

## Regulamento Interno da Equipa de Apoio Domiciliário – Sorrir M

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

##### ARTIGO 1º

##### ENTIDADE GESTORA

1. A Casa do Povo de São Bartolomeu de Messines (CPSBM) é uma Associação de Utilidade Pública de base associativa, registada como IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social (livro n.º7 sub n.º117/98 fls.117), constituída por tempo indeterminado, com o objetivo de promover o desenvolvimento e o bem-estar das comunidades, especialmente as do meio rural, que atua nas áreas sociais, da saúde, educativas, culturais, desportivas e de lazer.

##### ARTIGO 2º

##### LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. A Equipa de Apoio Domiciliário (EAD), integrada na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados em Saúde Mental (RNCCISM), rege-se pelas presentes normas e igualmente pelo estipulado na legislação abaixo identificada, no que concerne à criação das unidades e equipas prestadoras de cuidados continuados integrados de saúde mental e as condições de organização e funcionamento das mesmas: Decreto-lei nº 8/2010, de 28 de janeiro e Portaria n.º 311/2021 de 20 de dezembro.

##### ARTIGO 3º

##### OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO

1. O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:
  - 1.1 Promover e potenciar o respeito pelos direitos e deveres dos Utentes e demais interessados;
  - 1.2 Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
  - 1.3 Promover a participação ativa dos Utentes e/ou seus Representantes Legais ao nível da gestão e organização das unidades de saúde;
  - 1.4 O Regulamento Interno é elaborado pela entidade promotora e gestora da equipa e enviado à ECR para aprovação, antes da entrada em funcionamento da equipa;
  - 1.5 Do Regulamento Interno deve ser entregue em exemplar ao Utente ou ao seu Representante Legal, no momento da admissão.

##### ARTIGO 4º

##### OBJETIVOS DA EQUIPA DE APOIO DOMICILIÁRIO

1. A Equipa de Apoio Domiciliário, doravante designada por EAD – Sorrir M, é uma unidade de saúde da Casa do Povo de São Bartolomeu de Messines e destina-se a desenvolver programas de reabilitação psicossocial, no domicílio próprio, familiar ou equiparado, para pessoas com doença mental grave, clinicamente estabilizadas, com qualquer grau de incapacidade psicossocial que apresentem necessidade de apoio ao nível das competências relacionais, de organização pessoal e doméstica e de acesso aos recursos da comunidade, de acordo com a legislação em vigor, com o objetivo de, no mais curto espaço de tempo, a pessoa com doença mental grave possa recuperar as suas competências psicossociais, e reintegrar-se na sua família e comunidade.

Constituem objetivos da EAD – Sorrir M:

- 1.1. A promoção do bem-estar mental, melhorando a qualidade de vida da pessoa e familiares;
- 1.2. Possibilitar a dignificação humana da pessoa com doença mental, lutando contra a estigma, a discriminação e a exclusão social;

*Luís Fente* (P)  
T  
X  
O

- 1.3. Propiciar condições para o desenvolvimento de uma maior autonomia, ao nível pessoal e ocupacional;
  - 1.4. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular;
  - 1.5. Proporcionar a oportunidade de realização pessoal, com o máximo de desenvolvimento das suas capacidades pessoais e sociais;
  - 1.6. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
  - 1.7. Potenciar a integração do Utente, quer na comunidade familiar, quer na comunidade envolvente, promovendo a sua participação enquanto cidadão de plenos direitos e deveres, reforçando a sua rede de suporte social;
  - 1.8. Prevenir internamentos hospitalares e admissões em unidades residenciais;
  - 1.9. Sinalizar e encaminhar situações de descompensação para os Serviços Locais de Saúde Mental.
2. A Equipa de Apoio Domiciliário assegura o número mensal de visitas domiciliárias correspondente a 8 intervenções por dia, não contabilizando mais de uma visita diária ao mesmo utente.

