



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

Rua da Escola de São Marcos nº 11/11 A

2735-502 São Marcos

Telefone: 21 426 23 66 – Telemóvel: 96 371 29 49

E-mail: amigossmarcos@gmail.com

www.aasaomarcos.pt

ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	5
DISPOSIÇÕES GERAIS	5
Artigo 1.º.....	5
Natureza.....	5
Artigo 2.º.....	5
Definição	5
Artigo 3.º.....	5
Objetivos do Regulamento Interno	5
Artigo 4.º.....	5
Legislação aplicável	5
Artigo 5.º.....	6
Objetivos	6
Artigo 6.º.....	6
Horário de funcionamento	6
Artigo 7.º.....	7
Serviços e atividades desenvolvidas	7
CAPÍTULO II.....	8
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES.....	8
Artigo 8.º.....	8
Condições de admissão	8
Artigo 9.º.....	8
Documentação a apresentar	8
Artigo 10.º	9
Critérios de admissão	9
Artigo 11.º.....	9
Lista de espera	9
Artigo 12.º	9
Critérios da retirada da lista de espera	9
Artigo 13.º	10
Admissão	10
Artigo 14.º	10
Contrato.....	10
CAPÍTULO III.....	11
MENSALIDADES, PROCESSAMENTO E COMPARTICIPAÇÕES	11

Artigo 15.º	11
Primeira mensalidade	11
Artigo 16.º	11
Comparticipação familiar	11
Artigo 17.º	12
Agregado familiar	12
Artigo 18.º	12
Cálculo do rendimento <i>per capita</i>	12
Artigo 19.º	13
Prova de rendimentos e despesas	13
Artigo 20.º	14
Tabela de participações	14
Artigo 21.º	14
Pagamento, montante e revisão da mensalidade	14
Artigo 22.º	15
Interrupção da prestação dos serviços	15
CAPÍTULO IV	15
DIREITOS E DEVERES.....	15
Artigo 23.º	15
Deveres do utente e representante	15
Artigo 24.º	15
Direitos do utente e representante	15
Artigo 25.º	16
Deveres da Associação Amigos de São Marcos	16
Artigo 26.º	16
Direitos da Associação Amigos de São Marcos	16
CAPÍTULO V	17
A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	17
Artigo 27.º	17
Fornecimento e administração de refeições	17
Artigo 28.º	17
Cuidados de higiene e conforto pessoal	17
Artigo 29.º	17
Tratamento de roupa de uso pessoal do utente	17
Artigo 30.º	18

AASM – Regulamento Interno

Higiene habitacional.....	18
Artigo 31.º	18
Administração e preparação da medicação.....	18
Artigo 32.º	18
Outros serviços prestados.....	18
CAPÍTULO VI	18
DISPOSIÇÕES FINAIS	18
Artigo 33.º	18
Dúvidas e omissões	18
Artigo 34.º	18
Livro de reclamações.....	18
Artigo 35.º	19
Livro de registo de ocorrências.....	19
Artigo 36.º	19
Alterações ao presente Regulamento	19
Artigo 37.º	19
Produção de efeitos e atualização.....	19

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Natureza

1. A Associação Amigos de São Marcos¹ é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, de utilidade pública, sem fins lucrativos, com registo lavrado pela inscrição número 92/97, a fl. 56 do livro n.º 211-F das Associações de Solidariedade Social, considerado efetuado em 8 de Março de 1994, com o NIPC 503 185 205.

2. A AASM tem sede na Rua da Escola de São Marcos nº 11/11 A, 2735-502 São Marcos.

Artigo 2.º

Definição

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

Artigo 3.º

Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno tem como objetivos:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos seus utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras da Instituição;
- c) Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4.º

Legislação aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado nos seguintes normativos:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova os estatutos das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho na sua redação atual – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecida entre o Instituto de Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;

¹ Doravante designada por AASM.

