REGULAMENTO INTERNO

Unidade de Cuidados Continuados Dr. Manuel Neves

– Setor Privado

ÍNDICE

Índice 2
Capítulo I 4
Das Disposições Gerais 4
Artigo 1.º - Denominação 4
Artigo 2.º - Missão, Visão E Objetivos Da Unidade 4
Artigo 3.º - Critérios De Admissão 5
Artigo 4.º - Cuidados E Serviços A Prestar Aos Utentes 5
Capítulo Ii 5
Órgãos E Estrutura 5
Secção I 5
Da Administração 5
Artigo 5.º - Administração 6
Artigo 6.º - Competências Da Direção Da Associação Do Centro Social De Escapães 6
Secção Ii 6
Dos Orgãos E Estrutura Em Geral 6
Artigo 7.º - Enumeração E Natureza Dos Órgãos 6
Artigo 8.º - Responsabilidades Atribuídas Aos Dirigentes 6
Secção Iii 6
Da Unidade 6
Artigo 9.º - Da Direção Da Unidade 6
Artigo 10.º - Competências Da Direção Da Unidade 6
Artigo 11.º - Do Diretor Clínico 7
Artigo 12.º - Competências Do Diretor Clínico 7
Artigo 13.º - Enfermeiro Chefe 8
Artigo 14.º - Competências Do Enfermeiro Chefe 8
Secção Iv 8
Da Equipa Multidisciplinar 8
Artigo 15.º - Composição Da Equipa Multidisciplinar 8
Artigo 16.º - Competências Da Equipa Multidisciplinar 9
Capitulo Iii 9
Dos Recursos 9
Secção I 9
Dos Recursos Financeiros 9
Artigo 17.º - Receitas 9
Secção Ii 10
Dos Recursos Humanos 10
Artigo 18.º - Gestão De Recursos Humanos 10
Artigo 19.º - Política De Formação 10
Capitulo Iv 11
Organização Dos Serviços 11
Secção I 11
Da Organização Dos Serviços Em Geral 11
Artigo 20.º - Tipologia Dos Serviços 11
Secção Ii 11
Serviços Assistenciais 11
Artigo 21º - Estrutura E Organização Dos Serviços Assistenciais 11
Artigo 22.º - Responsáveis Das Unidades Funcionais 12
Secção Iii 12
Dos Serviços De Apoio À Gestão E À Logística 12
Artigo 23.º - Estrutura E Organização Dos Serviços De Apoio À Gestão E Logística 12
Artigo 24.º - Responsáveis Das Unidades De Apoio À Gestão E À Logística 12
Capitulo V 12
Condições De Funcionamento 12
Secção I 12
Admissão E Mobilidade Dos Utentes 12
Artigo 25.º - Referenciação De Utentes 13
Artigo 26.º - Requisitos De Admissão 13
Artigo 27.º - Processo De Admissão De Utentes 13
Artigo 28.º - Processo Individual Do Utente 13

Artigo 29.º - Mobilidade E Alta 14
Artigo 30.º - Situação De Reserva De Vaga 14
Artigo 31.º - Comunicação De Óbito 14
Artigo 32.º - Horário De Funcionamento E Das Refeições Da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado 14
Artigo 33.º - Princípios Gerais De Funcionamento 15
Artigo 34.º - Direitos Dos Utentes 15
Artigo 35.º - Deveres Dos Utentes 16
Artigo 36.º - Regras Específicas De Convivência E De Segurança 16
Artigo 37.º - Direitos Dos Cuidadores Informais E Representantes Legais 16
Artigo 38.º - Deveres Dos Cuidadores Informais E Representantes Legais 16
Artigo 39.º - Visitas A Utentes E Voluntariado 16
Secção Iii 17
Instalações E Equipamentos 17
Artigo 40.º - Instalações 17
Artigo 41.º - Equipamentos 17
Artigo 42ª - Livro De Reclamações 17
Artigo 43ª - Sugestões 18
Artigo 44ª - Elogios 18
Capitulo Vi 18
Disposições Finais 18
Artigo 45ª - Política De Privacidade E Proteção De Dados Pessoais 18
Artigo 46ª - Resolução De Letígios 18
Artigo 47.º - Avaliação Da Satisfação E Dos Resultados 18
Artigo 48.º - Cessação Do Contrato De Prestação De Serviços 18
Artigo 49.º - Relacionamento Com A Comunidade 19
Artigo 50.º - Liga Dos Amigos Da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado E Outras Iniciativas 19
Artigo 51.º - Livro De Reclamações 19
Artigo 52.º - Documentos A Afixar 19
Artigo 53.º - Dúvidas E Omissões 19

