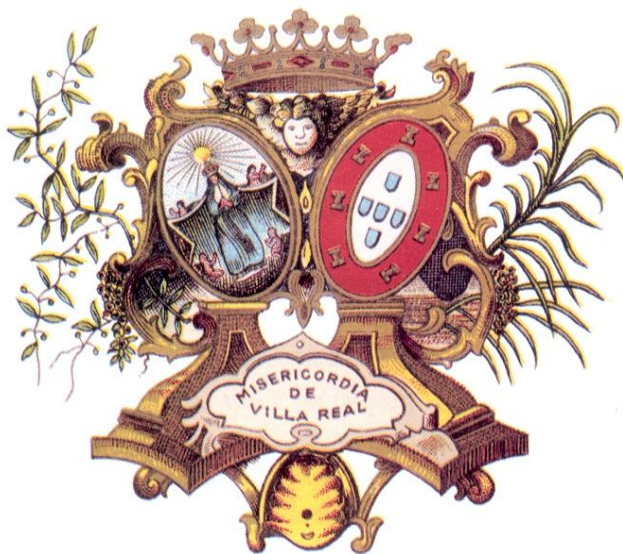




Santa Casa da Misericórdia de Vila Real
Regulamento Interno da
Unidade de Cuidados Continuados Integrados Da Divina
Providência



Índice

CAPÍTULO I.....	5
DISPOSIÇÕES GERAIS	5
Artigo 1.º.....	5
Denominação	5
Artigo 2.º.....	6
Missão, Visão, Valores e Objetivos	6
Artigo 3.º.....	8
Cuidados e serviços a prestar aos utentes	8
Artigo 4.º.....	9
Confidencialidade e Proteção de Dados Pessoais	9
CAPÍTULO II.....	10
ORGÃOS E ESTRUTURA	10
SECÇÃO I.....	10
ORGÃOS E ESTRUTURA EM GERAL	10
Artigo 5.º.....	10
Enumeração e natureza dos órgãos	10
Artigo 6.º.....	11
Pessoal dirigente	11
SECÇÃO II.....	11
CONSELHO DIRECTIVO	11
Artigo 7.º.....	11
Composição do Conselho Directivo	11
Artigo 8.º	12
Competências e responsabilidades do Conselho Directivo	12
Artigo 9.º.....	14
Diretor Técnico	14
Artigo 10.º.....	14
Competências e responsabilidades do Diretor Técnico	14
Artigo 11.º.....	15
Diretor Clínico	15
Artigo 12.º.....	16
Competências e responsabilidades do Diretor Clínico	16
1. Compete, em geral, ao Diretor Clínico:	16
2. Cabe, em especial, ao Diretor Clínico:	16
SECÇÃO III	17
CONSELHO TÉCNICO	17

Artigo 13.º	18
Composição do Conselho Técnico	18
Artigo 14.º	18
Competências do Conselho Técnico	18
CAPÍTULO III	19
RECURSOS	19
SECÇÃO I	19
Recursos Financeiros	19
Artigo 15.º	19
Receitas da UCCI	19
SECÇÃO II	20
Recursos Humanos	20
Artigo 16.º	20
Quadro de Pessoal	20
Artigo 17.º	20
Gestão de recursos humanos	20
Artigo 18.º	21
Política de formação	21
CAPÍTULO IV	22
ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS	22
SECÇÃO I	22
Organização dos Serviços em geral	22
Artigo 19.º	23
Tipologia dos Serviços	23
SECÇÃO II	23
Estrutura dos Serviços Assistenciais	23
Artigo 20.º	23
Serviços Assistenciais	23
SECÇÃO III	25
Serviços de Apoio à Gestão e à Logística	25
Artigo 21.º	25
Estrutura dos Serviços	25
i) Centro de Documentação	25
Artigo 22.º	26
Responsáveis das Unidades de Apoio à Gestão e Logística	26
CAPÍTULO V	27
CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO	27
Secção I	27
ADMISSÃO E MOBILIDADE DOS UTENTES	27

Artigo 23.º	27
Referenciação de utentes	27
Artigo 24.º	27
Requisitos de admissão	27
Artigo 25.º	28
Processo de admissão dos utentes	28
Artigo 26.º	29
Processo individual do Utente	29
Artigo 27.º	31
Contrato Prestação de Serviços	31
Artigo 28.º	31
Caução	31
Artigo 29.º	31
Transporte/Acompanhamento a consultas externas	31
Artigo 30.º	32
Mobilidade e alta	32
Artigo 31.º	33
Situação de reserva de vaga	33
Artigo 32.º	34
Horário de funcionamento e das refeições da UCCI	34
Artigo 33.º	34
Espólio/Serviço de lavandaria	34
SECÇÃO II	35
Direitos e Deveres dos Utentes, dos seus cuidadores informais e representantes legais	35
Artigo 34.º	35
Direitos dos utentes	35
O Utente internado na UCCI tem direito:	35
Artigo 35.º	38
Deveres dos utentes	38
O Utente internado na UCCI tem o dever de:	38
Artigo 36.º	38
Direitos dos cuidadores informais e representantes legais	38
Artigo 38.º	40
Visitas a utentes	40
SECÇÃO III	41
Instalações e equipamentos	41
Artigo 39.º	41
Instalações	41