AASM – Regulamento Interno

- d) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Decreto-Lei n.º 120/2015 de 30 de junho, na redação atual – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário.
- f) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro na sua redação atual – Livro de Reclamações;
- g) Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados;
- h) Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto – Lei da proteção de dados pessoais;
- i) Protocolo ou Compromisso de Cooperação em vigor;
- j) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação;
- k) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;

Artigo 5.º

Objetivos

1. O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) tem como objetivos:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e suas famílias;
 - b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - c) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
 - d) Prevenir situações de dependência, promovendo a autonomia do utente e reforçando as suas aptidões e capacidades;
 - e) Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades de vida diárias, em casos de autonomia diminuída ou de dependência de terceiros;
 - f) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
 - g) Colaborar na prestação de cuidados de saúde.

Artigo 6.º

Horário de funcionamento

1. O horário de funcionamento da AASM é das 9:00 horas às 17:30 horas de segunda a sexta-feira.
2. A resposta social de SAD funciona 7 (sete) dias por semana (segunda-feira a domingo, incluindo feriados) das 9:00 horas às 17:30 horas, com exceção de quarta-feira das 9h às 17h.
3. A resposta social de SAD encerra os seus serviços no dia de Natal (25 de dezembro), dia de Ano Novo (01 de janeiro), Dia do Trabalhador (01 de maio) e Domingo de Páscoa.

4. Quanto a feriados móveis, como por exemplo, o dia de Carnaval, os serviços não serão assegurados caso exista circular interna de serviço realizada pela Direção que dispense os funcionários, e desde que, com a antecedência de 5 (cinco) dias os utentes sejam devidamente informados.
5. A Direção poderá ainda encerrar a Instituição, excecionalmente, caso ocorram situações imprevistas que afetem as condições mínimas de segurança e higiene necessárias para o funcionamento, tais como, falta de água.
6. Os períodos das higiens decorrem entre as 9:00 horas e as 12:00 horas e entre as 15:00 horas e as 17:00 horas.
7. A distribuição da alimentação aos utentes é realizada entre as 12:00 horas e as 14:00 horas.
8. A alimentação é servida em recipiente acondicionado e devidamente apropriado, devendo os mesmos serem entregues à sede do SAD, para a sua higienização.

Artigo 7.º

Serviços e atividades desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços, mediante contratação dos mesmos:
 - a) Fornecimento de refeições, nomeadamente: almoço e reforço;
 - b) Administração da refeição;
 - c) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - d) Tratamento de roupas de uso pessoal do utente, realizado no domicílio do mesmo;
 - e) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - f) Administração da medicação e respetiva preparação mediante prescrição médica e termo de responsabilidade.
2. O SAD assegura ainda outras atividades, tais como:
 - a) Encaminhamento para outros serviços (Segurança Social, centros de apoio psicossocial, entre outros);
 - b) Cedência de ajudas técnicas propriedade da Associação e outras em parceria com os serviços da comunidade, mediante disponibilidade;
 - c) Apoio psicossocial.
3. Os serviços prestados por SAD são acordados no momento da admissão do utente.
4. Sempre que o utente facultar a chave do seu domicílio, deve assinar previamente um termo de responsabilidade, autorizando o acesso aos funcionários da AASM e desresponsabilizando esta última de qualquer furto ou extravio ocorrido no domicílio.
5. Sempre que o utente ou outras pessoas presentes no momento da prestação de cuidados assumam um comportamento que, de alguma forma prejudique a tranquilidade, o bom funcionamento do serviço, ou o modo como o mesmo deve ser

prestado, o funcionário responsável dará conhecimento à coordenação, elaborando um relatório de ocorrência.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 8.º

Condições de admissão

1. A admissão do cliente será feita tendo em conta as seguintes condições:
 - a) Pessoas de ambos os sexos;
 - b) Pessoas na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista;
 - c) Pessoas que não preencham as referidas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço;
 - d) Ser natural e residente no concelho de Sintra;
 - e) Necessitar de apoio na satisfação das suas necessidades básicas e/ou na execução das atividades de vida diárias;
 - f) O utente e/ou representante expressar vontade e interesse na contratualização dos serviços;
 - g) Social e economicamente desfavorecidos ou desprovidos de apoio familiar;
 - h) Ser sócios da AASM com quotas regularizadas;
 - i) Em caso de não ser sócio, tornar-se e fazer o pagamento das quotas até ao final do ano corrente.
2. Em qualquer dos casos acima indicados, a admissão está sujeita à livre decisão da Direção.
3. A admissão de cidadão portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade do serviço.