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º - Denominação

1. A Unidade de Cuidados Continuados – Setor Privado da Associação do Centro Social de Escapães, com sede em Escapães, é parte integrante do património da Associação do Centro Social de Escapães, adiante designada por Associação, e não tem personalidade jurídica autónoma;

2. A U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado é um estabelecimento do setor social que presta apoio social e cuidados de saúde de reabilitação e manutenção a pessoas com doenças ou processos crónicos, com diferentes níveis de dependência e que não reúnam condições para serem cuidados no domicílio;

Artigo 2.º - Missão, Visão e Objetivos da Unidade

1. Missão: A U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado tem como objetivo 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.

2. Visão: A U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado pretende afirmar-se como entidade prestadora de cuidados continuados de qualidade, numa perspetiva de proximidade e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias.

3. São valores fundamentais e de observação indeclinável na atividade desenvolvida pela U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado

a) Humanização dos Cuidados – garantir o respeito pela dignidade humana, nomeadamente no que respeita ao direito dos Utentes à sua privacidade, à confidencialidade da informação clínica, à preservação da sua identidade, à não discriminação e ao cabal esclarecimento sobre a sua situação de saúde para que possa decidir de forma livre sobre a concretização do que lhe é proposto;

b) Ética assistencial – condensar na prática os valores éticos e deontológicos que pautam o exercício dos diferentes grupos profissionais;

c) Qualidade e eficiência - associar exigências de qualidade e racionalidade técnica com a promoção da racionalidade económica e da eficiência;

d) Envolvimento da família – facilitar e incentivar a participação do cuidador/família, elemento determinante da relação humanizada, na definição e desenvolvimento do plano individual de cuidados do Utente;

e) Continuidade e Proximidade de cuidados – responder 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) Rigor e Transparência – atuar sempre com rigor e transparência de forma a viabilizar os objetivos da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado e da Associação*;*

g) Responsabilidade – promover uma cultura de responsabilização, obrigando dirigentes, profissionais de saúde e demais colaboradores que desempenhem funções na U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado ao escrupuloso cumprimento das normas, regras e procedimentos definidos, respondendo perante a Direção da Associação pelos seus atos;

h) Multidisciplinaridade e interdisciplinaridade – assunção do trabalho de equipa como um dos seus pilares fundamentais para a melhoria contínua da qualidade e obtenção de ganhos em saúde.

i) Autonomia Administrativa – desenvolver uma gestão técnica e administrativa da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado autónoma das outras valências da *Associação*, com meios e orçamentos específicos;

4. A U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado tem como objetivos:

a) Proporcionar apoio social e cuidados de saúde de manutenção/reabilitação a pessoas com processos crónicos, com diferentes níveis de dependência e que não reúnam condições para serem cuidados no domicílio;

b) Os serviços prestados e as atividades desenvolvidas pela U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado visam garantir o bem-estar, o conforto, a qualidade de vida e a segurança dos doentes, bem como contribuir para a prevenção, estabilização ou retardamento do processo de dependência, criando condições que permitam preservar a sociabilidade e ainda incentivar a relação familiar.

Artigo 3.º - Critérios de Admissão

1. Os quartos privados destinam-se ao internamento das seguintes situações:

a) Pessoas adultas que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;

b) Pessoas com necessidade de cuidados de saúde e/ou alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Os **critérios de admissão e respetivas ponderações** são os seguintes:

a) Residência (mediante apresentação de comprovativo de morada):
- i) Residente na freguesia de Escapães – 30 pontos
- ii) Não residente na freguesia de Escapães – 0 pontos

b) Data inscrição:
- i) Há menos de 6 meses – 10 pontos
- ii) Há mais de 6 meses – 25 pontos

c) Situação clínica (mediante apresentação de relatório médico atualizado):
- i) Necessidade diária de cuidados médicos e de enfermagem – 20 pontos
- ii) Ausência de necessidade diária de cuidados médicos e de enfermagem – 0 pontos

Em caso de empate, prevalece o critério de residência na freguesia de Escapães.

3. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Associação do Centro Social de Escapães.