Artigo 40.º	43
Equipamentos	43
CAPÍTULO VI	43
DISPOSIÇÕES FINAIS	43
Artigo 41.º	43
Avaliação da satisfação e dos resultados	43
A UCCI procede à avaliação:	43
Artigo 42.º	44
Relacionamento com a Comunidade e outras iniciativas	44
Artigo 43º	44
Livro de Reclamações/Elogio	44
Artigo 44.º	45
Documentos a afixar	45
Artigo 45.º	45
Abuso, maus tratos e negligência	45
Artigo 46.º	46
Casos omissos	46
Artigo 47.º	46
Entrada em vigor	46
ANEXO II	50
QUADRO DE PESSOAL DA UCC	50

CAPITULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Denominação

1. A Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Média Duração e Reabilitação Divina Providencia da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real é um estabelecimento integrado na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) e exerce a sua atividade em articulação com os outros serviços, setores e organismos que integram a Rede, no âmbito do Decreto-Lei n.º 101/2006, de 6 de Junho, e do Acordo estabelecido com a Administração Regional de Saúde do Norte e o Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real.

2. A Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Média Duração e Reabilitação Divina Providencia (UCCI) é uma valência da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real e não tem personalidade jurídica autónoma.

Artigo 2.º

Missão, Visão, Valores e Objetivos

1. A UCCI é um estabelecimento do setor social integrado na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, que presta cuidados continuados de saúde a pessoas que, independentemente da idade, se encontrem em situação de dependência temporária ou permanente;

2. A UCCI tem como objeto fundamental contribuir, numa perspetiva integrada, para o processo ativo e contínuo de recuperação e manutenção global dos seus utentes, prestando mais e melhores cuidados de saúde, em tempo útil, com humanidade e numa perspetiva de solidariedade social, de harmonia com o espírito tradicional constante do Compromisso da Misericórdia.

3. A UCCI observa, no desenvolvimento da sua atividade e administração, os seguintes princípios e valores:

a) **Da humanização dos cuidados** – garantia do respeito pela dignidade humana, nomeadamente no que concerne ao direito dos utentes à sua privacidade, à confidencialidade da informação clínica, à preservação da sua identidade, à não

discriminação e ao cabal esclarecimento dos utentes sobre a sua situação de saúde, para que possam decidir de forma livre e consciente sobre a concretização do que lhes é proposto;

- b) **Da ética assistencial** – observância dos valores éticos e deontológicos que enquadram o exercício da atividade dos diferentes grupos profissionais;
- c) **Da qualidade e eficiência** – articula o objetivo de elevado nível de qualidade e racionalidade técnica com a promoção da racionalidade económica e da eficiência;
- d) **Do envolvimento da família** – facilita, incentiva e apoia a participação da família, elemento determinante da relação humanizada, na definição e desenvolvimento do plano individual de cuidados do utente;
- e) **Da continuidade e proximidade de cuidados** – resposta às necessidades de cuidados numa perspetiva articulada de intervenção em *Rede*, mantendo, sempre que possível, os utentes dentro do seu enquadramento social e comunitário;
- f) **Do rigor e transparência** – relacionamento rigoroso e transparente com todos os interlocutores, consolidando assim a credibilidade institucional;

- g) **Da responsabilização** – promoção de uma cultura de responsabilização, comprometendo dirigentes, profissionais de saúde e demais colaboradores que desempenhem funções na UCCI, no sentido de um escrupuloso cumprimento das normas, regras e procedimentos definidos;
- h) **Da multidisciplinaridade e interdisciplinaridade** – assunção do trabalho de equipa como um dos pilares fundamentais, para a melhoria contínua da qualidade e obtenção de ganhos em saúde.

Artigo 3.º

Cuidados e serviços a prestar aos utentes

A UCCI de Média Duração e Reabilitação da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real assegura:

- a) Cuidados Médicos;
- b) Cuidados de Enfermagem permanentes;
- c) Cuidados de Fisioterapia, de Terapia Ocupacional e Terapia da Fala;
- d) Aquisição, prescrição e administração de fármacos;
- e) Acompanhamento Psicológico;
- f) Acompanhamento por Assistente Social;

- g) Acompanhamento nutricional;
- h) Atividades planejadas e orientadas de lazer/lúdicas, dinamizadas por Animadora Socio Cultural;
- i) Os demais serviços que garantam a gestão, logística, organização e bom funcionamento de uma Unidade de internamento.

Artigo 4.º

Confidencialidade e Proteção de Dados Pessoais

1. No âmbito do Novo Regulamento Geral de Proteção de Dados, aprovado pela Comissão Europeia (Regulamento 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016, revogando a Diretiva 95/46/CE), vigente a partir de 25 de Maio de 2018, para efeito das condições relativas à proteção, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à sua livre circulação, o Segundo e Terceiro Outorgante consentem e autorizam expressamente que:

a. A Primeira Outorgante proceda à recolha, registo e integração de dados pessoais em bases de dados, em efeito de organização, conservação, consulta, adaptação, utilização e que possam ser transmitidos a entidades e ou pessoas, singulares ou

coletivas, que com aquela se relacionem, sempre que, e em conformidade com a legislação aplicável, se revelem estritamente necessários para a concreta relação contratual;

2. A inexatidão dos dados pessoais ou demais informações conferidas pelos Outorgantes são da sua inteira responsabilidade.

3. O consentimento e autorização ora concedidos têm validade e aplicabilidade durante o tempo que durar a prestação contratual ora celebrada.