#### **ARTIGO 5º**

#### **SERVIÇOS PRESTADOS**

1. A EAD – Sorrir M, Equipa de Apoio Domiciliário, da Casa do Povo de São Bartolomeu de Messines, deverá assegurar aos seus Utentes, os seguintes serviços:
  - 1.1. Promoção da autonomia nas atividades básicas de vida diária;
  - 1.2. Promoção da autonomia nas atividades instrumentais de vida diária;
  - 1.3. Facilitação do acesso a atividades ocupacionais, de convívio ou de lazer;
  - 1.4. Sensibilização, envolvimento e treino dos familiares e cuidadores informais na prestação de cuidados;
  - 1.5. Acesso a cuidados médicos gerais e da especialidade de psiquiatria;
  - 1.6. Supervisão e gestão da medicação.

#### **CAPITULO II**

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

#### **ARTIGO 6º**

#### **CRITÉRIOS DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

1. Os critérios de admissão na EAD – Sorrir M são, cumulativamente:
  - 1.1. Qualquer grau de incapacidade psicossocial;
  - 1.2. Estabilização clínica, tendo ultrapassado a fase aguda da doença;
  - 1.3. Encontrar-se a viver na comunidade em domicílio próprio ou familiar;
  - 1.4. Aceitação do programa de reabilitação;
  - 1.5. Aceitação do termo de pagamento.

#### **ARTIGO 7º**

#### **PROCEDIMENTOS DE REFERENCIAÇÃO/ADMISSÃO**

1. A proposta de referenciação, emitida pelas entidades referenciadoras, para avaliação da ECL (Entidade Coordenadora Local) ou da ECR (Entidade Coordenadora Regional), deve incluir:
  - 1.1. Diagnóstico principal, de acordo com a classificação internacional de doenças em vigor;
  - 1.2. Registo de comorbilidades;

- 1.3. Classificação do grau de funcionalidade, segundo a CIF, utilizando o Instrumento Único de Avaliação (IUA); Classificação do grau de funcionalidade, segundo a Classificação Internacional de Funcionalidade (CIF), é suportado num conjunto de instrumentos e procedimentos de avaliação, devidamente disponibilizados no sistema de informação da RNCCI e necessariamente complementado por parecer técnico da equipa multidisciplinar que referencia ou presta cuidados;
  - 1.4. Avaliação médica, de enfermagem, do serviço social e qualquer outra informação relevante;
  - 1.5. Proposta da tipologia de cuidados da RNCCI;
  - 1.6. Critérios para admissão;
  - 1.7. Objetivos pretendidos com o Plano Individual de Intervenção (PII);
  - 1.8. Consideração dos aspetos clínicos e de personalidade relevantes para a reabilitação, nomeadamente a motivação da pessoa para o envolvimento no projeto de reabilitação, potencial reabilitativo e recursos existentes.
2. Os procedimentos de admissão são os referenciados no artigo 14º da Portaria nº311/2021 de 20 de dezembro.
  3. A admissão do Utente nas unidades e equipas é feita pela ECR. A ECR é a detentora do número de vagas existentes nas unidades e equipas da sua área de atuação, competindo-lhe atribuir vaga ao Utente.
    - 3.1. A admissão é obrigatoriamente precedida de proposta de referência por parte da entidade referenciadora à ECL ou à ECR, respetivamente. No caso de Utentes provenientes de Serviço Local de Saúde Mental (SLSM), Hospitais e Centros hospitalares psiquiátricos e Agrupamentos de centros de saúde, as referências devem ser enviadas à ECL, no caso de referências vindas de instituições psiquiátricas do setor social, devem ser enviadas à ECR;
    - 3.2. A atribuição de vaga observa o princípio da proximidade do local do domicílio e do SLSM que lhe presta cuidados clínicos;
    - 3.3. Após receção da proposta de admissão proveniente da ECR, as entidades prestadoras devem aceitar o pedido no prazo de 1 dia útil e se necessário pedir informação complementar à ECR.
  4. A admissão dos Utentes é efetuada ao longo de todo o ano, sempre que haja vagas.
  5. No ato da admissão é verificado se foram rececionados todos os documentos necessário para a conclusão do processo do Utente:
    - 5.1. O cartão de cidadão do Utente ou o BI, o NIF, o NISS e o N.º SNS ou subsistema a que pertence;
    - 5.2. O cartão de cidadão ou o BI e o NIF do Representante Legal.