Artigo 9.º

Documentação a apresentar

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos, tanto seus, como do agregado familiar:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
 - b) Em caso de ser portador de Bilhete de Identidade: Cartão de Contribuinte, Cartão de Utente, Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - c) Cartão do subsistema de saúde a que o utente pertença;
 - d) Comprovativo dos rendimentos;
 - e) Comprovativo das despesas com a renda da habitação;
 - f) Comprovativo do Imposto Municipal sobre Imóveis;

- g) Comprovativo de despesas de medicação continuada, através de declaração da farmácia;
- h) Nota de liquidação do IRS;
- i) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- j) Listagem atualizada da medicação habitual do utente;
- k) Autorização assinada pelo utente ou pelo representante, para se proceder à informatização de dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do utente.

Artigo 10.º

Critérios de admissão

São critérios de prioridade na seleção:

- a) Utentes que social e economicamente sejam desfavorecidos ou desprovidos de apoio familiar (critério de ponderação = 25%);
- b) Utentes com algum tipo de incapacidade ou deficiência que estejam impossibilitados de realizar as suas atividades diárias (critério de ponderação = 20%);
- c) Utentes que se encontrem em situação de cuidado paliativo, sem retaguarda de serviço da comunidade para o efeito e se encontrem no domicílio (critério de ponderação = 20%);
- d) Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência (critério de ponderação = 20%);
- e) Utentes naturais e residentes no concelho de Sintra (critério de ponderação = 10%);
- f) Ordem de inscrição na Instituição (critério de ponderação = 5%).

Artigo 11.º

Lista de espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, os utentes ficam automaticamente em lista de espera posicionados mediante data de inscrição, sendo o processo arquivado em pasta própria;
2. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para admissão.

Artigo 12.º

Critérios da retirada da lista de espera

A lista de candidatos prevê uma atualização anual, pelo que se apresentam como critérios de retirada da lista de candidatos, os seguintes:

- a) Falta de interesse por parte do candidato;
- b) Desistência por ingresso noutra instituição;
- c) Falecimento.

Artigo 13.º

Admissão

1. Recebida a candidatura, é analisada pela Direção Técnica.
2. Havendo vaga, a admissão poderá ser feita de imediato, devendo para o efeito o técnico/a realizar uma visita domiciliária e elaborar uma proposta de admissão, devendo a mesma ser entregue à Direção para análise e consequente deliberação.
3. Compete à Direção da AASM a decisão de admissão.
4. A decisão deve ser comunicada no prazo máximo de 10 dias úteis.
5. No ato de admissão será celebrado um contrato entre o cliente ou o seu representante e a Direção da AASM, onde constarão os serviços a ser prestados ao cliente, o qual será assinado por ambas as partes.
6. No ato de admissão, é devido o pagamento de acordo com o artigo 15.º do presente Regulamento.
7. Em caso de urgência, a admissão será sempre a título provisório com o parecer do Diretor/a Técnico/a, sujeita a posterior confirmação pela Direção, tendo o processo, a partir daí, tramitação semelhante às restantes situações.
8. A urgência será analisada em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisíveis.