CAPÍTULO II

ORGÃOS E ESTRUTURA

SECÇÃO I

ORGÃOS E ESTRUTURA EM GERAL

Artigo 5.º

Enumeração e natureza dos órgãos

1. A UCCI tem como órgãos um Conselho Diretivo e um Conselho Técnico.
2. A estrutura organizacional da UCCI está representada no Organograma constante do Anexo I.

Artigo 6.º

Pessoal dirigente

Os titulares dos órgãos da UCCI são nomeados e destituídos, nos termos gerais, pela Mesa Administrativa da Misericórdia.

SECÇÃO II CONSELHO DIRECTIVO

Artigo 7.º

Composição do Conselho Diretivo

1. O Conselho Diretivo é constituído obrigatoriamente pelo Provedor, ou algum elemento nomeado por este, pelo Diretor Técnico e Diretor Clínico.
2. No caso de o Diretor Técnico acumular com o Diretor Clínico, haverá lugar à nomeação de um terceiro elemento, preferencialmente o responsável da área de Enfermagem ou área Social.

Artigo 8.º

Competências e responsabilidades do Conselho Diretivo

1. Compete ao Conselho Diretivo assegurar a gestão das atividades da UCCI na sua globalidade, sendo responsável nomeadamente por:

- a) Fazer cumprir as disposições legais e regulamentares aplicáveis, bem como os procedimentos e as orientações técnico-normativas emanadas dos serviços e entidades competentes;
- b) Planear, dirigir, coordenar e controlar a atividade dos diversos setores da UCCI, sem prejuízo das competências próprias da Mesa Administrativa da Misericórdia;
- c) Estabelecer uma estreita e permanente articulação entre a UCCI e a ECL - Equipa Coordenadora Local e a ECR – Equipa Coordenadora Regional, mandatando para o efeito uma equipa que incluirá obrigatoriamente pelo menos um dos seus membros;
- d) Validar as normas de funcionamento da UCCI para posterior aprovação pela Mesa Administrativa da Misericórdia;
- e) Diligenciar no sentido da elaboração do Guia de Acolhimento ao Utente e criar mecanismos que assegurem a sua entrega a todos utentes ou seus familiares;

- f) Definir os níveis de responsabilidade de todo o pessoal e respetivas funções;
- g) Implementar uma política de formação contínua para todos os colaboradores da UCCI, diagnosticando periodicamente as necessidades formativas, com vista à elaboração de um plano de formação anual e posterior avaliação do seu impacto;
- h) Definir procedimentos de controlo interno na UCCI;
- i) Zelar pelo efetivo controlo da infeção hospitalar e pela correta gestão de resíduos, de acordo com a legislação aplicável;
- j) Responsabilizar os diversos sectores da UCCI pelos meios postos à sua disposição face aos resultados atingidos;
- l) Assegurar que os colaboradores se encontram devidamente identificados;
- m) Exercer as demais competências que lhe sejam delegadas pela Mesa Administrativa da Misericórdia.

2. O Conselho Diretivo responde perante a Mesa Administrativa da Misericórdia pela qualidade dos serviços de saúde prestados e pela utilização dos recursos disponibilizados.

3. O Conselho Diretivo pode delegar poderes nos seus membros, definindo em ata as condições e limites de tal delegação.

Artigo 9.º

Diretor Técnico

1. O Diretor Técnico é nomeado pela Mesa Administrativa da Misericórdia.
2. No exercício das suas funções, o Diretor Técnico pode ser coadjuvado por um adjunto, que o substitua nas suas faltas e impedimentos, devendo a escolha efetuada ser aprovada pela Mesa Administrativa e divulgada internamente na UCCI.

Artigo 10.º

Competências e responsabilidades do Diretor Técnico

Ao Diretor técnico compete, em geral:

- a) Promover a melhoria contínua dos cuidados e serviços prestados, coordenando o planeamento e a avaliação de processos, resultados e satisfação quanto à atividade da unidade;
- b) Estabelecer o modelo de gestão técnica adequado ao bom funcionamento da unidade;
- c) Coordenar e prestar supervisão aos profissionais da unidade, designadamente através da realização de reuniões técnicas;
- d) Definir as funções e responsabilidades de cada profissional, bem como as respetivas substituições em caso de ausência;

- e) Proceder à avaliação anual do desempenho do pessoal sob a sua direção;
- f) Implementar um programa de formação adequado à unidade e facultar o acesso de todos os profissionais à frequência de ações de formação, inicial e contínua, bem como desenvolver um programa de integração dos profissionais em início de funções na unidade;
- g) Acompanhar e avaliar sistematicamente o exercício da atividade dos profissionais;
- h) Assegurar a implementação do plano assistencial definido pela equipa multidisciplinar para cada um dos utentes; e
- i) Garantir a efetivação do registo de todos os cuidados prestados ao Utente e outra informação relevante.

Artigo 11.º

Diretor Clínico

1. O Diretor Clínico é nomeado pela Mesa Administrativa da Misericórdia.
2. No exercício das suas funções, o Diretor Clínico pode ser coadjuvado por um adjunto, devendo a escolha efetuada ser aprovada pela Mesa Administrativa e divulgada internamente na UCCI.

