

# REGULAMENTO INTERNO



## ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

SETEMBRO 2019



# **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **NORMA I**

###### **Âmbito de Aplicação**

A IPSS designada por Santa Casa da Misericórdia de Alfeizerão com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, celebrado com o Centro Distrital de Leiria, em 11/11/2013 rege-se pelas seguintes normas.

##### **NORMA II**

###### **Legislação Aplicável**

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado na seguinte legislação:

- Decreto Lei nº 33/2014 de 4 de março – Licenciamento e Fiscalização de Estabelecimento de Apoio Social;
- Portaria nº 67/2012 de 21 de março - define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas.
- Decreto Lei nº 172-A/2014 – Estatutos de IPSS, alterado pela Lei nº 76/2015 de 28 de julho;
- Decreto Lei nº 120/2015 de 30 de junho, alterado pelo Decreto Lei nº 68/2016 de 3 de novembro – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o estado e as entidades do sector social e solidário;
- Portaria nº 196-A/2015 de 01 de julho, alterada pela Portaria nº 296/2016 de 28 de novembro - Critérios, regras e formas de cooperação e pela Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho;

- Circular nº 4 de 16 de dezembro 2014 – Regula as participações familiares de utentes de IPSS;
- Circular nº 5 de 23 dezembro de 2014 – Implicação da Frequência de utentes nas participações da Segurança Social;
- Portaria nº 100/2017 de 07 de março - Regula as normas para alargamento da cooperação com as IPSS's;
- Lei nº 144/2015 de 08 de setembro – Resolução alternativa de litígios de consumo;
- Acordo de Cooperação em vigor;
- Compromisso de Cooperação para o Sector Social Solidário;
- Decreto Lei nº 156/2005 de 15 de setembro, alterado pelo Decreto Lei nº 74/2017 de 21 de junho – Livro de Reclamações;
- Lei nº 67/98 de 26 de janeiro, alterada pela Lei nº 103/2015 de 24 de agosto – Lei de Proteção de Dados Pessoais.

### **NORMA III**

#### **Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

### **NORMA IV**

#### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Santa Casa da Misericórdia de Alfeizerão assegura os seguintes serviços:
  - 1.1. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - 1.2. Cuidados de higiene pessoal;
  - 1.3. Tratamento de roupa;
  - 1.4. Higiene dos espaços;

- 1.5. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- 1.6. Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- 1.7. Cuidados de enfermagem, bem como acesso a cuidados de saúde;
- 1.8. Administração de fármacos, quando prescritos.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA V**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;
2. Residir na freguesia de Alfeizerão ou povoações limítrofes;
3. A Estrutura Residencial destina-se à habitação de pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.
4. Enquadrar-se nos critérios de admissão estabelecidos.
5. Ser membro da Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Alfeizerão para camas não abrangidas pelo Acordo de Cooperação.
6. Manifestar vontade em beneficiar deste serviço.

#### **NORMA VI**

##### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através de entrevista com a Directora Técnica, onde deverá fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Documento de Identificação (Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade) do cliente e do representante legal, quando necessário;

- 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.7. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
  - 1.8. Documentos comprovativos de despesas do agregado familiar nomeadamente, valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido; Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente; Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência e Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, bem como despesas com a comparticipação dos descendentes ou outros familiares em ERPI.
2. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Santa Casa da Misericórdia de Alfeizerão.
  3. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 9h30 – 17h30;
  4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule e determine a tutela/curatela.
  5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação dos respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **NORMA VII**

### **CrITÉRIOS de AdmissÃO**

1. Indivíduos social e economicamente mais desfavorecidos;
2. Idosos, cuja família não lhes possa prestar os cuidados de que necessitam, pelas seguintes razões:
  - a. Doença grave de um membro do agregado familiar.

- b. Condições habitacionais, que impeçam a família de manter o idoso em casa.
  - c. Insuficiência Económica;
3. Ser cônjuge ou familiar em linha direta de cliente que já se encontra a frequentar esta ou outra resposta da SCMA;
  4. Ser ou Ter sido utente de outras valências;
  5. Isolamento Social e Geográfico;
  6. Naturalidade ou residência na área geográfica definida nos estatutos da instituição;
  7. Pertencer à Irmandade da SCMA com ponderação de antiguidade, como critério de desempate;
  8. Idosos Membros ou Ex-membros dos Órgãos Sociais bem como os seus cônjuges e familiares em linha direta, como critério desempate.