*Handwritten signature and initials*

#### ARTIGO 8º

##### MOBILIDADE E SAÍDA

1. As propostas de mobilidade, saída programada ou alta devem ser dirigidas pela respetiva unidade à ECL;
2. A preparação de mobilidade ou saída programada deve ser iniciada com a antecedência suficiente, em articulação com a família ou cuidador informal e com o respetivo SLSM ou entidade que referenciou o utente, de modo a permitir encontrar a solução mais adequada para a continuidade de cuidados de saúde mental;
3. Deve, ainda, ser elaborada informação clínica e social para a adequada continuidade de prestação de cuidados;
4. No caso de adultos em regime de maior acompanhado, a preparação da saída é comunicada, ao acompanhante e/ou à instituição de origem.

#### ARTIGO 9º

##### RESERVA DE LUGAR

1. A reserva de lugar não é aplicável às equipas de apoio domiciliário.

#### ARTIGO 10º

##### AUSÊNCIA PROGRAMADA

1. A ausência programada, para efeito de prossecução do PII, tendo por finalidade criar oportunidades para desenvolver competências individuais e familiares ou preparar a saída da residência, é previamente preparada com o utente e acompanhante/cuidador informal,

registada no respetivo PII, incluindo os objetivos pretendidos e as condições e orientações para esse período e é previamente validada pela ECL, até 30 dias por ano, sem perda de vaga e registo na plataforma informática.

#### ARTIGO 11º

#### ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

1. O processo de integração do Utente é preponderante para o êxito da prestação do serviço, devendo dar-se especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo.
2. Após admissão/formalização do contrato, é realizada uma visita ao domicílio, preferencialmente com o Diretor Técnico da EAD e um dos elementos da equipa prestadora de cuidados, o Utente e o Representante Legal;
3. Esta entrevista tem como objetivo proceder à avaliação das necessidades, características e expectativas do Utente e família e das condições do domicílio, assim como, do regulamento que gere esta unidade de saúde;
4. No primeiro dia da prestação dos serviços deve estar presente o Terapeuta de Referência e/ou Diretor Técnico da EAD, que deverá desenvolver as seguintes atividades:
  - 4.1. Apresentar a equipa responsável pela EAD – Sorrir M;
  - 4.2. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
  - 4.3. Observar as reações do Utente;
  - 4.4. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
  - 4.5. Evidenciar a importância da participação dos Representantes Legais do Utente nas atividades a desenvolver;
  - 4.6. Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento da EAD – Sorrir M, assim como os direitos e deveres das partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação de serviço;
  - 4.7. Registrar a informação recolhida, no sistema de gestão documental;
  - 4.8. Divulgar os mecanismos de participação na Organização (sistema de apresentação de sugestões ou reclamações);

#### ARTIGO 12º

#### PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Compete à equipa da EAD – Sorrir M, organizar os processos individuais dos Utentes de acordo com as normas vigentes;
2. O processo individual completo do Utente é arquivado, digitalmente, em pastas de acesso restrito à Direção Técnica e Equipa da EAD- Sorrir M, à exceção do contrato de prestação de serviços e aceitação de termo de pagamento, que são de acesso restrito à Equipa dos Serviços Administrativos e Direção Técnica;
3. Os documentos de acesso exclusivo à Direção Técnica e Equipa da EAD – Sorrir M, são arquivados fisicamente em zonas restritas e fechadas em áreas que oferecem privacidade e confidencialidade de informação, bem como, digitalmente em pastas de acesso restritos à Equipa da EAD e Direção Técnica, respeitando, assim, as regras de proteção de dados pessoais em vigor no que se reporta à privacidade e confidencialidade de informação.
4. De acesso exclusivo à Direção e Equipa Técnica, constam as seguintes informações:
  - 4.1. Processos Individuais:
    - 4.1.1 Ficha de inscrição, com todos os elementos de identificação do Utente, da sua família ou Representante Legal e respetivos comprovativos bem como, a data de admissão, identificação do Terapeuta de Referência e/ou Médico Assistente, declaração médica no caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais, medicação recorrente, assim como, medicação e procedimentos em caso de SOS;
    - 4.1.2 Informação médica atualizada (diagnóstico, dieta, medicação, alergias e outros);
    - 4.1.3 Documento de consentimento informado para atos médicos, subscrito pelo Utente e pelo seu Representante Legal;
    - 4.1.4 Proposta de referência e prescrição clínica;

