



## ***Regulamento Interno***

Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração  
"Sidónio de Pinho Alvares Pardal"  
Santa Casa da Misericórdia de S. João da Madeira

# **CAPÍTULO I**

## **DISPOSIÇÕES GERAIS**

### ***Artigo 1º***

#### ***Denominação***

1. A Unidade de Cuidados Continuados Integrados da Santa Casa da Misericórdia de S. João da Madeira (UCCI) é um estabelecimento integrado na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (Rede) e exerce a sua actividade em articulação com os outros serviços, sectores e organismos que integram a Rede, no âmbito do Decreto-Lei nº 101/2006, de 6 de Junho, e do Acordo estabelecido com a Administração Regional de Saúde do Norte (ARS) e o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro (CDSSS).
  
2. A UCCI é uma valência da Santa Casa da Misericórdia de S. João da Madeira e não tem personalidade jurídica autónoma.

### ***Artigo 2º***

#### ***Missão, Visão, Valores e Objectivos***

1. A UCCI é um estabelecimento do sector social integrado na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, adiante designada apenas por Rede, 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 objectivo fundamental contribuir, numa perspectiva integrada para o processo activo e contínuo de recuperação e manutenção global dos seus utentes, prestando mais e melhores cuidados de saúde, em tempo útil, com humanidade e numa perspectiva de solidariedade social, de harmonia com o espírito tradicional constante do Compromisso da Misericórdia.
  
3. A UCCI observa, no desenvolvimento da sua actividade 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 actividade dos diferentes grupos profissionais;
  - c) **Da qualidade e eficiência** – articula o objectivo 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 perspectiva 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.

**A UCCI (de Longa Duração e Manutenção) assegura:**

- a) Actividades de manutenção e de estimulação;
- b) Cuidados de enfermagem diários;
- c) Cuidados Médicos;
- d) Prescrição e administração de fármacos;
- e) Apoio psicossocial;
- f) Controlo fisiátrico periódico;
- g) Cuidados de fisioterapia e de terapia ocupacional e da fala;
- h) Animação sócio-cultural;
- i) Higiene, conforto e alimentação;
- j) Apoio no desempenho de todas as actividades da vida diária;
- l) Os demais serviços e actividades necessários ao funcionamento da UCCI;
- m) Apoio nas actividades instrumentais de vida diária.

## **CAPÍTULO II**

### **ÓRGÃOS E ESTRUTURA**

#### **SECÇÃO I**

##### **ORGÃOS E ESTRUTURA EM GERAL**

###### ***Artigo 3º***

###### ***Enumeração e natureza dos órgãos***

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

###### ***Artigo 4º***

###### ***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 5º***

###### ***Composição do Conselho Directivo***

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

###### ***Artigo 6º***

###### ***Competências e responsabilidades do Conselho Directivo***

1. Compete ao Conselho Directivo assegurar a gestão das actividades 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 actividade dos diversos sectores da UCCI, sem prejuízo das competências próprias da Mesa Administrativa da Misericórdia;
  - c) Estabelecer uma estreita e permanente articulação entre a UCCI e as Equipas Coordenadoras Local e Regional da Rede, 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 os utentes ou seus familiares;
  - f) Definir os níveis de responsabilidade de todo o pessoal e respectivas 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 efectivo controlo da infecção hospitalar e pela correcta 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;
  - k) Assegurar que os colaboradores se encontram devidamente identificados;
  - l) Exercer as demais competências que lhe sejam delegadas pela Mesa Administrativa da Misericórdia.
2. O Conselho Directivo responde perante a Mesa Administrativa da Misericórdia pela qualidade dos serviços de saúde prestados e pela utilização dos recursos disponibilizados.
3. O Conselho Directivo pode delegar poderes nos seus membros, definindo em acta as condições e limites de tal delegação.

## **Artigo 7º**

### **Director Técnico**

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

## **Artigo 8º**

### **Competências e responsabilidades do Director Técnico**

Ao Director 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 actividade 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 respectivas substituições em caso de ausência;
- e) Implementar um programa de formação adequado à unidade e facultar o acesso de todos os profissionais à frequência de acções de formação, inicial e contínua, bem como desenvolver um programa de integração dos profissionais em início de funções na unidade.