Artigo 14.º

Contrato

1. Pelas partes será celebrado um contrato de prestação de serviços, donde constam os direitos e obrigações das partes, que vigorará, salvo estipulação em contrário, a partir da data de admissão do utente.
2. Os primeiros quinze dias da prestação dos serviços são considerados de experiência e adaptação recíprocos, podendo ambas as partes anular durante este período, sem aviso prévio, o compromisso assumido aquando da admissão.
3. O contrato pode cessar nas seguintes situações:
 - a) Por falecimento do/a utente, devendo ser entregue nas instalações da AASM ou remetida por correio registado, cópia do assento de óbito, cessando a obrigação de pagamento na data da receção da comunicação;
 - b) Decisão unilateral do utente e/ou seu representante e da AASM com fundamento no incumprimento culposos das obrigações assumidas nos termos do contrato, mediante carta registada com registo simples, cessando o contrato 5 (cinco) dias após a sua entrega pelos serviços postais;
 - c) Por mútuo acordo entre as partes, nos termos e condições a combinar.

d) Qualquer das partes pode denunciar unilateralmente o contrato, mediante comunicação escrita entregue presencialmente nas instalações da AASM ou remetida por correio registado simples para a morada constante da identificação das partes, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias, findos os quais o contrato se considera automaticamente cessado.

4. O contrato pode ser alterado caso ocorra solicitação de acréscimo ou redução dos serviços contratualizados, caso em que se procederá à elaboração de adenda do mesmo.

5. O contrato pode ser suspenso em caso de internamento hospitalar por um período superior a 1 (um) mês.

6. Em nenhuma das situações referidas no presente artigo haverá lugar a devolução de valores já pagos.

7. Deverá ser anexo ao contrato cópia do presente Regulamento Interno.

CAPÍTULO III

MENSALIDADES, PROCESSAMENTO E COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 15.º

Primeira mensalidade

1. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos:

a) Pagamento e/ou regularização das quotas de sócio do ano corrente, sendo o valor de 1,00€ (um euro) por mês;

b) Realização do processo social, com o valor associado de 30,00€ (trinta euros);

c) Pagamento correspondente ao número de dias de prestação de serviço, ou seja, do dia 1 ao dia 10, pagamento de 100% da mensalidade, do dia 11 ao dia 20, 50% da mensalidade e por fim, do dia 21 ao dia 30, 30% da mensalidade.

2. Para iniciar os serviços, deve de ser efetuado o pagamento dos valores acima referidos no dia antes de se iniciar os serviços.

Artigo 16.º

Comparticipação familiar

1. Considera-se participação familiar, o valor a pagar pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

2. A tabela de participações familiares é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor, encontrando-se em lugar visível.

Artigo 17.º

Agregado familiar

1. Considera-se agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores, na linha reta e na linha colateral;
- d) Adotados;
- e) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confinado por decisão judicial ou administrativa;
- f) Tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer outro elemento do agregado familiar.

Artigo 18.º

Cálculo do rendimento *per capita*

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

$$\frac{\text{RAF-D}}{N}$$

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual)

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente: rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) Pensões – pensões de velhice, invalidez e sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza;
- d) Rendas temporárias ou vitalícias;

- e) Prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundo de pensões de alimentos;
- f) Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- g) Bolsas de estudo e formação;
- h) Prediais.

3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas de transportes, até ao valor máximo da tarifa de transportes da zona de residência;
- d) As despesas com a saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social de ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

4. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº3 desta norma, é estabelecido como limite máximo do total de despesas o valor correspondente à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

Artigo 19.º

Prova de rendimentos e despesas

1. Os utentes têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas.
2. A prova dos rendimentos declarados é feita mediante a apresentação de documentação adaptada e credível, nomeadamente de origem fiscal, como a declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento que comprove a real situação do agregado.
3. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a AASM procederá à aplicação do pagamento da comparticipação mensal máxima praticada pela mesma.
4. A prova de despesas fixas é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos.
5. A alteração à tabela em vigor, poderá ser revista consoante as diretivas da DGSS, pelo que todos os utentes e famílias serão previamente informados (30 dias) após a publicação das mesmas diretivas, por carta.