- 4.1.5 PII – Plano Individual de Intervenção;
- 4.1.6 Cópia do termo de aceitação do programa de reabilitação;
- 4.1.7 Registos de avaliação e alterações ao PII;
- 4.1.8 Data de saída para domicílio ou de transição para outra estrutura de cuidados;
- 4.1.9 Cópia do termo de aceitação relativo ao valor a pagar pelo Utente por encargos decorrentes dos cuidados de apoio social prestados por cada visita de prestação de cuidados;
- 4.1.10 Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- 4.1.11 Cópia da decisão de acompanhamento, no âmbito do regime do maior acompanhado, ou identificação do respetivo processo junto do Ministério Público, quando aplicável.

*Superfete*

4.2. Listagem Nominal:

- 4.2.1. Dos Utentes da EAD – Sorrir M;
  - 4.2.2. Dos Representantes Legais, com os contactos telefónicos e emails;
  - 4.2.3. Dos procedimentos em caso de emergência.
5. O registo de presenças é efetuado em documento próprio com registo mensal, como tal, este é arquivado em formato digital e num dossier específico para o efeito e não no processo individual do Utente, sendo este disponibilizado aos Serviços Administrativos.
6. Os elementos constantes do Processo Individual do Utente são exclusivamente do conhecimento dos técnicos mencionados no ponto 4, dos Representantes Legais e de outros intervenientes no processo terapêutico. Este poderá ser consultado pelo Utente ou pelos Representantes Legais quando solicitado.

### CAPÍTULO III

#### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

##### **ARTIGO 13º**

##### **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

1. O Horário de funcionamento da EAD - Sorrir M é das 9h00 às 17h00 de segunda-feira a domingo, assegurando o número mensal de visitas domiciliárias correspondente a 8 intervenções por dia, não contabilizando mais de uma visita diária ao mesmo Utente.
  - 1.1 A Equipa Técnica da EAD - Sorrir M estabelece, com cada Utente um horário de atividades, de acordo com o seu Plano Individual de Intervenção.

##### **ARTIGO 14º**

##### **CONTRATO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. Nos termos da legislação em vigor, no ato da admissão é obrigatoriamente celebrado, por escrito, entre o Utente e/ou Representante Legal e a CPSBM, um contrato de prestação de serviços.
2. Do Contrato é entregue um exemplar ao Utente e/ou Representante Legal e arquivado outro no processo individual, no momento da admissão.
3. O respetivo contrato pode ser denunciado por iniciativa do Utente e/ou Representante Legal. Para tal o mesmo tem de o comunicar por escrito, justificando o motivo, com o mínimo de 15 dias de antecedência à data que pretende deixar de usufruir dos serviços.
4. A prestação de serviços cessa findo o Plano de Intervenção Individual, por denúncia, institucionalização ou morte do Utente.
5. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo acordo e assinada pelos respetivos outorgantes.

##### **ARTIGO 15º**

### INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO UTENTE

*P*  
*Saupe*  
*7*  
*7*  
*7*

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço em caso de férias, internamento do Utente ou doença, mediante comprovativo médico.
2. Consideram-se justificadas as ausências resultantes de doença devidamente comprovada ou de outros motivos ponderosos que a Direção Técnica e Direção da Instituição, venham a considerar justificativos.
3. A desistência deve ser comunicada, por escrito, pelo responsável do Utente, ao Diretor Técnico.
4. A interrupção / anulação da prestação de cuidados por iniciativa do Utente não dá direito à restituição do valor das parcelas já liquidadas.

