/ Procedimentos
- Artigo XXIII - Atividades de Animação socioculturais
- Artigo XXIV – Passeios ou deslocações
- Artigo XXV - Livro de Reclamações
- Artigo XXVI Resolução alternativa de litígios de consumo

CAPITULO IV – DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- Artigo XXVII – Vigência do Contrato
- Artigo XXVIII – Cessação Da Prestação de Serviços
- Artigo XXIX – Determinação da Participação
- Artigo XXX – Cálculo do Rendimento Per Capita
- Artigo XXXI – Prova dos Rendimentos e Despesas do Cliente
- Comparticipação Financeira de Clientes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação/ Participação do Cliente**
- Artigo XXXII – Participação do Cliente
- Artigo XXXIII – Conceitos
- Comparticipação Financeira de Clientes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação**

CAPITULO V – ORGANIZAÇÃO DO ESTABELECIMENTO

- Artigo XXXIV – Direção Técnica do Estabelecimento
 - (Instalações)
 - (Refeições)
- Artigo XXXV – Quadro de Pessoal

Artigo XXXVI – Participação de Familiares e Voluntários

Artigo XXXVII - Entrada e saída de visitas

Artigo XXXVIII - Informações Úteis/ Horários de Funcionamento

CAPITULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo XXXIX – Espólio e Guarda dos Bens dos Clientes

Artigo XL – Alterações ao Regulamento

Artigo XLI – Integração de Lacunas

Artigo XLII – Legislação aplicável

Artigo XLIII – Entrada em Vigor

ANEXO A

Horários

ANEXO B

Informações sobre locais de interesse na comunidade

ANEXO C

Determinação da Comparticipação a suportar pelos clientes abrangidos pelo acordo de cooperação

ANEXO D

Custo do serviço para clientes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo I

Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento destina-se a definir as normas de funcionamento dos serviços e dos serviços de apoio social prestados pela Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão (SCMVVR), classificados nos termos da legislação como “Apoio Domiciliário” (SAD).

Este documento constitui um instrumento de gestão global e será pontualmente ajustado com medidas deliberadas pela Mesa Administrativa.

Artigo II

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Prestação de Serviços visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento dos Estabelecimentos e Serviços prestados;
3. Promover a participação ativa dos clientes, família, voluntariado e restante comunidade, nas atividades sociais e culturais promovidas pelos Serviços.

Artigo III

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes serviços aos clientes, respeitando as opções de cada cliente:

- 1.1. Fornecimento e apoio nas refeições, nomeadamente o almoço, pequeno-almoço e jantar, respeitando as dietas com prescrição médica.
- 1.2. Cuidados de Higiene e Conforto pessoal.
- 1.3. Higiene habitacional através da limpeza e manutenção dos espaços do idoso, nomeadamente, a cozinha, sala, quarto, casa de banho e zonas comuns.
- 1.4. Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente.
- 1.5. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
- 1.6. Assistência medicamentosa, quando prescrita pelo médico. Compreende-se neste serviço, nomeadamente: a preparação da medicação separada por tomas individualizadas, bem como a administração de insulina.

2. O Serviço de SAD promove ainda os seguintes serviços:

- 2.1. Apoio Psicossocial.
- 2.2. Cuidados de Enfermagem, de acordo com a disponibilidade do serviço e avaliação prévia.
- 2.3. Acompanhamento a consultas médicas.
- 2.4. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- 2.5. Pequenas reparações no domicílio.
- 2.6. Higiene pessoal avançada.
- 2.7. Serviço de limpeza geral, para além do espaço do idoso, indicado em 1.3.
- 2.8. A Misericórdia está aberta a novos serviços, que serão devidamente avaliados caso a caso.

Artigo IV

Objetivos da Prestação de Serviços

1. A prestação de serviços obedece a um planeamento ajustado às reais necessidades dos clientes do SAD, de modo a proporcionar-lhes:

- 1.1. A prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência, contribuindo para retardar ou evitar a institucionalização.

- 1.2. Uma alimentação adequada, tentando conciliar, na medida do possível, uma alimentação racional com hábitos e gostos pessoais e cumprindo as prescrições médicas.
- 1.3. Os serviços domésticos necessários ao bem-estar do cliente e destinados, nomeadamente, à higiene do ambiente, ao serviço de refeições, higiene pessoal e ao tratamento de roupas.
- 1.4. Apoio na prestação de cuidados de saúde.
- 1.5. A realização de atividades de animação e socialização, recreativa e ocupacional visa contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os clientes e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas.
- 1.6. A convivência social, através do relacionamento entre os clientes e destes com os familiares e amigos, com o pessoal do serviço de apoio domiciliário e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses.
- 1.7. A participação, sempre que possível, dos familiares ou outras pessoas no apoio ao cliente, desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo.