Artigo 12.º

Competências e responsabilidades do Diretor Clínico

1. Compete, em geral, ao Diretor Clínico:

- a) Dirigir a ação médica;
- b) Coordenar toda a assistência prestada aos doentes;
- c) Assegurar o funcionamento harmónico dos serviços assistenciais da UCCI;
- d) Garantir a qualidade, correção e prontidão dos cuidados de saúde.

2. Cabe, em especial, ao Diretor Clínico:

- a) Compatibilizar, do ponto de vista técnico, em articulação com a Equipa de Enfermagem e / ou Diretor-Técnico, os planos de ação apresentados pelas diferentes Unidades envolvidas na prestação de cuidados, com vista à sua inclusão no Plano de Ação global da UCCI;
- b) Fomentar a ligação, articulação e colaboração entre a ação médica e a ação de outros profissionais de saúde, de forma a maximizar os resultados, atendendo aos recursos disponíveis;

- c) Detetar eventuais pontos de estrangulamento no plano assistencial global da UCCI, propondo, em tempo útil, a implementação de medidas corretivas adequadas;
- d) Resolver os conflitos de natureza técnica e as dúvidas sobre deontologia médica que lhe sejam presentes;
- e) Promover os princípios da qualidade técnica, da eficácia e da eficiência;
- f) Estabelecer com a equipa multidisciplinar da UCCI o plano assistencial de cada Utente e acompanhar a implementação do mesmo durante o internamento;
- g) Garantir o registo de toda a informação referente ao Utente no processo clínico individual e a sua disponibilização no âmbito do Acordo; e
- h) Proceder à avaliação anual do desempenho do pessoal sob a sua Direcção.

SECÇÃO III

CONSELHO TÉCNICO

Artigo 13.º

Composição do Conselho Técnico

O Conselho Técnico é presidido por um dos seus membros, escolhido por cooptação, e tem a seguinte composição:

- a) Diretor Técnico;
- b) Diretor Clínico;
- c) Equipa de Enfermagem em funções;
- d) Psicólogo;
- e) Assistente Social;
- f) Técnico Responsável pela Unidade de Reabilitação (Fisioterapeuta);

Artigo 14.º

Competências do Conselho Técnico

Compete ao Conselho Técnico:

- a) Atuar como órgão consultivo e de interligação entre os diversos serviços da UCCI;
- b) Dar parecer sobre os assuntos que lhe sejam apresentados;
- c) Propor ações que visem a melhoria contínua da qualidade dos serviços e uma maior eficácia e eficiência na prestação de cuidados de saúde;

d) Colaborar na revisão anual da estruturação e dinâmica dos serviços da UCCI e respectivas lotações, propondo as alterações que garantam a prossecução da Missão da UCCI.

CAPÍTULO III RECURSOS

SECÇÃO I Recursos Financeiros

Artigo 15.º

Receitas da UCCI

São receitas da UCCI as que resultarem do desenvolvimento da sua atividade, nos termos da legislação em vigor e dos acordos e tabelas aprovados, nomeadamente:

- a) As verbas correspondentes ao pagamento dos cuidados continuados prestados a utentes do Serviço Nacional de Saúde (SNS) ao abrigo do Acordo;
- b) As verbas correspondentes ao pagamento dos cuidados continuados prestados a beneficiários de subsistemas ao abrigo do Acordo, bem como as Seguradoras;

- c) Quaisquer outros rendimentos que resultem da sua atividade ou da utilização de bens que lhe estão adstritos;

SECÇÃO II

Recursos Humanos

Artigo 16.º

Quadro de Pessoal

1. Em conformidade com as recomendações constantes no Acordo e em obediência a critérios de qualidade, segurança e humanização, a UCCI garante os recursos humanos necessários, em número e qualidade, à prestação dos cuidados acordados.
2. O mapa de pessoal e as escalas respetivas são afixados em local visível e acessível a todos os profissionais, utentes e seus familiares.

Artigo 17.º

Gestão de recursos humanos

1. A UCCI não dispõe de quadro de pessoal próprio, sendo os recursos humanos de que carece para o exercício da sua atividade facultados pela Misericórdia.

2. A organização da atividade da UCCI deve obedecer às normas de segurança, higiene e saúde no trabalho aplicáveis.
3. Salvo no que respeita ao poder de direção e de avaliação do desempenho, bem como à política de formação, são da exclusiva competência da Mesa Administrativa da Misericórdia todas as decisões em matéria de recursos humanos, nomeadamente a contratação e fixação da remuneração do pessoal, sem prejuízo do previsto no artigo 21.º.

Artigo 18.º

Política de formação

1. Seguindo as orientações da Política de Formação Global da Misericórdia e do que está preconizado no âmbito da RNCCI, a UCCI apoia e incentiva a formação contínua ou em exercício de todos os colaboradores, como forma de desenvolvimento pessoal e profissional, através da valorização das suas competências técnicas, humanas e sociais.
2. Para o efeito do disposto no número anterior, o Conselho Diretivo da UCCI:
 - a) Define e aprova anualmente um plano de formação para os diferentes grupos profissionais da UCCI, com base no

- levantamento de necessidades, privilegiando as ações que visem a participação conjunta da equipa multidisciplinar;
- b) Divulga ações de formação e outras oportunidades de aprendizagem e de desenvolvimento de competências, quer dentro da organização quer noutras instituições;
 - c) Veicula informação sobre assuntos técnico-científicos de interesse no âmbito da saúde e particularmente na área dos cuidados continuados;
 - d) Promove a realização de eventos técnico-científicos, envolvendo os profissionais da UCCI, tendo em vista a atualização e a partilha de conhecimentos;
 - e) Realiza sessões formativas para o enquadramento da atividade voluntária, na perspetiva de colaboração gratuita e adequada de pessoas que disponibilizam o seu tempo para ajudar os utentes e familiares.