Artigo 4.º - Cuidados e serviços a prestar aos Utentes

A U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado assegura:

a) Atividade de manutenção e de estimulação;
b) Cuidados de enfermagem permanentes;
c) Cuidados médicos diários;
d) Prescrição e administração de fármacos;
e) Cuidados de fisioterapia, de terapia ocupacional e da fala;
f) Apoio psicológico;
g) Higiene, conforto e alimentação;
h) Animação sociocultural;
i) Apoio no desempenho das atividades de vida diárias;
j) Apoio nas atividades instrumentais de vida diária.

CAPÍTULO II
ÓRGÃOS E ESTRUTURA
SECÇÃO I
DA ADMINISTRAÇÃO

Artigo 5.º - Administração

A Direção da Associação do Centro Social de Escapães assume a Administração da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado.

Artigo 6.º - Competências da Direção da Associação do Centro Social de Escapães

1. Compete à Direção da Associação do Centro Social de Escapães:

a) Supervisionar as atividades da Direção da Unidade;

b) Zelar pela execução das deliberações da Direção da Unidade;

c) Preparar os planos de atividades anuais da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado e respetivos orçamentos, submete-los à sua aprovação e acompanhar a sua execução, detetando eventuais desvios e implementando as medidas corretivas necessárias;

d) Propor as medidas necessárias à melhoria da orgânica, funcionamento e articulação dos serviços;

e) Assegurar a regularidade das receitas e do pagamento das despesas da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado, propondo a adoção de procedimentos adequados em casos de dificuldade;

f) Tomar as medidas necessárias para a conservação do património;

g) Praticar uma política de informação e comunicação que permita à U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado, aos próprios funcionários e à população que utiliza os seus serviços, um conhecimento correto e abrangente dos aspetos fundamentais do funcionamento da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado;

h) Promover ativamente uma política de formação contínua para todos os funcionários e colaboradores da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado.

SECÇÃO II
DOS ORGÃOS E ESTRUTURA EM GERAL

Artigo 7.º - Enumeração e Natureza dos Órgãos

1. A U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado tem os seguintes órgãos:

a) Direção da Unidade
b) Direção Clínica

Artigo 8.º - Responsabilidades atribuídas aos dirigentes

As responsabilidades atribuídas aos dirigentes da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado são as previstas na legislação aplicável e as que a Direção da Associação lhes atribuir.

SECÇÃO III
DA UNIDADE

Artigo 9.º - Da Direção da Unidade

1. A Direção da Unidade é assegurada pela Diretora Técnica que também desempenha funções de Enfermeira Chefe.

Artigo 10.º - Competências da Direção da Unidade

1. Compete à Direção da Unidade assegurar a gestão das atividades da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado 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 pelos serviços competentes, nomeadamente da Direção Geral da Saúde;

b) Planear, dirigir, coordenar e controlar a atividade dos diversos sectores da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado, sem prejuízo das competências próprias da Direção da Associação;

c) 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;

d) Elaborar o Regulamento Interno da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado e submetê-lo à aprovação da Direção da Associação;

e) Aprovar as normas de funcionamento das Unidades Funcionais;

f) Propor ao Presidente da direção a admissão ou demissão de profissionais de saúde ou outros funcionários, bem como o exercício do poder disciplinar nos termos da legislação aplicável;

g) Aprovar os horários de trabalho e os planos de férias do pessoal, dentro dos limites genericamente estabelecidos pelo Presidente no que respeita à articulação com outros serviços da Associação;

h) Definir procedimentos de controlo interno na U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado;

i) Responsabilizar os diversos sectores da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado pelos meios postos à sua disposição face aos resultados atingidos;

j) Manter a disciplina do pessoal sob sua orientação e assegurar o cumprimento integral do regime de trabalho.

k) Exercer as demais competências que lhe sejam delegadas pela Direção da Associação.

2. O Diretor Técnico responde perante o Secretário-Geral e a Direção da Associação do Centro Social de Escapães.

Artigo 11.º - Do Diretor Clínico

1. O Diretor Clínico é nomeado pelo Presidente da Direção da Associação do Centro Social de Escapães.

Artigo 12.º - Competências do Diretor Clínico

1. Compete ao Diretor Clínico coordenar toda a assistência prestada aos doentes, assegurar o funcionamento harmónico dos serviços assistenciais da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado, garantir a correção e prontidão dos cuidados de saúde e, em especial, dirigir a ação médica.