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, que deverá contemplar o estudo e diagnóstico da situação e quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Alfeizerão.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.
4. No acto da admissão não são devidos quaisquer pagamentos.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

O acolhimento de novos clientes obedece aos seguintes procedimentos:

1. Realização da entrevista diagnóstico;
2. Apresentação das instalações e colaboradores;
3. Gerir, adequar e monitorizar os serviços prestados;
4. Avaliar as reacções do cliente;

5. Prestar esclarecimentos sempre que necessário;
6. Evidenciar a importância da participação dos clientes nas actividades a desenvolver;
7. Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento da resposta social, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
8. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspectos da entrevista diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário o conteúdo da respectiva ficha de avaliação;
9. Se após o período de acolhimento, estipulado em 30 dias, o cliente não se adaptar, o programa de acolhimento deve ser reavaliado e ajustado às suas necessidades. Se a inadaptação persistir, há a possibilidade de rescisão de contrato em função do relatório técnico elaborado para o efeito.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

Será organizado um processo individual de cliente para cada utente que contemple:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência bem como de ocorrência de situações anómalas;
- l) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- j) Plano Individual de cuidados (PIC), o qual deve contemplar as actividades a desenvolver, o registo de serviços prestados e identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
- K) Cessação do contrato de prestação de serviço com identificação da data e motivo.



## **NORMA XI**

### **Listas de Espera**

1. Os candidatos a cliente que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não existe vaga, são inscritos na lista de candidatos em espera;
2. O candidato a cliente ou seu representante legal será informado por escrito da inclusão do seu nome na lista de candidatos, bem como da posição que ocupa na mesma;
3. A lista de candidatos é actualizada semestralmente.
4. Esta lista respeita os critérios de prioridade definidos na norma VII.

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA XII**

### **Instalações**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Santa Casa da Misericórdia de Alfeizerão funciona na Rua Major Sérgio da Silva nº 2, 2460-107 Alfeizerão num edifício com uma área de 3477,85m<sup>2</sup> construído num terreno com área total aproximada de 23 000m<sup>2</sup>.
2. As instalações desta resposta social são constituídas pelos seguintes espaços específicos:
  - 2.1. Oito quartos individuais com WC;
  - 2.2. Dezasseis quartos duplos com WC;
  - 2.3. Quatro salas de convívio junto dos quartos;
3. Das instalações desta resposta social fazem ainda parte os seguintes espaços comuns a outras respostas:
  - 3.1. Um gabinete de enfermagem;
  - 3.2. Um gabinete médico;
  - 3.3. Uma cozinha;
  - 3.4. Um refeitório;

- 3.5. Uma sala de convívio;
- 3.6. Uma lavandaria;
- 3.7. Dois Vestiários para o pessoal;
- 3.8. Um refeitório/sala de convívio para os colaboradores;
- 3.9. Um cabeleireiro/barbeiro
- 3.10. Uma sala de vigilantes;
- 3.11. Uma sala polivalente;
- 3.12. Instalações sanitárias para os utentes, pessoal e visitantes;
- 3.13. Núcleo administrativo composto por secretaria, gabinetes, sala de reuniões e instalações sanitárias.

### **NORMA XIII**

#### **Horários de Funcionamento**

1. A Estrutura Residencial da Santa Casa da Misericórdia de Alfeizerão funciona, ininterruptamente, 24 horas por dia, durante todo o ano.
2. O Horário de visitas de familiares e amigos são os estabelecidos pela Mesa Administrativa e afixados publicamente.

### **NORMA XIV**

#### **Pagamento da Mensalidade**

O pagamento da mensalidade deverá ser paga até ao dia 10 de cada mês a que respeita, mediante numerário, cheque emitido à Santa Casa da Misericórdia de Alfeizerão, entregue na secretaria da Instituição ou por transferência bancária para o NIB 0045 5022 4008823626022 ou por TPA;

### **NORMA XV**

#### **Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades**

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.