CAPITULO IV

ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

SECÇÃO I

Organização dos Serviços em geral

Artigo 19.º

Tipologia dos Serviços

A UCCI encontra-se organizada em duas áreas distintas:

- a) Serviços Assistenciais;
- b) Serviços de Apoio à Gestão e Logística;

SECÇÃO II

Estrutura dos Serviços Assistenciais

Artigo 20.º

Serviços Assistenciais

1. Os Serviços Assistenciais compreendem todas as Unidades de Prestação de Cuidados de Saúde e de Apoio Social e Serviço Religioso, bem como as Unidades de Apoio à Prestação de Cuidados.
2. As Unidades de Prestação de Cuidados compreendem as Unidades de Internamento e as Unidades de Apoio ao Internamento.
3. As normas específicas de funcionamento dos Serviços Assistenciais são aprovadas pela Mesa Administrativa da Misericórdia, sob proposta do Conselho Diretivo, tendo em conta as especificidades da UCCI.

4. Os Serviços Assistenciais desenvolvem a sua atividade nas seguintes áreas:

a) Internamento;

b) Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica para Apoio ao Internamento.

5. As Unidades de Internamento têm estruturas físicas próprias, sem prejuízo da utilização de recursos e facilidades comuns a outras unidades da Misericórdia destinadas a uma pluralidade de utilizadores.

6. Os cuidados em regime de internamento organizam-se numa perspetiva integrada e de acordo com a sua tipologia e o seu grau de complexidade e intensidade.

7. Os meios complementares de diagnóstico destinam-se à realização de atos de diagnóstico com vista, predominantemente, à obtenção de dados ou imagens necessários à monitorização de alguns parâmetros do estado de saúde dos utentes, ao passo que os meios complementares de terapêutica se destinam principalmente à realização de cuidados curativos, paliativos ou de reabilitação.

SECÇÃO III

Serviços de Apoio à Gestão e à Logística

Artigo 21.º

Estrutura dos Serviços

1. Constituem os Serviços de Apoio à Gestão e Logística as seguintes Unidades Funcionais:

- a) Unidade de Gestão de Doentes;
- b) Unidade de Recursos Humanos;
- c) Unidade Financeira;
- d) Unidade de Aprovisionamento;
- e) Unidade de Serviços Hoteleiros;
- f) Unidade de Informática;
- g) Unidade de Instalações e Equipamentos;
- h) Unidade de Gestão de Risco clínico e não clínico;
- i) Centro de Documentação.

2. As Unidades Funcionais de Apoio à Gestão e Logística obedecem a uma lógica de partilha de recursos com outros serviços ou valências da Misericórdia. Assim, estas unidades não dispõem de recursos físicos e/ou humanos atribuídos em permanência à UCCI.

3. As Unidades Funcionais de Apoio à Gestão e Logística da UCCI que funcionam integradas em Serviços Centrais da Misericórdia e na lógica de partilha de recursos são:

- a) Unidade de Recursos Humanos;
- b) Unidade Financeira;
- c) Unidade de Aprovisionamento;
- d) Unidade de Serviços de Hotelaria;
- e) Unidade de Informática; e
- f) Unidade de Instalações e Equipamentos
- g) Centro de documentação

Artigo 22.º

Responsáveis das Unidades de Apoio à Gestão e Logística

1. Os responsáveis das Unidades Funcionais de Apoio à Gestão e Logística são nomeados pela Mesa Administrativa da Misericórdia, devendo a nomeação recair preferencialmente em profissionais que detenham conhecimento específico na respetiva área.

2. No desempenho das suas atribuições, os responsáveis das unidades funcionais articularão as suas ações com o membro do Conselho Diretivo a que reportam.

CAPÍTULO V

CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO

Secção I

ADMISSÃO E MOBILIDADE DOS UTENTES

Artigo 23.º

Referenciação de utentes

O acesso, ingresso e mobilidade dos utentes na UCCI faz-se de acordo com o previsto na legislação aplicável.

Artigo 24.º

Requisitos de admissão

1. São admitidos na UCCI os utentes referenciados pela ECL que preencham os requisitos previstos na legislação aplicável, e nas orientações emanadas pela Rede Nacional Cuidados Continuados Integrados, para o efeito.
2. De acordo com o preconizado no número anterior, são admitidos na UCCI os utentes em que se verifique critérios de internamento em Unidade de Média Duração e Reabilitação, previsível até 90 dias.

Artigo 25.º

Processo de admissão dos utentes

1. Verificados os requisitos referidos no artigo anterior, a ECL referencia o Utente para a UCCI com a antecedência necessária para permitir a sua admissão.
2. No processo de referenciação a ECL envia à UCCI toda a documentação administrativa, clínica e social imprescindível à constituição do processo do Utente e à preparação do plano de intervenção da equipa da UCCI.
3. Terá que existir a concordância formal do Utente quanto à admissão na UCCI e à assumpção dos encargos decorrentes da prestação de cuidados sociais cujo valor foi previamente calculado pela ECL.
4. Após análise de informação referida no número anterior, a UCCI deve comunicar à ECL o momento que considera mais adequado para a admissão do Utente. A admissão do Utente na Unidade deve ocorrer no período compreendido entre as 12,00 h e as 18,00 h, salvo em situações excecionais de que tenha sido dado conhecimento prévio à UCCI.