2. Para efeito do disposto no número anterior e com salvaguarda das competências expressamente atribuídas a outras direções, cabe particularmente ao Diretor Clínico:

a) Compatibilizar, do ponto de vista técnico e em articulação com a Chefia de Enfermagem, os planos de ação apresentados pelas diferentes unidades envolvidas na prestação de cuidados, com vista à sua inscrição no plano de ação global da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado;

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 obtidos com os recursos disponibilizados;

c) Detetar eventuais não conformidades no cumprimento dos Planos Individuais de Cuidados e de todo o processo clínico da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado, propondo, em tempo útil, a implementação de medidas corretivas adequadas;

d) Decidir dos conflitos de natureza técnica e das dúvidas sobre deontologia médica que lhe sejam presentes;

e) Promover os princípios da eficácia, eficiência e da qualidade técnica;

f) Estabelecer e acompanhar a implementação do plano específico de reabilitação dos Utentes durante o internamento;

g) Garantir a organização do processo clínico individual do Utente e o registo de toda a informação clínica.

3. O Diretor Clínico responde perante a Direção da Associação pela qualidade dos serviços de saúde prestados e pela utilização dos recursos disponibilizados.

Artigo 13.º - Enfermeiro Chefe

1. O Enfermeiro Chefe é nomeado pelo Presidente da Direção da Associação

Artigo 14.º - Competências do Enfermeiro Chefe

1. Compete ao Enfermeiro Chefe orientar e coordenar tecnicamente a atividade dos profissionais de Enfermagem e Auxiliares de Ação Médica da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado, velando pela correção e pela qualidade técnica dos cuidados prestados e assegurando a articulação e complementaridade entre unidades;

2. Para efeito do disposto no número anterior, cabe ao Enfermeiro Chefe tomar todas as medidas necessárias no sentido de:

a) Garantir e acompanhar a implementação da "Plano Individual de Cuidados" para cada doente, no âmbito da competência da Equipa de Enfermagem, durante o período de internamento, assim como as avaliações e registos necessários à evolução do processo clínico;

b) Compatibilizar, do ponto de vista técnico e em articulação com a Direção Clínica, os planos de ação apresentados pelas diferentes unidades envolvidas na prestação de cuidados, com vista à sua inscrição no plano de ação global da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado;

c) Participar no processo de admissão de pessoal de enfermagem e de auxiliares de ação médica e na sua avaliação de desempenho;

d) Propor ao Diretor Técnico a mobilidade do pessoal de enfermagem e auxiliar, considerando o interesse institucional;

e) Promover a formação, atualização e valorização profissional do pessoal de enfermagem e auxiliar;

f) Garantir a implementação do plano específico e individual de reabilitação dos Utentes durante o internamento, assim como a efetivação do registo de informação;

g) Promover a humanização dos cuidados prestados e a otimização das melhores condições de funcionamento na Unidade, propondo superiormente as ações corretivas e de melhoria contínua consideradas necessárias;

h) Incentivar a adoção de medidas que garantem a segurança dos doentes, trabalhadores e público em geral e estimular atitudes e comportamentos do pessoal que contribuam para a minimização do risco clínico e não clínico;

i) Zelar pelo controlo da infeção hospitalar e pela correta gestão de resíduos hospitalares no âmbito de uma política geral de qualidade e de gestão do risco;

j) Desenvolver e incentivar um clima de trabalho em equipa e de co-responsabilização pelos resultados, promovendo para o efeito reuniões periódicas de avaliação da qualidade dos cuidados, da produtividade e dos custos;

k) Acompanhar e avaliar sistematicamente o exercício da atividade da enfermagem, zelando pela observância dos princípios da eficácia, eficiência e da qualidade técnica;

3. O Enfermeiro Chefe responde perante a Direção da Associação do Centro Social de Escapães.

SECÇÃO IV
DA EQUIPA MULTIDISCIPLINAR

Artigo 15.º - Composição da Equipa Multidisciplinar

1. A Equipa Multidisciplinar tem a seguinte composição:

a) Diretor Clínico - Médico

b) Enfermeiro Chefe

c) Enfermeiros

d) Psicólogo

e) Nutricionista

f) Fisioterapeuta

g) Terapeuta Ocupacional

h) Terapeuta da Fala

i) Animadora Sociocultural

j) Auxiliares de ação médica

2. A Equipa Multidisciplinar deverá reunir mensalmente e/ou sempre que a Direção Técnica julgue necessário.

Artigo 16.º - Competências da Equipa Multidisciplinar

1. Compete à Equipa Multidisciplinar

a) Proceder a uma avaliação multidimensional do doente, elaborar a lista de problemas, definir o Plano Individual de Intervenção Multidisciplinar e os objetivos a atingir;