### ARTIGO 16º

#### PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado na Secretaria da CPSBM do dia 1 ao dia 8 de cada mês.
2. Caso o Utente ou o Representante Legal não possa honrar o seu compromisso, deverá informar mediante requerimento, devidamente justificado a entregar entre dia 1 e dia 8 do mês em questão.
3. As mensalidades deverão ser pagas diretamente na secretaria da CPSBM, através de numerário, cheque, multibanco, transferência bancária (para o IBAN PT50 0035 2096 00023007930 69) com envio do respetivo comprovativo para [secretaria@casapovomessines.pt](mailto:secretaria@casapovomessines.pt) ou débito direto.
4. O gasto de referência da EAD- Sorrir M é calculado de acordo com os valores em vigor, sendo participado pela Administração Regional de Saúde (ARS), pela Segurança Social e pelo Utente, consoante os rendimentos per capita do mesmo.
5. A determinação do valor a cargo do Utente é apurado pela ECL, nomeadamente pela Técnica Superior de Serviço Social do Centro Distrital de Faro do ISS, IP.
6. Se o Utente recusar por mais de um mês sem justificação válida, a visita domiciliária, estas questões serão remetidas e articuladas com ECL e ECR.
7. Perante ausências de pagamento superior a 30 dias, estas também serão remetidas e articuladas com a ECL e ECR.
8. No ato do pagamento da primeira mensalidade será, obrigatoriamente, assinado o contrato de prestação de serviços, entre a Instituição e o Utente ou Representante Legal e entregue ao mesmo, caso não tenha sido efetuado antes este procedimento.

### ARTIGO 17º

#### REGRAS INERENTES AO USUFRUTO DO APOIO DOMICILIÁRIO

1. Não se realizará a visita domiciliária quando:
  - 1.1. O Utente apresente sintomas e sinais de doença suscetível de contágio;
  - 1.2. O Utente e a habitação apresentem extrema falta de higiene e existências de parasitas (nestas situações o Utente e o Representante Legal serão alertados de imediato para procederem à desinfeção);
  - 1.3. O Utente se encontre embriagado ou sob o consumo de substância psicotrópicas;
2. O Utente ou Representante Legal deverão comunicar os sintomas de doença, mau estar e/ou descompensação decorridos no período entre as visitas domiciliárias da EAD – Sorrir M.
3. Se à chegada ao domicílio ou equiparado, a equipa notar sinais de doença ou descompensação que vá prejudicar o próprio, a equipa ou o trabalho a desenvolver, não será realizado o apoio.
4. Todos os medicamentos que o Utente tenha de tomar, só lhe serão administrados se acompanhados da respetiva prescrição médica.
5. As situações de não realização de visita serão remetidas à ECL e ECR.

P  
T  
S  
S  
S

#### ARTIGO 18º

#### PASSEIOS E DESLOCAÇÕES

1. Sempre que haja saídas do domicílio para a comunidade, os Utentes e Representantes Legais serão informados atempadamente, dando o seu consentimento informado.
2. Todas as deslocações estarão cobertas pelo respetivo seguro.

#### ARTIGO 19º

#### QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal afeto à EAD – Sorrir M encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Os recursos humanos existentes nesta unidade de saúde são os seguintes:

Quadro de pessoal da EAD	
Categoria Profissional	N.º horas/semana
Psicóloga	12h
Enfermeiro com especialidade em saúde mental e psiquiatria	12h
Assistente Social	12h
Técnico da área de Reabilitação Psicossocial	20h (distribuídas por 1 a 3 técnicos)
Ajudante de ação direta	120h (distribuídas por 3 ajudantes)

#### ARTIGO 18º

#### DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica da EAD – Sorrir M será assumida por um dos técnicos do quadro de pessoal, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo e substituído nas suas ausências e impedimentos por outro elemento da Equipa definido para esse fim.

#### CAPÍTULO IV

#### DIREITOS E DEVERES

#### ARTIGO 20º

#### DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES E DOS REPRESENTANTES LEGAIS

1. São direitos dos Utentes e Representantes Legais:
  - 1.1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - 1.2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, políticas e culturais;
  - 1.3. Usufruir da garantia da confidencialidade dos dados pessoais fornecidos;
  - 1.4. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;
  - 1.5. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - 1.6. Participar e usufruir de todas as atividades constantes do Plano Individual de Intervenção, utilizando os meios de apoio disponibilizados para o efeito;

- 1.7. Realizar tarefas e participar em todas as atividades adequadas aos seus interesses e necessidades;
- 1.8. A ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
- 1.9. Usufruir de cobertura de riscos através de seguro;
- 1.10. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.