## **Artigo 9º**

### **Director Clínico**

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

## **Artigo 10º**

### **Competências e responsabilidades do Director Clínico**

1. Compete, em geral, ao Director Clínico:
  - a) Dirigir a acção médica;
  - b) Coordenar toda a assistência prestada aos doentes;

- c) Assegurar o funcionamento harmónico dos serviços assistenciais da UCCI;
  - d) Garantir a qualidade, correcção e prontidão dos cuidados de saúde.
2. Cabe, em especial, ao Director Clínico:
- a) Compatibilizar, do ponto de vista técnico, em articulação com o Enfermeiro Responsável, os planos de acção apresentados pelas diferentes Unidades envolvidas na prestação de cuidados, com vista à sua inclusão no Plano de Acção global da UCCI;
  - b) Fomentar a ligação, articulação e colaboração entre a acção médica e a acção de outros profissionais de saúde, de forma a maximizar os resultados, atendendo aos recursos disponíveis;
  - c) Detectar eventuais pontos de estrangulamento no plano assistencial global da UCCI, propondo, em tempo útil, a implementação de medidas correctivas 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.

### ***Artigo 11º***

#### ***Enfermeiro Responsável/Técnico Serviço Social***

1. O Enfermeiro Responsável ou Técnico do Serviço Social é nomeado pela Mesa Administrativa da Misericórdia.
2. No exercício das suas funções, o Enfermeiro Responsável ou Técnico do Serviço Social pode ser coadjuvado por um adjunto, devendo a escolha efectuada ser aprovada pela Mesa Administrativa e divulgada internamente na UCCI.

### ***Artigo 12º***

#### ***Competências e responsabilidades do Enfermeiro Responsável/Técnico Serviço Social***

1. Compete, em geral, ao Enfermeiro Responsável ou Técnico do Serviço Social orientar e coordenar a actividade dos profissionais da UCCI, garantindo a qualidade dos cuidados prestados.

2. Cabe, em especial, ao Enfermeiro Responsável ou Técnico do Serviço Social tomar todas as medidas necessárias no sentido de:

- a) Compatibilizar, do ponto de vista técnico, em articulação com a Direcção Clínica, os Planos de Acção;
- b) Propor ao Director Técnico a admissão do pessoal de enfermagem e do pessoal auxiliar, considerando o interesse institucional, e participar no processo de recrutamento e selecção;
- c) Proceder à avaliação anual do desempenho do pessoal sob a sua direcção;
- d) Promover a formação, actualização e valorização profissional dos Enfermeiros e do pessoal auxiliar;
- e) Assegurar a implementação do plano assistencial definido pela equipa multidisciplinar para cada um dos utentes;
- f) Garantir a efectivação do registo de todos os cuidados prestados ao Utente e outra informação relevante;
- g) Acompanhar e avaliar sistematicamente o exercício da actividade dos profissionais.

### **SECÇÃO III**

#### **CONSELHO TÉCNICO**

##### ***Artigo 13º***

##### ***Composição do Conselho Técnico***

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

- a) Director Técnico;
- b) Director Clínico;
- c) Enfermeiro Chefe;
- d) Psicólogo;
- e) Assistente Social;
- f) Técnico Responsável pela Unidade de Reabilitação;
- g) Responsável pela Unidade de Instalações e Equipamentos.

##### ***Artigo 14º***

##### ***Competências do Conselho Técnico***

Compete ao Conselho Técnico:



- a) Actuar como órgão consultivo e de interligação entre os diversos serviços da UCCI;
- b) Dar parecer sobre os assuntos que lhe sejam apresentados;
- c) Propor acções que visem a melhoria continua 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 15º***

##### ***Receitas da UCCI***

São receitas da UCCI as que resultarem do desenvolvimento da sua actividade, 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;
- c) Quaisquer outros rendimentos que resultem da sua actividade ou da utilização de bens que lhe estão adstritos.

### **SECÇÃO II RECURSOS HUMANOS**

#### ***Artigo 16º***

##### ***Quadro de Pessoal***

1. Em conformidade com as recomendações constantes no Anexo II do 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 respectivas são afixados em local visível e acessível a todos os profissionais, utentes e seus familiares.

### **Artigo 17º**

#### **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 actividade facultados pela Misericórdia.
2. A organização da actividade da UCCI deve obedecer às normas de segurança, higiene e saúde no trabalho aplicáveis.
3. Salvo no que respeita ao poder de direcção 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 21º, nº 2, alínea b).

### **Artigo 18º**

#### **Política de formação**

1. Seguindo as orientações da Política de Formação Global da Misericórdia e do que está preconizado no âmbito da Rede, 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 Directivo 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 acções que visem a participação conjunta da equipa multidisciplinar;
  - b) Divulga acções 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 actualização e a partilha de conhecimentos;
- e) Realiza sessões formativas para o enquadramento da actividade voluntária, na perspectiva de colaboração gratuita e adequada de pessoas que disponibilizam o seu tempo para ajudar os utentes e familiares.