Artigo V

Capacidade Instalada

O SAD tem a sua capacidade definida pelo Acordo de Cooperação celebrado como o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social, encontrando-se afixado em local visível.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO E CANDIDATURA DOS CLIENTES

Artigo VI

Condições Gerais de Admissão

1. São condições obrigatórias para admissão no SAD - Serviço de Apoio Domiciliário:
 - 1.1. Indivíduos que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo SAD.
 - 1.2. Residentes nas freguesias de Vila Velha de Ródão, Perais e Sarnadas de Ródão, do concelho de Vila Velha de Ródão.
 - 1.3. Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do cliente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade.
 - 1.3. Expressa vontade do cliente e/ ou seus familiares na admissão.
 - 1.4. Não sofrer de doença mental grave, que prejudique o bom funcionamento do SAD ou ponha em causa a segurança dos colaboradores.
 - 1.5. Idoso ou indivíduo com deficiência, impossibilitado para realizar as atividades da vida diária.
 - 1.6. Incapacidade temporária do cliente ou família.
 - 1.7. Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao cliente, excetuando em situações de grande dependência.
 - 1.8. Situações pontuais não previstas, que a Mesa Administrativa considere aceitar, por conhecimento de causa, mediante parecer resultante de avaliação por parte da Direção Técnica.

Artigo VII

Critérios Preferenciais de Admissão/ Priorização da Base de Dados

1. Em igualdade de condições, são critérios preferenciais de admissão de candidatura a cliente do SAD - Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a. Ser pessoa social e economicamente desfavorecida.
 - b. Grau de dependência, isolamento, com comprovada inexistência de apoio familiar e/ou risco social.
 - c. Ser familiar direto de cliente da Misericórdia a usufruir do mesmo serviço.



Artigo VIII

Candidatura e Processo de Admissão

1. A candidatura a cliente do SAD - Serviço de Apoio Domiciliário é feita através de entrevista com a Direção Técnica da SCMVVR, onde é informado sobre o serviço pretendido, o horário de funcionamento, os critérios de admissão, gestão da lista de candidatos, a mensalidade dos clientes, regulamento das participações e as demais informações requeridas pelo cliente, seguida de visita domiciliária para avaliar as condições existentes.
2. Deverá ser feita marcação prévia de entrevista, nos Serviços Administrativos, por via telefónica, pessoal ou correio eletrónico.
3. O período de candidatura decorre entre Segunda-feira e Sexta-feira.
- 3.1. O horário de atendimento para candidatura decorre entre as 09 horas e as 16 horas.
4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de sete dias.

Artigo IX

Organização do Processo de Admissão

1. Para efeitos de instrução do processo de candidatura à admissão, o candidato a cliente, ou quem se responsabilize pelo mesmo, deverá apresentar aquando da entrevista, o formulário de admissão devidamente preenchido, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário e nos termos do artigo 5.º da Lei 7/ 2007, de 05 de Fevereiro.
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário.
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social.
 - 1.4. Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema de Saúde a que o candidato esteja vinculado.
 - 1.5. Relatório clínico do médico assistente, descritivo da sua situação clínica e tipo de dependência nas Atividades de Vida Diária.
 - 1.6. Fotografia atualizada.
 - 1.7. Atestado médico comprovativo da sua situação de saúde e informando caso sofra de doença impeditiva de frequentar a resposta social.
 - 1.8. Comprovativo dos rendimentos do candidato e/ou do seu representante legal, quando necessário.
 - 1.9. Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social.
 - 1.10. Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais.
 - 1.11. Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis.
 - 1.12. Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais.
 - 1.13. Recibo da prestação da casa ou de renda, quando aplicável.
 - 1.14. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule ou determine a tutela/ curatela.
 - 1.15. 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 de dados em falta.
 - 1.16. 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 seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.
2. Se o candidato for admitido no SAD, o cliente ou o seu significativo (entendendo-se por significativo a pessoa que fica responsável na instituição pelo utente) deverão:
 - 2.1. Serem esclarecidos dos seus direitos, deveres, normas internas e quotidiano do SAD.
 - 2.2. Receber cópia do contrato de prestação de serviços.

2.3. Ser esclarecidos da informatização pelos Serviços da SCMVVR dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente (modelo IMPU100 da gestão documental) e assinar a respetiva declaração de autorização.

2.4. Receber um exemplar do Regulamento Interno de Prestação de Serviços da Instituição.

2.5. Informar o cliente e o seu significativo do Regulamento Interno.

Informar o cliente do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia.

2.6. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou clientes, poderá originar a não admissão do cliente na resposta social ou a respetiva exclusão.

Artigo X

Base de Dados de Inscrições

A base de dados é onde serão registadas as inscrições de potenciais clientes, para posteriormente, proceder à admissão.

Artigo XI

Admissão

1. Compete à Direção Técnica instruir os processos de admissão de clientes do SAD, que serão submetidos para apreciação e aprovação da Mesa Administrativa, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos clientes e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.