Artigo 20.º

Tabela de comparticipações

1. A comparticipação familiar é determinada em função da percentagem aplicada que varia consoante os serviços prestados. As percentagens podem ir até um valor máximo de 75% do valor de rendimentos *per capita*, de acordo com as orientações normativas da segurança social e respetivas normas legislativas em vigor.
2. A comparticipação familiar é calculada de acordo com a seguinte tabela:

Serviço Prestado	%
Alimentação	30%
Administração da alimentação	10%
Higiene pessoal	15%
Higiene pessoal 2x dia	20%
Higiene habitacional	10%
Tratamento de roupa	15%
Administração/preparação medicação	5%
Fim de Semana	15%

Artigo 21.º

Pagamento, montante e revisão da mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 10 (dez) de cada mês, na secretaria, em numerário, por transferência ou depósito bancário.
2. O pagamento de outras atividades ou serviços ocasionais é efetuado previamente ou no período imediatamente posterior à sua realização nas modalidades referidas no número anterior;
3. Perante a ausência de pagamento superior a 30 (trinta) dias, a AASM poderá suspender os serviços prestados até o utente regularizar as suas mensalidades.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
5. A comparticipação familiar será revista no mês do ano seguinte em que o utente entrou e, posteriormente no mês do ano seguinte ao da última atualização. Para tal, o utente tem o dever de remeter a declaração atual de IRS, bem como todos os comprovativos das despesas mensais fixas atualizadas.
6. A não entrega dos documentos referidos no número anterior durante o mês de setembro poderá acarretar uma penalização na mensalidade;
7. O utente tem o dever de informar a AASM de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

Artigo 22.º

Interrupção da prestação dos serviços

1. Em caso de interrupção de serviços por parte do utente, esta deverá ser comunicado com a maior antecedência possível.
2. Sempre que o utente se ausente por motivos de saúde, ao regressar aos serviços deve apresentar um documento médico sobre o seu estado atual.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

Artigo 23.º

Deveres do utente e representante

Constituem deveres do utente e representante:

- a) Cumprir com as normas do Regulamento Interno, bem como de outras determinações e decisões da Direção e da Direção Técnica;
- b) Colaborar com a AASM, prestando-lhe todas as informações necessárias de forma que o Plano Individual de Cuidados, seja adequado à sua situação;
- c) Respeitar os colaboradores da AASM;
- d) Utilizar uma linguagem correta e adequada;
- e) Indicar antecedentes clínicos, receituário médico, nomeadamente a forma e horário a ser ministrado (quando aplicável);
- f) Comunicar qualquer ausência que impossibilite a prestação dos cuidados;
- g) Não exigir à equipa de cuidados, a prestação de serviços fora do âmbito, das suas possibilidades e/ou competências;
- h) Declarar com rigor e verdade os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas;
- i) Apresentar o Comprovativo de Entrega da Declaração de IRS até ao final do mês de setembro de cada ano de vigência do contrato. Em caso da não apresentação, terá a penalização de 100,00€ (cem euros);
- j) Pagar as mensalidades e os serviços prestados até ao dia 10 (dez) do mês a que disser respeito.

Artigo 24.º

Direitos do utente e representante

Constituem direitos do utente e representante:

AASM – Regulamento Interno

- a) Tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoais, bem como pela reserva da intimidade privada, nomeadamente no que se refere à confidencialidade no tratamento de dados pessoais constantes do processo individual;
- b) Receber os serviços solicitados e celebrados em contrato com a AASM de forma a colmatar as suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais com o objetivo de manter ou melhorar a sua autonomia e qualidade de vida;
- c) Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
- d) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem autorização prévia;
- e) Custódia da chave do domicílio em local seguro, sempre que a mesma seja entregue à AASM;
- f) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento das refeições;
- g) Conhecer todas as alterações respeitantes às condições de prestação dos serviços e respetivo preçário.

Artigo 25.º

Deveres da Associação Amigos de São Marcos

Constituem deveres da AASM:

- a) Prestar os serviços solicitados;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e/ou qualificação adequada;
- c) Guardar sigilo dos dados contantes no processo do utente;
- d) Manter a chave do domicílio em local seguro, sempre que seja entregue;
- e) Elaborar um Plano Individual de Cuidados a prestar a cada utente, tendo em conta a avaliação da situação.