2. São deveres dos Utentes e Representantes Legais:

- 2.1. Os Utentes ou Representantes Legais deverão comunicar os sintomas de doença, mau estar e/ou descompensação decorridos fora do período de visita domiciliária da equipa da EAD – Sorrir M;
- 2.2. Colaborar com a equipa da EAD, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
- 2.3. Cumprir as normas de funcionamento da unidade de saúde estabelecidas no presente regulamento, bem como de outras decisões relativas ao funcionamento da EAD;
- 2.4. Tratar com respeito e dignidade os trabalhadores e outros Utentes da EAD, assim como todos os trabalhadores e dirigentes da Instituição;
- 2.5. Guardar lealdade à entidade, designadamente não transmitindo para o exterior informações de que tenham tomado conhecimento durante o tempo de vigência do apoio;
- 2.6. Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração desde contrato;
- 2.7. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas, de forma pontual e assídua;
- 2.8. Cumprir os objetivos propostos no PII;
- 2.9. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- 2.10. Justificar e, sempre que possível, comunicar atempadamente todas as faltas de acordo com a legislação em vigor;
- 2.11. Comunicar por escrito, com 15 dias de antecedência, quando pretender interromper o serviço temporária ou definitivamente.

**ARTIGO 21º**

**DIREITOS E DEVERES DA EAD – SORRIR M**

1. São direitos da EAD – Sorrir M:

- 1.1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual (número de visitas domiciliárias correspondentes a 8 intervenções por dia);
- 1.2. À corresponsabilização solidária dos Serviços da Tutela nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- 1.3. Proceder à averiguação da real situação do agregado familiar, designadamente através dos elementos necessários à comprovação das declarações prestadas pelos Utentes ou por quem exerça as responsabilidades de Representante Legal no ato da admissão;
- 1.4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- 1.5. Ao direito de suspender este serviço, sempre que o Utente ou Representante Legal, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
- 1.6. As suspensões dos cuidados prestados devem ser colocados à consideração da ECL e da ECR;
- 1.7. Ver respeitado o seu património.

2. São deveres da EAD – Sorrir M:

- 2.1. Respeitar a individualidade do Utente e Representante Legal proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
- 2.2. Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da unidade de saúde, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- 2.3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da unidade de saúde;
- 2.4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a ARS Algarve, IP e com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da unidade de saúde;
- 2.5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- 2.6. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- 2.7. Manter os processos dos Utentes atualizados;
- 2.8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos Utentes.

P  
T  
\$  
@  
beefair

#### **ARTIGO 22º**

##### **DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES**

São direitos e deveres dos colaboradores:

1. Os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade.
2. A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais.
3. Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor, designadamente as constantes do Código de Trabalho e o Contrato Coletivo de Trabalho para as Instituições Particulares de Solidariedade Social.

#### **ARTIGO 23º**

##### **PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA**

1. Em situação de emergência a equipa presente na EAD – Sorrir M agirá de acordo com o estabelecido no Plano de Emergência da Instituição.
2. Em caso de descompensação psiquiátrica: Articular com o psiquiatra assistente e se necessário encaminhar o Utente para Atendimento Urgente do Departamento de Psiquiatria.
3. Em caso de acidente e/ou emergência médica: Contactar a linha de Emergência Nacional (112) e acompanhar o Utente ao hospital se necessário.
4. Em qualquer dos casos previstos nas alíneas 2 e 3, é estabelecido contacto com familiar ou Representante Legal.

#### **ARTIGO 24º**

##### **PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DA EAD – SORRIR M**

1. As equipas prestadoras da RNCCISM estão sujeitas a uma avaliação periódica, sem prejuízo dos procedimentos internos de avaliação e melhoria contínua no âmbito da respetiva gestão da qualidade.
2. A avaliação tem em consideração indicadores referentes à qualidade de vida, ambiente reabilitativo, autonomia, inclusão social, serviços prestados e organização da equipa. Estes indicadores são sujeitos a avaliações periódicas.
3. As equipas registam os dados e observações nos suportes da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados em Saúde Mental (RNCCISM) no suporte informático SI da RNCCI.