2. O processo de admissão termina com a celebração do Contrato de Prestação de Serviços, que será assinado pelo representante da SCMVVR e pelo cliente, o qual poderá também incluir um representante, por este indicado.

3. No ato de assinatura do contrato será feito o pagamento, da comparticipação mensal do mês em que o referido contrato produz efeitos.

4. A Direção Técnica procederá à seriação de todas as candidaturas de Admissão ao SAD – Serviço de Apoio Domiciliário da SCMVVR, que não possam ser imediatamente satisfeitas, elaborando uma listagem com a posição relativa dos candidatos.

5. Em função dos critérios definidos nos Artigos VI e VII a listagem será atualizada por cada nova candidatura aceite.

6. No âmbito de futuros acordos com a Segurança Social, poderá haver casos de Admissão urgente, que se processarão conforme o número 1.15 do Artigo IX.

7. A admissão dos clientes é da competência da Mesa Administrativa, que decidirá em função de relatório circunstancial da Direção Técnica.

(Acolhimento dos Novos Clientes)

I - No dia da admissão o acolhimento será feito pelo (a) Diretor (a) Técnico (o), através de uma visita domiciliária.

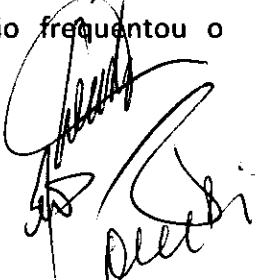
II - Serão prestadas todas as informações e esclarecimentos ao cliente sobre a prestação de serviços do SAD.

III - Será entregue ao cliente o manual de acolhimento dando-lhe uma perspetiva global de todo o funcionamento da Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão.

(Período de ambientação)

I - A admissão será sempre condicionada ao período experimental não superior a trinta dias, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições a que se refere a alínea 1.4 do artigo VI deste Regulamento.

II - No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o cliente tem direito ao reembolso da proporcionalidade referente aos dias em que não frequentou o Estabelecimento



7

Artigo XII

Registo dos Clientes

Deverá existir registo de Clientes, atualizado, onde conste a identificação do Cliente, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

Artigo XIII

Contrato de Prestação de Serviços

1. A prestação de serviços do SAD pressupõe a contratualização de pelo menos dois serviços, durante os dias úteis, existindo a possibilidade de no fim-de-semana, beneficiarem de apenas um serviço 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 os clientes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.

3. Para o efeito, os clientes e seus responsáveis, 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 cliente não possa assinar o regulamento interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do cliente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda se aposta impressão digital do cliente, e escrever-se termo de rogo.

5. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.

Artigo XIV

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 e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis 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 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 cliente e/ou responsáveis 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 XV

Processo Individual

1. Para cada cliente, existe um processo onde consta a identificação pessoal, elementos sobre a situação social e económica, necessidades específicas, hábitos de vida, gostos, interesses, história de vida e historial clínico, instruído pela Direção Técnica.

Para que o cliente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado um Processo Individual e Confidencial do cliente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:

a) Área Sociofamiliar:

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
- Fotografia tipo passe;

- Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão. No caso do Cartão de Cidadão apenas poderá ser extraída cópia do documento, mediante a assinatura de declaração de consentimento, conforme consta do artigo 5.º, da Lei n.º 7/ 2007, de 05 de fevereiro;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do cliente ou dos familiares;
- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- Registo da evolução da situação do cliente na instituição;
- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao SAD;
- Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- Programa de Cuidados e Serviços (PCS).
- Os documentos onde seja obrigatória a assinatura do cliente ou, em caso de incapacidade deste, do seu familiar direto, e/ou um responsável, que depois de informados não se dirija à instituição, no prazo máximo de 15 dias, para formalização do processo, consideram-se aceites pela Direção Técnica.

b) Área da Saúde:

- Fotocópia do cartão de cliente do centro de saúde;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do cliente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do cliente no SAD.

a) Área jurídica:

- O cliente e o seu familiar direto, e/ou um responsável, deverão assinar um contrato de prestação de serviços com a Misericórdia, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo cliente, bem como a comparticipação mensal para com o SAD, sujeitando-se o cliente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;
- Declaração de vontade.
- Declaração de Cedência de dados pessoais para efeitos de admissão (IMPU100, da gestão documental)

(Base de dados)

Caso não seja possível proceder à admissão após efetuada a candidatura por parte do cliente, por inexistência de vaga:

- I – É de imediato comunicado ao cliente que a sua candidatura será arquivada em Base de dados.
- II – Serão dados a conhecer os critérios de priorização no posicionamento da mesma.
- III – A candidatura será retirada da Base de dados caso seja solicitado pelo cliente posteriormente, ou caso haja qualquer resposta por parte deste durante o processo de atualização.
- IV – A Base de dados é atualizada anualmente, por envio de correspondência ou via telefónica, para todos os clientes nela existente.