## **CAPÍTULO IV ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **SECÇÃO I ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS EM GERAL**

#### ***Artigo 19º***

##### ***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 20º***

##### ***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 Directivo, tendo em conta as especificidades da UCCI.
4. Os Serviços Assistenciais desenvolvem a sua actividades 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 perspectiva 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 actos 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 21º***

##### ***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) Gabinete de Formação e 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 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) Gabinete de Formação e Centro de Documentação.

### ***Artigo 22º***

#### ***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 respectiva área.
2. No desempenho das suas atribuições, os responsáveis das unidades funcionais articularão as suas acções com o membro do Conselho Directivo a que reportam.

## **CAPÍTULO V**

### **CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO**

#### **SECÇÃO I**

#### **ADMISSÃO E MOBILIDADE DOS UTENTES**

### ***Artigo 23º***

#### ***Referenciação de utentes***

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

### ***Artigo 24º***

#### ***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 ACSS I.P.** para este efeito.
2. De acordo com o preconizado no número anterior, são admitidos na UCCI os utentes em que se verifique:

**Unidades de Longa Duração e Manutenção:** São destinadas a doentes com processos crónicos que apresentam diferentes níveis de dependência e graus de complexidade, que não podem ser atendidos no domicílio. Considera-se critério de referenciação específico para admissão nesta unidade a situação de dependência que apresente algumas das seguintes condições:

- a) Doente que requeira cuidados médicos e de enfermagem permanentes;
- b) Doente que, por patologia aguda e/ou crónica estabilizada, necessite de cuidados de saúde e apresente défice de autonomia nas actividades da vida diária;
- c) Doente com dificuldades de apoio familiar ou cujo principal cuidador tem necessidade de descanso, podendo a duração do (s) respectivo (s) internamento (s) ser de duração inferior a 90 dias, com o limite anual de 90 dias;
- d) Doente com patologia crónica de evolução lenta, com previsão de escassa melhoria clínica e funcional;
- e) Doente sem potencial de recuperação a curto e médio prazo;
- f) Doente com alguma das seguintes síndromes: depressão, confusão, desnutrição, problemas na deglutição, deterioração sensorial ou compromisso da eficiência e/ou segurança da locomoção.

## **Artigo 25º**

### **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. Entre outra, deve ser fornecida a seguinte informação:
  - a) Entidade financeira responsável;
  - b) Número de beneficiário de subsistema, caso exista;

- c) Número de Bilhete de Identidade;
  - d) Número de Utente do SNS;
  - e) História Clínica e Social;
  - f) Medicação;
  - g) Cópia dos Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT) realizados, que sejam relevantes para a decisão clínica;
  - h) 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.
5. O Plano Individual de Cuidados requer intervenção multidisciplinar e é elaborado após a admissão do Utente, sendo revisto periodicamente.
6. A entrada do Utente na Unidade deve ocorrer até às 18H00, salvo em situações excepcionais de que tenha sido dado conhecimento prévio à UCCI.

### **Artigo 26º**

#### **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 terapêutica, de cuidados de enfermagem, sociais e de fisioterapia;
  - d) Escalas de avaliação de dependência aplicadas, pelo menos, aquando da admissão e da alta;
  - e) Registo diário dos cuidados prestados;
  - f) Registo de avaliação semanal e eventual aferição e reformulação do plano de intervenção;
  - g) Cópia da "Nota de Alta" ou do respectivo planeamento e demais informações respeitantes à mesma, designadamente, data provável, informações relevantes e recursos mobilizados na comunidade.
2. O processo individual do Utente deve ser permanentemente actualizado, 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 27º***

#### ***Mobilidade e alta***

1. Quando atingidos os objectivos terapêuticos, ou considerada adequada uma mudança de tipologia dentro da RNCCI, as unidades devem fazer proposta fundamental a 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 por 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 28º***

#### ***Situação de reserva de vaga***

1. Durante o internamento na UCCI, quando se verifique necessidade de internamento de um Utente em Hospital de Agudos na sequência de transferência por agudização de doença, será viabilizada reserva de vaga na Unidade, nos seguintes termos:



2. No caso de se verificar uma evidente previsão de que a taxa de ocupação mensal possa vir a ser igual ou superior a 85%, a UCCI deverá considerar a possibilidade de reserva de vaga, no período definido pela RNCCI de 8 dias.
3. No caso de a UCCI apresentar uma previsão de a taxa de ocupação vir a ser inferior a 85%, pode o Conselho Directivo da Unidade, por motivos de solidariedade activa e humanização, vir a autorizar pontualmente a referida reserva.
4. As excepções referidas nos pontos 2 e 3 são analisados caso a caso pelo Conselho Directivo da UCCI e a sua decisão será comunicada à ECL.