b) Implementar do ponto de vista técnico e em articulação com a Direção Clínica e Equipa de Enfermagem, a avaliação periódica do cumprimento dos objetivos apresentados pelas diferentes unidades envolvidas na prestação dos serviços e no seguimento das avaliações periódicas e aferição dos planos;

c) Proceder aos registos necessários ao desenvolvimento das ações, sua monitorização e respetivas avaliações multidisciplinares;

d) Dar parecer sobre os assuntos que lhe sejam apresentados, nomeadamente sobre questões de ética, humanização e qualidade dos serviços, controlo da infeção hospitalar, entre outros considerados no âmbito das suas competências;

e) Propor ações que visem a melhoria contínua da qualidade de serviços e uma maior eficácia e eficiência na prestação de cuidados de saúde;

f) Colaborar na revisão anual do esquema de serviços da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado e respetivas lotações, propondo as alterações que promovam a satisfação dos Utentes e que respondam às necessidades em cuidados de saúde.

CAPITULO III
DOS RECURSOS

SECÇÃO I
DOS RECURSOS FINANCEIROS

Artigo 17.º - Receitas

1. São receitas da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado as que resultarem da prossecução do seu objeto, nomeadamente:

a) As verbas correspondentes ao pagamento dos cuidados continuados prestados a Utentes, nomeadamente a cuidados pessoais (higiene pessoal, alimentação,…), cuidados de saúde (medicina, enfermagem e fisioterapia), apoio psicológico e animação sociocultural;

b) As verbas correspondentes ao pagamento do consumo de material de incontinência;

c) As verbas correspondentes ao consumo de medicamentos e gases medicinais;

d) As verbas correspondentes à utilização de material de tratamento de feridas;

e) As verbas correspondentes à realização de exames auxiliares de diagnóstico;

f) Verbas correspondentes ao transporte em ambulância pelos bombeiros.

g) Quaisquer outros rendimentos que resultem da sua atividade ou da utilização de bens que lhe estão adstritos.

2. As condições de pagamento pelo utente são as seguintes:

a) A Associação do Centro Social de Escapães emite uma fatura mensalmente com o valor correspondente à mensalidade do internamento do utente;

b) Caso o início da prestação de serviço ocorra até ao dia 15 de cada mês a mensalidade será paga na íntegra, sendo reduzida em 50% quando ocorra posteriormente;

c) Caso o utente/família pretender a alta sem avisar com 15 dias de antecedência, não será reembolsado o valor da mensalidade;

d) Se a alta ocorrer até ao dia 15, a mensalidade terá uma redução de 50%. Caso ocorra a partir do dia 15, não haverá lugar a qualquer desconto na mensalidade;

e) O pagamento deverá ser realizado entre o primeiro e o décimo dia do mês imediatamente a seguir àquele a que a fatura diga respeito;

f) O pagamento pelos encargos deve ser realizado preferencialmente por débito direto sepa podendo, no entanto, ser feito por transferência bancaria ou em numerário na secretaria da Associação do Centro Social de Escapães.

g) A mensalidade será atualizada no início do ano civil, tendo por referência a taxa de inflação (índice de preços do consumidor) do ano anterior;

h) A mensalidade pode ser revista e atualizada em qualquer momento devido a alterações da dependência do utente.

SECÇÃO II
DOS RECURSOS HUMANOS

Artigo 18.º - Gestão de Recursos Humanos

1. A política de Gestão de Recursos Humanos da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado integra-se na da Associação, no sentido de ficar assegurada a uniformidade de critérios na aplicação das leis e regulamentos às condições de trabalho;

2. Em conformidade com as recomendações constantes nos Acordos estabelecidos com a ARSN e com o CDSS de Aveiro e em observância de critérios de qualidade, segurança e humanização, a U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado garante os recursos humanos necessários, em número e diversidade, à prestação dos cuidados acordados;

Artigo 19.º - Política de Formação

1. Seguindo as orientações da Política de Formação Global da Associação, a U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado apoia e incentiva a formação contínua ou em exercício de todos os profissionais como forma de valorização das suas capacidades técnicas, humanas e sociais;