CAPÍTULO III DIREITOS E DEVERES

Artigo XVI Direitos dos Clientes

1. São direitos dos clientes, nomeadamente:

- 1.1. Ser tratado por todo o pessoal da Santa Casa com igualdade, dignidade e respeito pela sua individualidade, privacidade e intimidade.
- 1.2. Participar, de acordo com as suas possibilidades e interesses, nas atividades de animação social, cultural e recreativa.
- 1.3. À confidencialidade, respeito pela sua individualidade e privacidade.
- 1.4. Ao respeito pelos seus usos e costumes.
- 1.5. À liberdade de expressão.
- 1.6. À liberdade religiosa.
- 1.7. À autonomia na gestão do seu património.

2. São ainda direitos do cliente:

- 2.1. Acolhimento pela Direção Técnica para uma visita pormenorizada ao Estabelecimento onde o SAD está sediado e ser apresentado aos colaboradores.
- 2.2. Esclarecimento sobre o Regulamento Interno de Prestação de Serviços e os direitos e deveres do cliente.
- 2.3. Usufruir de alimentação diária, tratamento de roupa e higiene pessoal e cuidados de imagem.
- 2.4. Ausentar-se do domicílio, com o devido conhecimento da Direção Técnica ou de quem a substitua.
- 2.5. Reclamar verbalmente ou por escrito junto da Mesa Administrativa, Direção Técnica ou a quem a substitua, quando se sentir lesado.
- 2.6. Solicitar a cedência de ajudas técnicas em situações de dependência, podendo ser cedidas a título gratuito ou de aluguer.
- 2.7. A que a Santa Casa estabeleça contato com o familiar e ou responsável pelo cliente, em situação de doença grave verificada por elemento do SAD, assim como a que seja providenciada a presença de um médico ou ambulância.

Artigo XVII Deveres dos Clientes

1. São deveres dos clientes do SAD - Serviço de Apoio Domiciliário:

- 1.1. Cumprir as normas deste Regulamento Interno de Prestação de Serviços, as deliberações dos órgãos sociais da Instituição e da Direção Técnica da mesma.
- 1.2. Zelar pela conservação do material que lhe for distribuído.
- 1.3. Entregar cópia das chaves do seu domicílio às colaboradoras SAD, mediante preenchimento de ficha própria dando autorização para tal.
- 1.4. Garantir o cumprimento das regras básicas de higiene, de acordo com as orientações que lhe forem transmitidas.
- 1.5. Respeitar os horários em vigor.
- 1.6. Pagar até ao dia 10 de cada mês, a comparticipação mensal fixada de acordo com a tabela em vigor, bem como as atualizações que forem deliberadas pela Mesa Administrativa.
- 1.7. Reembolsar a Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão das despesas com medicamentos, fraldas, material de enfermagem, transportes e outras que lhe digam diretamente respeito.
- 1.8. Indemnizar a Santa Casa pelos danos que causar no equipamento, etc.
- 1.9. Não se apresentar em estado de embriaguez e/ou sob a influência de substâncias ilícitas.
- 1.10. Avisar a Direção Técnica, sempre que pretenda ausentar-se para além do tempo determinado.
- 1.11. Respeitar e acatar as indicações dos funcionários e dos membros da Mesa Administrativa.
- 1.12. Colaborar, dentro das suas possibilidades, nas ações para as quais que for solicitado.
- 1.13. Não é permitida a prática de assédio, junto de colaboradores, voluntários e utentes.

Artigo XVIII

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/ Serviço

1. São direitos da SCMVVR enquanto entidade gestora do estabelecimento:
 - 1.1. Exigir dos clientes o cumprimento do presente Regulamento de Prestação de Serviços e de outras normas de funcionamento dos Serviços.
 - 1.2. Propor a transferência do cliente para um Estabelecimento ou espaço da SCMVVR, mediante obtenção do seu acordo e avisada a família, se tal for conveniente para a melhoria da sua qualidade de vida.
 - 1.3. Ao tratamento dos seus colaboradores de forma respeitosa.
 - 1.4. A informação e atualização de dados relevantes à situação socioeconómica e familiar dos clientes.
2. Rescisão de contrato com o cliente em caso de:
 - 2.1. Incumprimento reiterado das regras do presente Regulamento, nomeadamente no que concerne aos deveres consignados no Artigo XII. A rescisão ocorrerá após averiguação dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos da legislação em vigor.
3. Os colaboradores dos estabelecimentos gozam de todos os direitos concedidos pelos regulamentos, e de todos os demais diplomas reguladores das relações laborais em vigor.