P

**ARTIGO 25º**  
**DADOS PESSOAIS**

T  
\$  
S  
beut

1. Na CPSBMs, existe o comprometimento de assegurar a privacidade dos seus dados pessoais.
2. Os dados recolhidos impõem ao Responsável do Tratamento (Casa do Povo de São Bartolomeu de Messines) o fornecimento das informações constantes do art. 14.º do RGPD, as quais se consideram prestadas no presente artigo.
3. O presente artigo pretende esclarecer como são tratados os dados pessoais recolhidos para a constituição do processo individual dos Utentes de cada prestação de serviço prestada, bem como referir que a nossa legitimidade para proceder ao presente tratamento de dados encontra-se prevista na alínea b) do nº1 do art.- 6º do RGPD.
4. Os dados pessoais comuns/sensíveis dos Utentes e dos Representantes Legais, de acordo com o disposto em regulamento interno, têm a sua origem no contrato de prestação de serviços.
5. O tratamento dos dados pessoais solicitados e fornecidos são necessários para a execução do processo individual do Utente e constituem uma obrigação legal e contratual prevista no presente regulamento interno e respetivas legislações aplicáveis identificadas no art. n.º 2 do mesmo.
6. Todos os seus dados pessoais, constantes dos processos individuais dos Utentes serão conservados apenas durante o período legalmente obrigatório, respeitando na sua conservação as garantias de sigilo e confidencialidade preconizadas pelo RGPD.
7. O armazenamento destes processos e informação é realizado na plataforma CRM utilizada pela empresa a qual obedece a regras específicas de acesso por partes dos colaboradores.
8. Os dados digitais do Utente são armazenados em pastas e locais com acessos restritos aos perfis profissionais autorizados, conforme descrição no artigo 12º relativo ao processo individual do Utente.
9. Os dados físicos do Utente são armazenados em locais próprios e reservados às pessoas autorizadas, conforme descrição no artigo 10º relativo ao processo individual do Utente.
10. Os dados dos Utentes são tratados pelos Colaboradores dos Serviços Administrativos e Financeiros, Direção Técnica e Equipa Técnica, da Instituição, em conformidade com o disposto no artigo 12º relativo ao processo individual do Utente.
11. Os dados recolhidos serão entregues ou facultados a entidades terceiras no âmbito do cumprimento legal das legislações em vigor, conforme descritas no art. 2º do Regulamento Interno e entidades terceiras parceiras e financiadoras, nomeadamente:
  - 11.1 Seguradoras;
  - 11.2 Contabilista Certificado;
  - 11.3 Entidades Oficiais: Administração Regional de Saúde (ARS), Segurança Social e Autoridade Tributária e Aduaneira;
  - 11.4 Entidades Parceiras (Associações, Federações Desportivas entre outros similares);
  - 11.5 Entidades Financiadoras (Municípios, Junta de Freguesia, IPDJ entre outros);
  - 11.6 Empresas de Assistência Técnica de Informática e Biometria;
12. Para divulgação e promoção das atividades promovidas pela Instituição e/ou em conjunto com entidades parceiras, são enviados emails promocionais quando o Utente assim o autoriza na ficha de inscrição.
13. Os Utentes podem optar por deixar de receber qualquer tipo de email da CPSBM, enviando um email para [geral@casapovomessines.pt](mailto:geral@casapovomessines.pt) a solicitar o cancelamento do seu email da nossa base de dados. É importante mencionar que ao preencher nova ficha de inscrição e mencionar que autoriza o envio de informações relativas a atividades promovidas pela instituição ficará referenciada a reentrada do seu email na lista de contactos. Portanto, a requisição de cancelamento deve ser feita novamente caso seja do seu interesse.
14. A CPSBM garante ainda que, nos termos do RGPD, poderá exercer os seus direitos, nomeadamente, o Direito de Acesso, Direito à Limitação do Tratamento de Dados, Direito de Oposição ao Tratamento de Dados, Direito ao Esquecimento ou Apagamento e Direito à Portabilidade dos Dados Pessoais.