2. O valor da comparticipação mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente;
3. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor a Mesa Administrativa define o valor de aumento com um aviso prévio de um mês, havendo a possibilidade de rescisão de contrato quando o utente/familiar não concordar com o aumento da mensalidade/comparticipação.
4. A Comparticipação Familiar máxima não pode exceder o custo real de utente verificado na resposta social, no ano anterior.
5. São consideradas despesas fixas para o efeito:
  - 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 mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  - c. Os encargos médios mensais com transportes públicos;
  - d. As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - e. Despesas com a comparticipação de familiares alojados em ERPI;
6. A comparticipação mensal do utente é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor mensal ilíquido é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos.
7. À comparticipação do utente calculada de acordo com as normas em vigor deve acrescer uma comparticipação dos seus descendentes ou outros a quem a lei obrigue à prestação de alimentos, estabelecida de acordo com as suas capacidades económica e financeira com base na avaliação de rendimentos e património.
8. O pagamento da comparticipação é efectuado até ao dia 10 de cada mês, na Secretária da Instituição, mediante numerário, cheque endossado à Santa Casa da Misericórdia de Alfeizerão ou transferência bancária.
9. A falta de pagamento da comparticipação devida e a ausência de justificações fundamentadas, até ao final do mês em curso, permite à Mesa Administrativa o direito à suspensão dos serviços prestados ao cliente, que poderá ir até à exclusão. À SCMA reserva-se o direito de solicitar alternativas adicionais, para evitar essas situações;
10. Estão excluídas do valor da comparticipação as despesas com:

- a. Consultas médicas, com exceção das prestadas pelo médico da Estrutura Residencial;
- b. Análises e exames médicos;
- c. Medicamentos;
- d. Fraldas e Pensos;
- e. Tratamentos específicos de enfermagem;
- f. Deslocações por motivos de saúde e/ou pessoais em carro da Instituição, ambulância ou outro adequado ao transporte do cliente;
- g. Acompanhamento do utente, por pessoal ao serviço da Estrutura Residencial nas deslocações por motivos de saúde quando existir total impossibilidade da família o efetuar;
- h. Taxas moderadoras ou de outros serviços no sistema nacional de saúde público ou privado;
- i. Vestuário, Calçado e artigos de higiene pessoal e imagem diferentes dos fornecidos pela Instituição;
- j. Limpeza a seco de roupa;
- k. Despesas de funeral;
- l. Participação em passeios ou visitas organizadas
- m. Chamadas telefónicas.

## **NORMA XVI**

### **Redução na Comparticipação Familiar**

Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

## **NORMA XVII**

### **Preçário**

#### **(Clientes não abrangidos por acordo de cooperação)**

Relativamente aos clientes da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é aplicado o Preçário que se encontra afixado na Instituição em local visível.

## **Norma XVIII**

### **Refeições**

1. As refeições são servidas de acordo com o seguinte horário:
  - a. Pequeno-Almoço: 8:30 horas;
  - b. Almoço: 12:00 horas;
  - c. Lanche: 16:00 horas;
  - d. Jantar: 19:00 horas;
  - e. Ceia: 22:00 horas;
1. Serão servidas dietas aos clientes, mediante a apresentação de receita médica;
2. A ementa é afixada no Hall de Entrada da Estrutura Residencial da Santa Casa da Misericórdia de Alfeizerão.

## **NORMA XIX**

### **Passeios ou Deslocações**

1. Os utentes são informados e convidados à participação em actividades e passeios e devem pagar a comparticipação na secretaria, sempre que assim seja estabelecido;
2. Nos passeios ou deslocações promovidas pela Santa Casa da Misericórdia de Alfeizerão, os clientes são acompanhados pela Educadora Social, Ajudantes de Lar e Diretora Técnica.
3. Os clientes autónomos devem comunicar à Diretora Técnica, Educadora Social ou às Ajudantes de Lar sempre que se queiram ausentar das instalações, devendo respeitar os horários das refeições.

## **NORMA XX**

### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal desta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas encontra-se afixado no Hall de Entrada na Instituição, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação e normativos em vigor.

## **NORMA XXI**

### **Direcção Técnica**

A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da Portaria nº67/2012 de 21 de março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

## **NORMA XXII**

### **Direitos dos Clientes**

São direitos do cliente e seus familiares/representantes legais:

1. Conhecer o Regulamento Interno da Estrutura Residencial e ser informado dos seus direitos e deveres;
2. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, física, psíquica, sociais e espirituais, de forma competente, humana e atempada;
3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
4. Respeito pela confidencialidade de todos os elementos da sua vida;
5. Utilizar todas as salas de convívio, bem como outros espaços comuns e participar de livre vontade nas actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
6. Ver respeitada a sua capacidade de escolha e a sua autonomia no ato de se alimentar, bem como a uma alimentação confeccionada de acordo com o programa nutricional indicado e o acesso à ementa semanal;
7. Poder permanecer no seu quarto durante o dia, vendo respeitado o seu direito à privacidade e intimidade, na realização de actividades pessoais, de forma só ou acompanhado por visitas, familiares ou colaboradores;
8. Usufruir de serviços clínicos e de enfermagem: vigilância médica, administração medicamentosa e cuidados de enfermagem;
9. Receber visitas dos seus familiares e utentes, nos horários fixados para o efeito;
10. Participar com opiniões, sugestões e solicitações, na definição das suas necessidades individuais e a ser parceiro da equipa de cuidados, que contribuam para o

bom funcionamento da Estrutura Residencial e para que se criem respostas que aumentem os seus níveis de satisfação e bem estar;