Artigo XIX

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/ Serviço

1. São deveres da SCMVVR enquanto entidade gestora do SAD – Serviço de Apoio Domiciliário:
 - 1.1. Proporcionar serviços permanentes e adequados aos clientes.
 - 1.2. Considerando que o domicílio do cliente é inviolável e como tal deve ser considerado, não é permitido fazer alteração nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização.
 - 1.3., Guardar em local seguro e entregues à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de serviços e cuidados, as chaves do domicílio, que tenham sido confiadas ao SAD.
 - 1.4. Contribuir, dentro do possível, para a melhor qualidade de vida do cliente no seu processo natural de envelhecimento.
 - 1.5. Estimular a participação dos familiares, ou pessoa responsável pelo cliente, no apoio ao idoso, sempre que possível e desde que contribua para o seu maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo.
 - 1.6. Potenciar a integração social do cliente.
 - 1.7. Estimular o convívio entre o cliente, familiares, amigos, com o pessoal do SAD e com a própria comunidade.
 - 1.8. Efetuar as diligências necessárias no sentido de assegurar o transporte do cliente para o Hospital da região (Hospital Distrital de Castelo Branco), em caso da urgência ocorrer durante a prestação de serviço. O posterior acompanhamento será feito por familiares.
 - 1.9. Na ocorrência de um óbito, na presença de um funcionário do SAD, este deve avisar imediatamente o familiar / responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico. A família, ou o responsável pelo cliente, será avisada pela Direção Técnica ou, na sua ausência, pelo(a) responsável de serviço.
 - 1.10. Sempre que seja detetada no cliente doença grave, que ponha em causa a saúde e segurança do pessoal, serão convocados de imediato os familiares/responsáveis do cliente.
 - 1.11. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores.
 - 1.12. Dispor livro de reclamações.
 - 1.13. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.
 - 1.14. Manter atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação.
 - 1.15. Assegurar uma política de “tolerância zero” em relação ao assédio relacionado com o trabalho, incluindo trabalhadores, voluntários, clientes, fornecedores e utentes, qualquer que seja o meio utilizado e mesmo que ocorra fora do horário de trabalho.
 - 1.16. Aos colaboradores dos estabelecimentos cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

Artigo XX
Direitos das Famílias

1. Conhecer o Regulamento Interno de Prestação de Serviços.
- 1.1. Participar nas atividades promovidas pela SCMVVR.
- 1.2. Apresentar reclamações e sugestões relativamente ao funcionamento e aos serviços prestados pela SCMVVR.
- 1.3. Auxiliar o seu familiar nas tarefas diárias.
- 1.4. Ser informado pelos serviços competentes da SCMVVR, em caso de falecimento do seu familiar.
- 1.5. Acompanhar o seu familiar a consultas médicas com especialistas, exames de diagnóstico e terapêuticas.
- 1.6. Ser informada sempre que seja detetada no cliente doença infectocontagiosa ou mental grave ou comportamentos que ponham em causa a sua saúde e segurança do pessoal.

Artigo XXI
Deveres das Famílias

1. Colaborar com a Santa Casa no acompanhamento dos familiares e contribuir para o bem-estar dos mesmos.
2. Pagar no momento devido as mensalidades e as despesas adicionais que eventualmente ocorram.
3. Colaborar nas tarefas que lhe forem pedidas.
4. Participar à Direção Técnica, todas as saídas do domicílio do seu familiar.
5. Em alternativa ao cliente, cabe ao responsável por este a aquisição da sua roupa pessoal, em quantidade suficiente, de forma a manter um aspeto apresentável e a não prejudicar o serviço de lavandaria.
6. Sempre que o serviço de marcação de roupa não seja assegurado pelos serviços da instituição, deverão marcar as roupas do seu familiar, utilizando o número de identificação interno, atribuído aquando da admissão no SAD – Serviço de Apoio Domiciliário.
7. Respeitar o seu familiar e os colaboradores da Instituição, em suma, respeitando o bom ambiente da comunidade.
8. Manter-se informado e atualizado sobre a vida da Instituição, através das informações e outros meios de comunicação existentes no estabelecimento que serve de sede ao SAD.
9. Cumprir o presente Regulamento, as deliberações dos Órgãos Sociais da instituição e as orientações da Direção Técnica.

Artigo XXII
Sanções/ Procedimentos

1. Os clientes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos clientes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência;
 - b) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços
3. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os clientes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento da resposta social.
4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

Artigo XXIII
Atividades de Animação e Socialização

1. A Direção Técnica elaborará um plano, superiormente aprovado, de atividades de animação socioculturais, recreativas e ocupacionais, tendencialmente gratuitas, devendo estas ser dadas a conhecer ao cliente e respeitando o princípio da participação voluntária dos clientes.

Artigo XXIV
Passeios ou Deslocações

1. Todos os passeios organizados para os clientes do SAD – Serviço de Apoio Domiciliário deverão constar no Plano Anual de Atividades, este deverá conter informações sobre as datas e responsáveis pela organização.
2. Os clientes serão acompanhados ao exterior por colaboradores da instituição sempre que necessário, tendo presente as seguintes regras de acompanhamento:
 - 2.1. O cliente deverá circular sempre pelo interior do passeio;
 - 2.2. Deverão ser utilizadas as ajudas técnicas adequadas à deslocação do cliente de forma confortável e segura;
 - 2.3. A permanência no exterior deverá ir de encontro às necessidades do cliente.