Artigo 26.º

Direitos da Associação Amigos de São Marcos

Constituem direitos da AASM:

- a) Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento Interno;
- b) Recusar e rescindir unilateralmente o contrato de prestação de serviços de apoio domiciliário, quando se concluir pela inadequação dos serviços solicitados à situação em presença;
- c) Receber do utente o montante acordado de comparticipação até ao dia 10 do mês correspondente;
- d) Ter informação médica referente às regras de administração medicamentosa do cliente (quando aplicável), bem como das necessidades dietéticas especiais do mesmo

(quando aplicável), por forma a adequar o plano de cuidados individuais.

CAPÍTULO V

A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 27.º

Fornecimento e administração de refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte da refeição principal (almoço), composta por uma sopa, segundo prato, sobremesa e pão. Pode ainda ser acrescido de reforço, mediante contratualização, composto por uma sopa, sobremesa e pão.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborado com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes. Encontra-se também disponível no site da AASM.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. Em caso de dificuldade, por parte do utente, em se alimentar autonomamente, a refeição é administrada pela equipa de SAD.
5. Todos os pedidos de alteração da ementa devem de ser informados com 2 (dois) dias de antecedência.

Artigo 28.º

Cuidados de higiene e conforto pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto, sendo prestado diariamente.
2. Sempre que se verifique necessário, este serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária.
3. São prestados serviços de cuidado de imagem (como corte de unhas, depilação, desfazer a barba).

Artigo 29.º

Tratamento de roupa de uso pessoal do utente

1. No que respeita o tratamento de roupas, são consideradas as roupas de uso diário, da cama e da casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento de roupa da semana, a mesma é realizada no domicílio do utente.

Artigo 30.º

Higiene habitacional

Por higiene habitacional entende-se apenas a higiene estritamente necessária aos cuidados prestados, nomeadamente a arrumação do material utilizado na higiene e muda da cama.

Artigo 31.º

Administração e preparação da medicação

1. A administração e preparação da medicação só é realizada segundo prescrição médica atualizada, onde conste a posologia e forma de administração.
2. Não são administrados medicamentos aos utentes sem que conste previamente em relatório médico ou em guia terapêutica.
3. A AASM não assume a administração de medicamentos previamente separados por terceiros.

Artigo 32.º

Outros serviços prestados

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas, como por exemplo: fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, entre outros, o SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, sendo que este tipo de apoios não está incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 33.º

Dúvidas e omissões

1. As dúvidas e omissões deste Regulamento Interno serão resolvidas por maioria em reunião de Direção.
2. Em caso de eventuais omissões, as mesmas serão supridas pela AASM tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 34.º

Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a AASM possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou através do site www.livroreclamacoes.pt/Inicio/.

Artigo 35.º

Livro de registo de ocorrências

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam durante a prestação de cuidados.
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais de mês, à coordenação técnica.

Artigo 36.º

Alterações ao presente Regulamento

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como principal objetivo a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicados ao utente e/ou representante, com a antecedência de 30 (trinta) dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato que é um direito que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. O utente e/ou representante será informado onde pode consultar o Regulamento Interno, podendo ser entregue uma cópia quando solicitado.

Artigo 37.º

Produção de efeitos e atualização

1. O presente Regulamento Interno entrará em vigor no dia seguinte ao da sua aprovação em reunião de Direção, produzindo os seus efeitos nos prazos referidos nos números subsequentes.
2. Os responsáveis do estabelecimento informam os utentes e/ou os seus representantes sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua aplicação.

Rua da Escola de São Marcos nº 11/11 A
2735-502 São Marcos

Tel: 21 426 23 66 – Tlmv: 96 371 29 49

Mail: amigossmarcos@gmail.com

www.aasaomarcos.pt