11. Ver garantido o direito à defesa dos seus interesses e que, em processo judicial, a incapacidade lhe seja reconhecida, e no caso desse reconhecimento, seja suprida mediante a nomeação de pessoa que o representante na prática dos seus atos da sua vida pessoal e patrimonial;
12. Ver respeitada a sua autonomia na gestão do seu património não permitindo que, seja quem for, se lhe substitua sem que lhe sejam conferidos poderes legais;
13. Exigir qualidade nos serviços prestados e quando tal não acontecer, a reclamar verbalmente ou por escrito.

### **NORMA XXIII**

#### **Deveres dos Clientes**

O cliente e seus familiares/representantes legais obrigam-se:

1. A colaborar com a Instituição, prestando todas as informações necessárias de forma a adequar à sua situação um plano de cuidados individualizados;
2. A colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
3. A respeitar e tratar com urbanidade todos os colaboradores da Instituição deixando-os desenvolver as suas funções segundo os seus métodos e formação, bem como os outros residentes, e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
4. Cumprir com as normas do presente Regulamento Interno, bem como de outras determinações e decisões da Mesa Administrativa e da Direção Técnica;
5. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e equipamentos da Santa Casa, bem como pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza bem como apresentar-se limpo e arranjado;
6. Cumprir os custos da prestação de serviços de acordo com o contrato previamente estabelecido;
7. Colaborar nas actividades de vida diária para as quais mantenha capacidade física e mental;
8. Respeitar os horários estabelecidos para as diferentes rotinas;

## **NORMA XXIV**

### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São direitos da entidade gestora da Instituição:

1. Alterar o presente regulamento, sempre que tal se revele necessário;
2. Conhecer sempre o estado de saúde, a informação médica e a prescrição médica de cada Idoso;
3. Receber o pagamento das mensalidades respeitantes aos idosos que frequentam o Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
4. Receber o reembolso de eventuais despesas tidas com os idosos relativamente a bens ou serviços não incluídos na mensalidade;
5. Ter conhecimento prévio da intenção de cessação do contrato de prestação de serviços por parte do cliente.

## **NORMA XXV**

### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Prestar os serviços constantes do respectivo regulamento interno;
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
3. Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
4. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
5. Manter os ficheiros de pessoal e de utentes actualizados;
6. Manter actualizados os processos dos utentes, nos termos da norma X;
7. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
8. Dispor de um livro de reclamações;
9. Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação.



## **NORMA XXVI**

### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

1. A interrupção do serviço pode ser feita quando o cliente se encontra hospitalizado ou pretende ausentar-se de férias;
2. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução, conforme o disposto na norma XVI;
3. Quando o cliente vai de férias, a interrupção deve ser comunicada pelo menos, com 8 dias de antecedência.

## **NORMA XXVII**

### **Contrato**

Nos termos de legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora deste estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

## **NORMA XXVIII**

### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

A desistência definitiva dos utentes deve ser comunicada por escrito com antecedência de 30 Dias. O não cumprimento deste prazo, poderá implicar o pagamento do mês seguinte.

## **NORMA XXIX**

### **Livro de Reclamações**

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria sempre que desejado.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXX**

##### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

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

#### **NORMA XXXI**

##### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

#### **NORMA XXXII**

##### **Disposições Complementares**

Procedimentos em situação de doença:

1. Quando o cliente apresentar qualquer sintoma de doença, será encaminhado para o médico assistente da resposta social, sendo comunicado o facto aos familiares e à Direcção Técnica.
2. Em situação de urgência o cliente será encaminhado, no imediato, directamente para o hospital da respetiva zona geográfica.
3. Por falta de disponibilidade da família, a Instituição poderá fazer a marcação das consultas necessárias.
4. Os serviços de transporte são da responsabilidade do cliente.

5. A administração de medicamentos só se fará de acordo com prescrição médica.

### **NORMA XXXIII**

#### **Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 16 de Setembro de 2019.