Artigo XXV
Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, o SAD – Serviço de Apoio Domiciliário possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do responsável de serviço, sempre que desejado, pelos clientes, pelos familiares dos clientes ou por outras pessoas diretamente interessadas nos clientes.
2. Não obstante, no número anterior poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Diretor (a) Técnico (a) do SAD.

Artigo XXVI
Resolução alternativa de litígios de consumo

Em caso de litígio de consumo no âmbito do contrato celebrado, o cliente pode recorrer ao Centro de Arbitragem:

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa

Campus de Campolide

1099-032 Lisboa

Telef. 213847484 (das 15h00 às 17h00) | Telem. 919225540 | Fax. 213845201

E-mail: cniacc@fd.unl.pt

Web: <http://arbitragemdeconsumo.org/>

<https://www.facebook.com/cniacc>

Para mais informações poderá consultar o portal do consumidor: www.consumidor.pt

CAPÍTULO IV
DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo XXVII
Vigência da Prestação de Serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços referido no presente Regulamento de Prestação de Serviços, é celebrado por tempo indeterminado, exceto disposição específica contrária que deverá ser expressamente mencionada e aceite pelos subscritores do contrato.

Artigo XXVIII
Cessação da Prestação de Serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a). Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b). Caducidade (falecimento do Cliente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c). Revogação por uma das partes;

- d). Incumprimento;
e). Inadaptação do Cliente.
2. Em caso do Cliente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 30 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do cliente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
- a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
b) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais funcionários;
d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
7. O Responsável pelo cliente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o cliente.

Artigo XXIX

Determinação da Comparticipação

1. Na determinação das comparticipações dos clientes deverão ser observados os seguintes princípios:
- *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de clientes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
 - *Princípio da justiça social* – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os clientes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
 - *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada cliente deve ser determinado de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no nº 1 do Art. 5º deste Regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar **de acordo com o quadro definido no Anexo C deste regulamento.**
3. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que podem ser pagos, mediante precário devidamente afixado.
4. A comparticipação máxima do cliente corresponde ao Custo Médio por Cliente, registado no ano transato.
5. Será solicitada anualmente ao Cliente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

Artigo XXX

Cálculo do Rendimento Per Capita

O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do cliente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas¹

N= Número de elementos

Artigo XXXI

Prova dos rendimentos e despesas do Cliente

1. A prova dos rendimentos do cliente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação, nomeadamente certidão bancária autenticada dos rendimentos capitais do cliente.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de participação do cliente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do cliente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da participação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do cliente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Comparticipação financeira de Clientes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo XXXII

Comparticipação do Cliente

1. Os Clientes obrigam-se a pagar uma participação mensal, calculada de acordo com o seu rendimento no qual se incluem os subsídios de férias e Natal.
2. Caso exista a necessidade da Misericórdia efetuar 2 deslocações diárias ao domicílio do cliente para fazer a higiene pessoal e fornecer a alimentação, globalmente estes serviços são considerados quatro serviços.
3. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
4. As Participações por Dependência fazem parte do rendimento do cliente para o cálculo do rendimento *per capita*.
5. A participação do Cliente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
6. Sempre que se verifique a frequência da resposta social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, haverá lugar para uma redução na participação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar em 5%.
7. Sempre que devidamente justificado, 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
8. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.

Artigo XXXIII

Conceitos

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

1. **Agregado Familiar** – é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.
2. **Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar** – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

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

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
3. De Pensões;



4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;
 - 6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
 - a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
 - b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
 - c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
 - 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.
 - 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 1º 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 da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite
7. De capitais;
 - 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.
 - 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.
8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

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

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- e) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG).
- f) Para além das despesas referidas nas alíneas anteriores, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo do agregado familiar.

Comparticipação financeira de Clientes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do cliente e/ou familiar, desde que

não ultrapasse o custo médio por cliente registado no ano anterior. Os valores estão referidos no Anexo D deste regulamento.

CAPÍTULO V ORGANIZAÇÃO DO ESTABELECIMENTO

Artigo XXXIV

Direção Técnica do Estabelecimento

1. A Direção Técnica dos Estabelecimentos compete a um/a Técnico/a, nos termos da Portaria 38/ 2013, de 30/01 do SAD – Serviço de Apoio Domiciliário cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível, sendo nomeado/a pela Mesa Administrativa da SCMVVR.
2. A Direção dos Estabelecimentos é supervisionada pela Mesa Administrativa da SCMVVR.