2. Para o efeito do disposto no número anterior, o Conselho Diretivo da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado:

a) Define e aprova anualmente um plano de formação para os diferentes grupos profissionais da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado, com base no levantamento de necessidades;
b) Divulga ações de formação e outros tipos de ações efetuadas, 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;

CAPITULO IV
ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

SECÇÃO I
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS EM GERAL

Artigo 20.º - Tipologia dos Serviços

1. A U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado encontra-se organizada em duas áreas distintas:
a) Serviços Assistenciais
b) Serviços de Apoio à Gestão e Logística

2. A organização interna de cada uma destas áreas é suportada por uma estrutura constituída por Unidades Funcionais;

3. As Unidades Funcionais são agregações especializadas de recursos humanos e tecnológicos que podem ser partilhados por várias unidades.

SECÇÃO II
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

Artigo 21º - Estrutura e Organização dos Serviços Assistenciais

1. Os Serviços Assistenciais compreendem as seguintes unidades funcionais:

a) Unidade de Medicina e Enfermagem
b) Unidade de Psicologia
c) Unidade de Fisioterapia
d) Unidade de Nutrição e alimentação
e) Unidade de Animação e Ocupação
f) Serviço religioso

2. As unidades que constituem os serviços assistenciais têm estruturas físicas comuns a outras unidades da U.C.C. Dr. M. Neves e da Associação que são destinadas a uma pluralidade de utilizadores.

3. Os serviços assistenciais desenvolvem a sua atividade nas áreas:
a) Internamento;
b) Meios Complementares de Terapêutica para Apoio ao Internamento;
c) Medicina Física e de Reabilitação,

4. Os cuidados em regime de internamento organizam-se numa perspetiva integrada e de acordo com o seu grau de complexidade e intensidade;

5. Os meios complementares de terapêutica destinam-se à realização terapêutica, principalmente, à realização de cuidados curativos e de reabilitação.

6. As normas de funcionamento das Unidades Funcionais serão objeto de regulamentação a aprovar pelo Diretor Técnico sob proposta dos responsáveis das Unidades.

Artigo 22.º - Responsáveis das Unidades Funcionais

1. No desempenho das suas atribuições, os responsáveis das unidades funcionais articularão as suas ações com o Diretor Técnico.

2. As competências específicas dos Responsáveis das Unidades de Apoio à Prestação de Cuidados são as mesmas do Enfermeiro Chefe com as necessárias adaptações no que respeita à natureza dos serviços e à estrutura hierárquica própria.

SECÇÃO III
DOS SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO E À LOGÍSTICA

Artigo 23.º - Estrutura e Organização dos Serviços de Apoio à Gestão e Logística

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 de Formação Profissional;
d) Unidade de Aprovisionamento,
e) Unidade de Instalações e Equipamentos;
f) Unidade de Serviços Hoteleiros;
g) Unidade de Gestão do Risco Clínico e Não Clínico

2. Algumas das Unidades Funcionais de apoio à Gestão e Logística funcionam numa estrutura que integra um objetivo comum a outros serviços ou unidades da Associação. Assim, estas unidades não dispõem de recursos físicos e/ou humanos atribuídos em permanência, mas são dotadas de organização que agrupa e coordena atividades específicas da U.C.C. Dr. M. Neves.

3. As Unidades Funcionais de apoio à Gestão e Logística da U.C.C. Dr. M. Neves funcionam integradas em Serviços Centrais da Associação são:
- Unidade de Serviço hoteleiro

4. O definido nos números anteriores não colide com a possibilidade de as diferentes Unidades Funcionais de apoio à Gestão e Logística utilizarem recursos e facilidades comuns a outras unidades da U.C.C. Dr. M. Neves e da Associação que são destinadas a uma pluralidade de utilizadores.

Artigo 24.º - Responsáveis das Unidades de Apoio à Gestão e à Logística

1. Os responsáveis das Unidades Funcionais são nomeados pelo Diretor Técnico da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado, 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 Diretor Técnico a que reportam e com o Secretário-Geral;

3. As atribuições específicas dos responsáveis das Unidades serão definidas pelo Diretor Técnico e divulgadas na U.C.C. Dr. M. Neves.

CAPITULO V
CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO

SECÇÃO I
ADMISSÃO E MOBILIDADE DOS UTENTES

Artigo 25.º - Referenciação de Utentes

O acesso, ingresso e mobilidade dos Utentes na U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado faz-se de acordo com o previsto na legislação aplicável.