Artigo 26.º

Processo individual do Utente

1. O processo individual do Utente é único e deve reunir toda a informação clínica, social e administrativa, incluindo, obrigatoriamente:

- a) Registo de admissão;
- b) Diagnóstico médico principal e secundário;
- c) Plano individual de intervenção que requer intervenção multidisciplinar e é elaborado após a admissão do Utente, sendo revisto periodicamente.
- d) Escalas de avaliação de dependência aplicadas, pelo menos, aquando da admissão e da alta;
- e) Registo diário dos cuidados prestados, de toda a intervenção terapêutica: médica; enfermagem; fisioterapia e outros
- f) Registo de avaliação e eventual aferição e reformulação dos planos de intervenção e de cuidados;
- g) Cópia da “Nota de Alta” ou do respetivo planeamento e demais informações respeitantes à mesma, designadamente,

data provável, informações relevantes e recursos mobilizados na comunidade;

h) Contrato de Prestação de Serviços.

2. O processo individual do Utente deve ser permanentemente atualizado, sendo que, no que se reporta a registo de observações, prescrições, administração de terapêutica e prestação de cuidados, deve ser anotada a data e a hora em que foram realizados, bem como a identificação do profissional que os prestou.

3. O processo individual do Utente pode estar em suporte papel ou em suporte digital, devendo, em qualquer dos casos, ser garantido o direito à privacidade do Utente e a confidencialidade dos dados.

4. A UCCI assegura o arquivo do processo individual do Utente nos termos da legislação aplicável.

5. O processo pode ser consultado pelo Utente e, ainda, pelos familiares ou representante legal nos termos da legislação aplicável.

Artigo 27.º

Contrato Prestação de Serviços

Nos termos do artigo 11º da Portaria nº 174/2014, de 10 de Setembro, em vigor a partir de 1 de Outubro de 2014, que veio definir as condições de funcionamento das Unidades de Cuidados Continuados que integram a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), é celebrado um Contrato de Prestação de Serviços.

Artigo 28.º

Caução

O utente deverá, no momento da admissão, depositar uma caução, como garantia de pagamento, montante que deverá ser devolvido no final da estadia desde que a sua conta/saldo se encontre regularizada.

Artigo 29.º

Transporte/Acompanhamento a consultas externas

1. A marcação do transporte para saída do utente da UCCI para consultas/exames, é da responsabilidade do utente ou do seu cuidador/família. Atendendo ao disposto no Despacho 7861/2011,

o utente poderá ter que pagar o transporte quando se verifique inexistência de credencial para o efeito.

2. O acompanhamento do utente para consulta/exames é igualmente da responsabilidade do utente ou do seu cuidador/família. Caso solicitem acompanhamento, será cobrado o valor (hora) da colaboradora da UCCI que se disponibilizará para o acompanhamento do utente. Cada caso será merecedor de análise cuidada.

Artigo 30.º

Mobilidade e alta

1. Quando atingidos os objetivos terapêuticos, ou considerada adequada uma mudança de tipologia dentro da RNCCI, as unidades devem fazer proposta fundamentada à ECL, para apreciação e autorização da mobilidade ou alta do Utente.

2. O planeamento da alta deve ser iniciado logo após a admissão do Utente, de forma a permitir a articulação atempada com outras entidades, a elaboração e transmissão de informação clínica e social e a continuidade da prestação de cuidados.

3. No momento da alta, a UCCI deve:

- a) Disponibilizar ao Utente ou seu representante legal, tal como à ECL, relatório circunstanciado dos cuidados que lhe foram prestados, denominado “Nota de Alta”;
- b) Enviar ao médico de família e/ou médico assistente do Utente informação da situação clínica do Utente, com cópia da “Nota de Alta”;
- c) Arquivar cópia da Nota de Alta no processo do Utente;
- d) A Unidade, em articulação com a ECL e família do Utente, deve diligenciar no sentido de a alta se verificar até às 12H00.

Artigo 31.º

Situação de reserva de vaga

1. É considerada Reserva de Vaga quando o utente tem necessidade de internamento ou tratamento programado, no Hospital de Agudos/Origem pela obrigatoriedade de a cama ficar cativa num período de 8 dias até ao máximo de 12 dias. Estes dias de Reserva de Vaga, são contabilizados só quando a taxa de ocupação for igual ou superior a 85%

Artigo 32.º

Horário de funcionamento e das refeições da UCCI

1. A UCCI funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.
2. O atendimento ao público da UCCI funciona entre as 09,00h e 12,30h e 14,00h e as 17,30h.
3. Sem prejuízo da flexibilidade inerente à situação particular de cada Utente, as refeições são servidas nos seguintes horários:
 - a) Pequeno-almoço às 08,30h
 - b) Almoço às 12,30h
 - c) Lanche às 16,00h
 - d) Jantar às 19,00h
 - e) Ceia às 22,00h

Artigo 33.º

Espólio/Serviço de lavandaria

1. No caso de o utente pretender usufruir do serviço de lavandaria, prestado gratuitamente, advertimos que a entrega de roupa limpa está sujeita ao tempo de demora imposto pela empresa prestadora.
2. A Unidade não se responsabiliza por quaisquer danos ou extravios/perdas ou roubos que possam ocorrer.