(Instalações)

I – A Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão está sediada na Rua de Santana, n.º 654, 6030-230 Vila Velha de Ródão, e as instalações disponibilizadas para a resposta social SAD – Serviço de Apoio Domiciliário está sediada no mesmo endereço.

(Refeições)

I – As refeições são confeccionadas na Instituição e distribuídas nos domicílios segundo os seguintes horários:

- Almoço: Entre as 11horas 30 minutos e as 13horas.
- Jantar: Entre as 18 horas e as 19 horas.

II- As ementas são elaboradas semanalmente e afixadas em local visível na Instituição.

III – Todos os regimes de alimentação especial, com as dietas só serão fornecidas sob prescrição médica, ou excecionalmente, quando a situação de saúde do cliente assim o justificar. Sendo assim encontra-se afixado em local visível o mapa contendo o nome dos clientes e o regime alimentar a adotar.

Artigo XXXV

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal da SCMVVR afeto a cada Estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e categoria profissional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Nas informações contidas no quadro de pessoal encontra-se também referenciado o perfil, o grupo profissional e o tipo de vínculo de cada colaborador(a), assim como, horários, turnos, sectores e respetivos dias de funcionamento.

Artigo XXXVI

Participação de Familiares e Voluntários

1. Considera-se voluntário, aquele que se ofereceu para, de forma livre, desinteressada e responsável, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, colaborar com o SAD – Serviço de Apoio Domiciliário em atividades definidas em Plano Anual de Voluntariado.
2. Os voluntários inscritos no Grupo de Voluntariado, aceitam cumprir o Regulamento Interno do Voluntariado, no qual estão definidas as tarefas a realizar, horários, direitos e deveres, acessos ao edifício e circulação, ações de formação a realizar durante o período de voluntariado, compensações, entre outras, que se considerem pertinentes para a boa realização da atividade de voluntariado.
3. Os familiares serão estimulados a inscrever-se no grupo de voluntariado, a apresentar sugestões de melhoria dos serviços, a propor e dinamizar atividades no âmbito da animação sociocultural, a acompanhar os seus familiares às consultas médicas.

Artigo XXXVII
Entrada e Saída de Visitas

1. As visitas aos clientes do SAD – Serviço de Apoio Domiciliário são da sua inteira responsabilidade, uma vez que estas são efetuadas no seu domicílio.

Artigo XXXVIII
Informações Úteis/ Horários de Funcionamento

1. A resposta social Serviço de Apoio Domiciliário funciona de Segunda-Feira a Domingo das 08:00 horas às 20:00 horas.

Os horários de funcionamento das atividades serão expostos nos locais próprios dos estabelecimentos da Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão e fazem parte do **anexo A** deste Regulamento Interno.

Os clientes e respetivos familiares dispõem de um conjunto diversificado de serviços ao seu dispor, existentes na localidade de Vila Velha de Ródão. Os contactos e condições de acesso fazem parte do **anexo B** deste Regulamento Interno.

CAPÍTULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo XXXIX
Espólio e Guarda dos Bens dos Clientes

1. Todos os clientes têm plena autonomia na gestão dos seus bens. Em caso de incapacidade física a Instituição efetuará as diligências necessárias para que o cliente trate de todos os seus assuntos pessoais, nomeadamente disponibilizando transporte e acompanhamento de um(a) colaborador(a).

2. Se o cliente necessitar adquirir algo que a Instituição não contemple, e se este não se puder deslocar ao exterior ou não quiser, a Instituição poderá adquirir o serviço ou bem mediante o preenchimento de formulário próprio.

Artigo XL
Alterações ao Regulamento

1. Nos termos deste Regulamento de Prestação de Serviços e da legislação em vigor, a SCMVVR deverá informar os clientes sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento /acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo XLI
Integração de Lacunas

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

Artigo XLII
Legislação aplicável


O SAD é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC, Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março, Decreto –Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, Portaria n.º196-A/2015,01/07, Portaria n.º 218-D/ 2019, de 15 de Julho, Portaria 38/ 2013, de 30/01, Circular n.º 4/ 2014, de 16/12, restantes normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

Artigo XLIII
Entrada em Vigor

O presente Regulamento, aprovado pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão, em 24 de outubro de 2019, substitui o anterior e entra em vigor 30 dias após a aprovação.