### ***Artigo 29º***

#### ***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 09H00 e as 17H30, com intervalo para almoço entre as 12H30 e as 14H00.
3. Sem prejuízo da flexibilidade inerente à situação particular de cada Utente, as refeições são servidas nos seguintes horários:
  - a) Pequeno-almoço – 08H30;
  - b) Almoço – 12H00;
  - c) Lanche – 16H00;
  - d) Jantar – 19H00;
  - e) Ceia – 22H00.

## **SECÇÃO II**

### **DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES, DOS SEUS CUIDADORES INFORMAIS E REPRESENTANTES LEGAIS**

#### ***Artigo 30º***

##### ***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;
- i) A dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer acto 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 acto 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 acto de admissão, um exemplar do Guia de Acolhimento e à explicação do conteúdo do mesmo;
- x) A conhecer o plano de actividades diárias da UCCI, que deve estar afixado em local visível.

### **Artigo 31º**

#### **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 correcto 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 activamente 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 32º**

#### ***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 respectiva situação;
- c) A acompanhar o Utente durante o horário estabelecido, participando nas refeições e outras actividades desde que não seja posta em causa a privacidade e 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 acto 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 adoptar quando o Utente não reunir condições para o fazer comprovadamente.

### **Artigo 33º**

#### ***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 correcto 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 34º**

#### **Visitas a utentes e voluntariado**

1. O horário de visitas aos utentes da UCCI é das 12h às 20h, com o objectivo 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.
2. Com base no definido no número anterior, a UCCI incentiva a participação da família e dos cuidadores informais na prestação de cuidados, na toma de refeições, na concretização das actividades diárias e no acompanhamento aos tratamentos.
3. Com o objectivo de garantir o necessário descanso dos utentes, não são permitidas visitas fora do período definido no número um, salvo em situações excepcionais sujeitas a autorização da Equipa Organizacional da UCCI.
4. A actividade de voluntariado na UCCI, precedida de formação específica e subordinada aos princípios da solidariedade, da participação, da cooperação, da complementaridade, da gratuidade, da responsabilidade e da convergência, está enquadrado em Regulamento específico aprovado pela Mesa Administrativa da Misericórdia.

### **SECÇÃO III**

#### **INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS**

### **Artigo 35º**

#### **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 protecção contra risco de incêndio.
2. As áreas funcionais e as instalações da Unidade de Longa Duração são as seguintes:
  - a) Acesso/Recepção/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 sujios, limpos e material esterilizado;
  - e) Áreas de convívio e sala de estar para visitas;
  - f) Serviços de direcção 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 36º***

#### ***Equipamentos***

1. A Misericórdia coloca à disposição da UCCI os equipamentos necessários à prestação de cuidados aos seus utentes, com segurança e qualidade, designadamente gerador de emergência.
2. A UCCI garante a cada Utente mobiliário exclusivo para acomodação de vestuário e objectos pessoais, respectivamente, armário e mesa-de-cabeceira.
3. A listagem do equipamento técnico consta do Anexo III.

## **CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS**

### ***Artigo 37º***

#### ***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 38º***

#### ***Relacionamento com a Comunidade***

A UCCI privilegia formas actantes 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.

### **Artigo 39º**

#### ***Liga dos Amigos da UCCI e outras iniciativas***

1. Na prossecução do princípio fundamental da humanização dos cuidados prestados, a UCCI pode apoiar o desenvolvimento de uma "Liga dos Amigos da UCCI", que vise a implementação de projectos e acções que contribuam para o bem-estar dos utentes e que promovam a interacção da UCCI com a comunidade e a relação com outras organizações congéneres da área da saúde.
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 40º**

#### ***Livro de reclamações***

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

### **Artigo 41º**

#### ***Documentos a afixar***

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

- a) Alvará, autorização ou licença de funcionamento;
- b) Mapa de pessoal e respectivos horários de trabalho;
- c) Organigrama;
- d) Nome do director técnico e do director clínico;
- e) Horário de funcionamento;
- f) Mapa de ementas;
- g) Plano e horário das actividades;
- h) Referência à existência de regulamento interno;
- i) Referência à existência de livro de reclamações;
- j) Referência à existência de guia de acolhimento do utente;

### **Artigo 42º**

#### ***Casos omissos***

Tudo quanto não se encontre previsto neste Regulamento será resolvido, à luz do Compromisso da Misericórdia.

**Artigo 43º**

**Entrada em vigor**

O presente Regulamento e respectivos anexos, que dele fazem parte integrante, **entram em vigor após aprovação da Mesa Administrativa da Misericórdia e da A.R.S. do Norte I.P.**, sendo afixado em local bem visível a identificação da sua existência e disponibilidade para consulta.

S. João da Madeira, 23 de Junho de 2014

A MESA ADMINISTRATIVA