3. No que concerne a objetos pessoais do utente, próteses (dentárias, auditivas, oculares), a Unidade não assume qualquer responsabilidade perante dano/extravio ou roubo, pelo que desaconselhamos que traga objetos de valor e/ou elevadas quantias de dinheiro.

4. Se o utente/cuidador insistir em manter na Unidade pequenos objetos de valor e quantias de dinheiro, a Unidade apenas se responsabiliza no caso de estes serem entregues à equipa de enfermagem, para que esta proceda ao seu registo (com assinatura do utente/familiar) e guarda dos respetivos valores.

SECÇÃO II

Direitos e Deveres dos Utentes, dos seus cuidadores informais e representantes legais

Artigo 34.º

Direitos dos utentes

O Utente internado na UCCI tem direito:

- a) A ser tratado pelo nome que preferir;
- b) A ser tratado no respeito pela dignidade humana, independentemente das suas convicções culturais, filosóficas e religiosas;

- c) A receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação, terminais e paliativos;
- d) À continuidade de cuidados;
- e) A ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados;
- f) A ser envolvido na elaboração do seu plano individual de cuidados e a ver respeitadas, sempre que possível, as suas preferências e expectativas;
- g) A ser informado sobre a sua situação de saúde e psicossocial;
- h) A obter uma segunda opinião sobre a sua situação clínica, à sua exclusiva responsabilidade;
- i) A dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato clínico ou participação em investigação ou ensino;
- j) À confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe digam respeito;
- l) Ao acesso aos dados registados no seu processo clínico;
- m) À privacidade na prestação de todo e qualquer acto clínico;
- n) A apresentar sugestões e reclamações, por si ou por quem o represente;
- o) À visita dos seus familiares e amigos;
- p) À sua liberdade individual;

- q) A uma alimentação adequada ao seu estado de saúde, incluindo dietas especiais em caso de prescrição médica;
- r) À participação, sempre que possível, dos familiares ou representante legal no apoio ao Utente, e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psico-afectivo deste;
- s) A um ambiente seguro, confortável, humanizado e promotor de autonomia;
- t) A justificação, por escrito e sempre que for solicitado, das razões da decisão de não realização de qualquer ato profissional relacionado com a prestação de cuidados;
- u) A assistência religiosa e espiritual, a pedido do Utente ou, na incapacidade deste, dos seus cuidadores informais ou representante legal;
- v) A receber, no ato de admissão, um exemplar do Guia de Acolhimento e à explicação do conteúdo do mesmo;
- x) A conhecer o plano de atividades diárias da UCCI, que deve estar afixado em local visível.

Artigo 35.º

Deveres dos utentes

O Utente internado na UCCI tem o dever de:

- a) Zelar pela melhoria do seu estado de saúde;
- b) Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para a obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
- c) Respeitar os direitos dos outros doentes;
- d) Colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e por si livremente aceites;
- e) Respeitar as regras de funcionamento dos serviços de saúde;
- f) Utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e de colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários;
- g) Suportar os encargos decorrentes de apoio social, cujo valor foi comunicado pela ECL antes da sua admissão na UCCI.

Artigo 36.º

Direitos dos cuidadores informais e representantes legais

Os cuidadores informais e o representante legal do Utente internado na UCCI têm direito:

- a) A ser envolvido no processo de acolhimento do Utente;

- b) A participar na elaboração do plano individual de intervenção, nomeadamente no que respeita ao acesso à informação sobre os seus direitos e evolução da respetiva situação;
- c) A acompanhar o Utente, no período compreendido entre as 12,00 h e as 18,00 h, participando nas refeições e outras atividades, desde que não seja posta em causa a privacidade e o descanso dos outros utentes;
- d) A obter por parte da UCCI justificação, por escrito e sempre que for solicitado, das razões da decisão de não realização de qualquer ato profissional relacionado com a prestação de cuidados;
- e) A consultar o Regulamento Interno da UCCI;
- f) A ver respeitada as suas decisões quanto aos procedimentos a adotar quando o Utente não reunir condições para o fazer comprovadamente.

Artigo 37.º

Deveres dos cuidadores informais e representantes legais

Os cuidadores informais e o representante legal do Utente internado na UCCI têm o dever de:

- a) Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para a obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
- b) Colaborar com todos os profissionais da UCCI e da Rede no sentido da promoção da autonomia e reabilitação do Utente, sempre que tal seja possível e ainda no que diz respeito à sua reintegração social;
- c) Honrar os compromissos assumidos pelo Utente, sempre que este não o possa fazer, nomeadamente os relacionados com a assunção de encargos decorrentes da prestação de unidades de apoio social.

Artigo 38.º

Visitas a utentes

1. O horário de visitas aos utentes da UCCI é estabelecido de acordo com atualização do Plano Operacional de visitas em vigor ao momento, que pode ser consultado na UCCI.

2. Com base no definido no número anterior, a UCCI incentiva a participação da família e dos cuidadores informais na prestação de cuidados, no acompanhamento de refeições, na concretização das atividades diárias e no acompanhamento a

consultas, com o objetivo de promover a participação da família e dos cuidadores informais nos processos de recuperação e manutenção dos utentes, tal como na preparação do seu regresso a casa.