15. O Utente pode retirar o consentimento para o presente tratamento, em qualquer altura, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento propriamente dito, sempre que o tratamento dos dados se baseie no consentimento do titular ou seja necessário para efeitos do cumprimento de obrigações e do exercício de direitos específicos do responsável pelo tratamento ou do titular dos dados, interesses legítimos prosseguidos pelo responsável pelo tratamento ou por terceiros.
16. Caso considere ter sido violado o RGPD poderá apresentar reclamação à autoridade de controlo competente.
17. Havendo lugar a decisões automatizadas, incluindo a definição de perfis, poderá o Utente opor-se às mesmas, nos termos e para os efeitos do art. 22.º do RGPD.
18. Caso não autorize / forneça os dados pessoais ou pretenda que a CPSBM deixe de os tratar o contrato de prestação de serviço pode não vir a entrar em vigor e / ou poderá ter de deixar de produzir os seus efeitos.

P  
7  
✶  
D  
Sousa

#### ARTIGO 26º

#### LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, a EAD-Sorrir M tem ao dispor dos seus Utentes, um livro de reclamações em suporte papel (na sede da Instituição) e em suporte digital.
2. Para além do livro de reclamação a Casa do Povo dispõe de fichas de reclamações/sugestões.
3. O livro de reclamações e as respetivas fichas de reclamações/sugestões podem ser solicitada na secretaria e entregues na mesma.
4. Após a sua receção, a Direção em conjunto com a Direção técnica, terá 15 dias para dar resposta.
5. Sempre que o Utente assim o entender poderá ainda efetuar a sua reclamação e/ou sugestão diretamente, junto da Equipa da EAD – Sorrir M ou da Direção Técnica, indo assim ao encontro de uma relação de proximidade e abertura no processo terapêutico.

#### ARTIGO 27º

#### REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço pratica o Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta unidade de saúde.

#### CAPITULO V

#### DISPOSIÇÕES FINAIS

#### ARTIGO 28º

#### ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

1. Nos termos do regulamento em vigor, a Direção da Casa do Povo deverá informar e contratualizar com os Utentes ou Representantes Legais, 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.

As alterações ao RI deverão ser submetidas à ECR.

#### ARTIGO 29º

#### INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção Técnica em conjunto com a Direção da Casa do Povo, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

**ARTIGO 30º**

**DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

1. A Casa do Povo apenas se responsabiliza por danos no domicílio dos Utentes que tenham sido causados pela Equipa e acontecido no decorrer da visita domiciliária;
2. O desrespeito pelas normas deste regulamento poderá levar à suspensão das visitas ao Utente pela respetiva unidade de saúde/Instituição;
3. A Instituição fica na incumbência de alertar os meios de proteção existentes sempre que seja detetada uma situação de negligência ou maus-tratos no Utente;
4. A Instituição possui um site e contas em redes sociais onde costuma publicitar as suas atividades, como tal são utilizadas algumas fotos e imagens. Na inserção de imagens a equipa técnica tem sempre o cuidado de colocar fotos de grupo/atividades que não exponham em demasiado o Utente. Na ficha de inscrição é solicitada autorização para a recolha e utilização dessas imagens;
5. A CPSBM desenvolve diversos eventos culturais e desportivos, sendo todos os Utentes convidados a participar nos respetivos eventos.

Aprovado pela direção da CPSBM a 19 de outubro de 2022

O presente regulamento entra em vigor após 40 dias úteis, com validade anual, sendo automaticamente renovado caso não exista informação em contrário.

A Direção da Casa do Povo de São Bartolomeu de Messines

*João Carlos Costa Marques*  
*Manuel Coelho*  
*João S. Correia*

*Col. de José Berg de G. B. M.*  
*Luís Fante*



Ass. de Utilidade Pública  
IPSS  
Nif. 501069542  
282333130  
Rua João de Deus  
8375 - 127 S. B. Messines