Vila Velha de Rodão, 24 de outubro de 2019

A Mesa Administrativa


Alvaro
Jacqueline Espirito Santo
Orelha
Orelha

ANEXO A

Horários

Animação Sociocultural

De acordo com plano de Atividades Socioculturais

Serviços Administrativos

Segunda-feira a sexta-feira Das 9h00 às 17h30

Cozinha

Diariamente Das 8h30 às 20h00

Lavandaria

Diariamente Das 8h00 às 17h00

ANEXO B

Informações sobre locais de interesse na comunidade

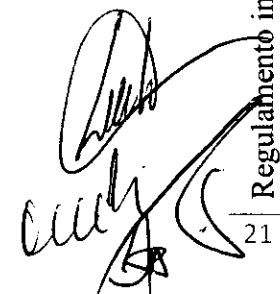
Contactos institucionais

Guarda Nacional Republicana	272549050
Câmara Municipal	272540300
Junta de Freguesia de V. V. Ródão	272541011
Junta de Freguesia de Perais	272989275
Junta de Freguesia de Sarnadas Ródão	272998088
Segurança Social	300515077
Serviço de Finanças	272541038
Centro de Saúde V. V. Ródão	272540210
Extensão de Perais	272989370
Extensão de Sarnadas de Ródão	272997345
C.T.T.	272541011
Bombeiros Voluntários	272541022
Cartório / Conservatória	272545358

Nota: Existem condições de acesso para pessoas com mobilidade reduzida.

Outras informações úteis

Na área de implantação das instalações do Serviço de Apoio Domiciliário existe ainda um banco (Caixa Geral de Depósitos.), cabeleireiras, cafés, supermercado, biblioteca municipal, casa de artes, igreja e estação de caminhos-de-ferro. A localidade possui ligação à rede de expressos.



ANEXO C

Determinação da Comparticipação a suportar pelos clientes abrangidos pelo acordo de cooperação

A comparticipação financeira devida pela utilização de 4 quaisquer serviços presentes no Artigo III do presente Regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

SAD 5 Dias	Percentagem a aplicar	SAD 24h (24h)	Percentagem a aplicar
2 Serviços	45%	2 Serviços	60%
3 Serviços	50%	3 Serviços	65%
4 Serviços	60%	4 Serviços	75%
5 Serviços	De 61% a 75%	5 Serviços	75%
6 Serviços		6 Serviços	75%

Nota: A percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento *per capita* é de 75%

Nota: A prestação de serviços pressupõe a contratualização de pelo menos dois serviços, durante os dias úteis, existindo a possibilidade de no fim-de-semana, beneficiarem de apenas um serviço.

Internamentos Hospitalares/ Outras ausências

Ausências, devidamente justificadas, por um período superior a 15 dias consecutivos - deduz 10% mensalidade

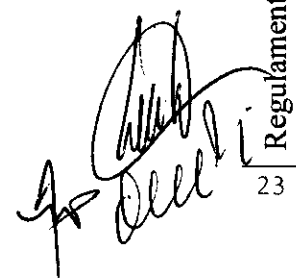
OBS

Nas admissões e nas saídas aplica-se a proporcionalidade

Diversos (*Por Ocupação; **Por Unidade)

Casa de Velaturas	Irmão = isentos; Familiares Diretos =50,00; Restantes =60,00€*
Quotas (Ano)	10,00€
Cueca/ Pensos/ Fraldas	(preço variável de acordo com a tabela de preços afixada no painel informativo da resposta social)
Material de Enfermagem	(preço variável de acordo com a tabela de preços afixada no painel informativo da resposta social)
Medicamentos/ Exames	(preço variável de acordo com prescrição médica)
Cabeleireiro	(preço variável de acordo com o serviço a contratar)
Fisioterapia	(preço variável de acordo com o serviço a contratar)

	Diversos (*Por Ocupação; **Por Unidade)
Casa de Velaturas	Irmão = Isentos; Familiares Diretos =50,00; Restantes =60,00€*
Quotas (Ano)	10,00€
Cueca/ Pensos/ Fraldas	(preço variável de acordo com a tabela de preços afixada no painel informativo da resposta social)
Material de Enfermagem	(preço variável de acordo com a tabela de preços afixada no painel informativo da resposta social)
Medicamentos/Exames	(preço variável de acordo com prescrição médica)
Cabeleireiro	(preço variável de acordo com o serviço a contratar)
Fisioterapia	(preço variável de acordo com o serviço a contratar)



ANEXO D

Custo do serviço para clientes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Serviços descritos no Artigo III Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente e/ou familiar, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente (devidamente afixado) registado no ano anterior.

Internamentos Hospitalares/ Outras ausências

OBS

Ausências, devidamente justificadas, por um período superior a 15 dias consecutivos - deduz 10% na mensalidade

Nas admissões e nas saídas aplica-se a proporcionalidade

Diversos (**Por Ocupação; **Por Unidade*)

Casa de Velaturas

Irmão = Isentos; Familiares Diretos =50,00; Restantes =60,00€*

Quotas (Ano)

10,00€

Cueca/ Pensos/ Fraldas

(preço variável de acordo com a tabela de preços afixada no painel informativo da resposta social)

Material de Enfermagem

(preço variável de acordo com a tabela de preços afixada no painel informativo da resposta social)

Medicamentos/Exames

(preço variável de acordo com prescrição médica)

Cabeleireiro

(preço variável de acordo com o serviço a contratar)

Fisioterapia

(preço variável de acordo com o serviço a contratar)