3. Com o objetivo de garantir o necessário descanso dos utentes, não são permitidas visitas fora do período definido no número um, salvo em situações excecionais sujeitas a autorização da Equipa Organizacional da UCCI.

SECÇÃO III

Instalações e equipamentos

Artigo 39.º

Instalações

1. As condições de instalação aplicáveis são as que constam das “Recomendações sobre Instalações para os Cuidados Continuados”, emanadas pela ex-Direcção-Geral das Instalações e Equipamentos da Saúde, e demais legislação aplicável, nomeadamente no que respeita às condições de acessibilidade, de evacuação em situação de emergência e de proteção contra risco de incêndio.

2. As áreas funcionais e as instalações da Unidade de Média Duração e Reabilitação são as seguintes:

- a) Acesso/Receção/Atendimento;
- b) Área de internamento;
- c) Área de prestação de cuidados, nomeadamente, de tratamento e de reabilitação;
- d) Áreas de apoio às áreas técnicas, nomeadamente rouparia, áreas de sujos, limpos e esterilizados
- e) Áreas de refeitório, convívio e para visitas;
- f) Serviços de direção e serviços técnicos.
- g) Áreas de apoio geral, nomeadamente, alimentação, lavandaria ou rouparia, esterilização e armazém;
- h) Instalações de Pessoal.

3. O acesso às Instalações da UCCI está devidamente controlado, de forma a não permitir a entrada de estranhos, bem como a saída imprevista de utentes.

4. A UCCI disponibiliza dispositivos de apoio ao movimento e de orientação temporal e espacial com vista à promoção da autonomia.

Artigo 40.º

Equipamentos

1. A Misericórdia coloca à disposição da UCCI os equipamentos necessários à prestação de cuidados aos seus utentes, com segurança e qualidade, designadamente um gerador de corrente elétrica de emergência.
2. A UCCI garante a cada Utente mobiliário exclusivo para acomodação de vestuário e objetos pessoais, respetivamente, armário e mesa-de-cabeceira.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 41.º

Avaliação da satisfação e dos resultados

A UCCI procede à avaliação:

- a) Da satisfação dos utentes e seus cuidadores informais/familiares;
- b) Da satisfação dos profissionais;
- c) Dos resultados versus os indicadores preconizados, clínicos ou outros.

Artigo 42.º

Relacionamento com a Comunidade e outras iniciativas

1. A UCCI privilegia formas atuantes de convivência e articulação com a comunidade em que se integra, procurando gerar sinergias, nomeadamente com unidades de saúde, instituições académicas, escolas de formação profissional, instituições de solidariedade social e outras entidades nacionais e internacionais de interesse público.

2. A UCCI pode associar-se a iniciativas de apoio, de natureza associativa ou não, com fins culturais, recreativos, desportivos ou outros, dirigidas ao seu pessoal ou aos seus utentes, sendo o grau de colaboração da UCCI definido pela Mesa Administrativa da Misericórdia em função do mérito reconhecido às iniciativas em causa e das exigências financeiras do mesmo.

Artigo 43º

Livro de Reclamações/Elogio

A UCCI dispõe de Livro de Reclamações/Elogio e tem afixado letreiro de aviso da sua existência, em conformidade com a legislação aplicável.

Artigo 44.º

Documentos a afixar

A UCCI assegura que estão disponíveis e afixados em local bem visível:

- a) O organograma da Unidade;
- b) O mapa de pessoal com identificação do nome, categoria e horário semanal contratado;
- c) Escala de serviço;
- d) Mapa das ementas;
- e) Referência à existência de Guia de Acolhimento;
- f) Aviso de existência de Livro de Reclamações

Artigo 45.º

Abuso, maus tratos e negligência

A mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real pratica uma política de tolerância “zero”, perante situação continuada de abusos, maus tratos ou negligência. A denúncia de possível situação incorre em investigação e processo disciplinar, com intervenção do departamento jurídico desta Instituição

Artigo 46.º

Casos omissos

Tudo quanto não se encontre previsto neste Regulamento, ou dúvidas surgidas, serão resolvidas pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia.

Artigo 47.º

Entrada em vigor

O presente Regulamento e respetivos anexos, que dele fazem parte integrante, entram em vigor no dia imediato à aprovação pela Mesa Administrativa da Misericórdia, sendo afixada em local bem visível a identificação da sua existência e disponibilidade para consulta.

1ª Edição

Vila Real, 23 de Setembro de 2008

2ª Edição

Revisão de Edição em Novembro de 2018

3ª Edição

Revisão da Edição em Abril de 2024

A MESA ADMINISTRATIVA DA SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE VILA REAL

ANEXO I
ORGANOGRAMA – UCCI MDR



ANEXO II

QUADRO DE PESSOAL DA UCC

Perfil Profissional	Especialidade	Nº de Profissionais
Médico	Diretora Clínica	1
	Fisiatra	1
Enfermeiro	Diretora Técnica	1
	Enfermagem	12
Fisioterapeuta	Fisioterapia	3
Terapeuta da Fala	Terapeuta Fala	1
Terapeuta Ocupacional	Terapeuta Ocupacional	1
Assistente Social	Técnica Superior de Serv. Social	1
Psicólogo	Psicologia	1
Animadora Cultural	Animadora	1
Auxiliar de Acção Médica	AAM	12
Nutricionista	Nutricionista	1
Administrativo	Administrativo	1