Artigo 26.º - Requisitos de admissão

1. São admitidos na U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado os Utentes em que se verifique:

- Processos crónicos que apresentam diferentes níveis de dependência e graus de complexidade, que não podem ser prestados no domicílio, com previsibilidade de internamento superior a 30 dias consecutivos.

2. Considera-se critério de referenciação específico para admissão nesta unidade, a situação de dependência que apresente alguma das seguintes condições:

a) Doente que requeira cuidados médicos e de enfermagem;
b) Doente que, por patologia aguda e/ou crónica estabilizada, necessite de cuidados de saúde e apresente défice de autonomia nas atividades de vida diária;
c) Doente com patologia crónica de evolução lenta, com previsão de escassa melhoria clínica e funcional;
d) Doente sem potencial de recuperação a curto e médio prazo;
e) Doente com alguns dos seguintes síndromes: depressão, confusão, desnutrição/ problemas de deglutição, deterioração sensorial ou compromisso da eficiência e/ou segurança na locomoção.

3. Podem ainda ser internados Utentes com dificuldades de apoio familiar ou cujo principal cuidador tem necessidade de descanso.

Artigo 27.º - Processo de admissão de Utentes

1. Para proceder à admissão na U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado toda a documentação administrativa, clínica e social imprescindível à constituição do processo do Utente e à preparação do plano de intervenção da equipa da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado.

2. Entre outra, deve ser fornecida a seguinte informação:

a) Entidade financeira responsável;
b) Número de beneficiário de subsistema, caso exista;
c) Número de cartão de cidadão;
d) Número de Utente do SNS;
e) História Clínica;
f) Medicação;
g) Cópia dos Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica realizados, que sejam relevantes para a decisão clínica;
h) Concordância formal do Utente quanto à admissão na U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado;

4. Após análise da informação referida no número anterior, a U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado informa o Presidente da Associação sobre a possibilidade de admissão do Utente, atendendo à necessidade de cuidados que este apresenta.

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 ocorre em dias úteis, de 2ª a 5.ª feira das 9h e as 16h e 6.ª feira entre as 9 e as 12h.

Artigo 28.º - Processo individual do Utente

1. O processo individual do Utente é único e deve reunir toda a informação clínica, social e administrativa, nos termos da legislação aplicável, e deverá incluir:

a) Identificação do Utente;
b) Data de admissão;
c) Identificação e contacto do médico assistente da unidade ou do ambulatório;
d) Identificação e contacto do Gestor de Caso da unidade ou da equipa prestadora;

e) Identificação e contactos dos familiares, cuidadores informais e representante legal quando exista;
f) Cópia do Consentimento Informado e do Termo de Aceitação, quando aplicável;
g) Contrato de Prestação de Serviços com a concordância quanto à assunção dos encargos decorrentes da prestação de cuidados e ao cumprimento das regras de funcionamento da Unidade;
h) Plano individual de intervenção;
i) Registos diários relativos à evolução do estado de saúde do Utente;
j) Nota de alta;
k) Meios complementares de diagnóstico e terapêutica realizados, ou relatórios dos mesmos.

2. O processo individual do Utente deve ser constantemente atualizado, sendo que os registos de observações, prescrições, administração de terapêutica e prestação de serviços e cuidados, devem ser datados e assinados, de forma legível, pelo seu autor.

3. O processo individual do Utente pode estar em suporte de 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 U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado assegura o arquivo do processo individual do Utente, conforme a legislação aplicável.

Artigo 29.º - Mobilidade e Alta

1. Quando os objetivos do plano terapêutico são atingidos, ou é considerada adequada uma mudança a Unidade informa o utente/ responsável.

2. Durante o internamento poderá haver necessidade de mudar o utente de cama/quarto, havendo lugar a uma redução da mensalidade no caso de mudança de quarto duplo para quarto triplo.

3. No momento da alta, a U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado deve:
a) Disponibilizar ao Utente ou seu representante legal, um 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 alta ocorre em dias úteis de 2.ª a 6.ª feira.

Artigo 30.º - Situação de Reserva de vaga

1. Durante o internamento na U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado, 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.

2. Caso o utente agudize no momento da admissão e tenha de ir ou permanecer no hospital de agudos mais tempo, ou seja, atrasando a sua admissão na Unidade, também poderá haver uma reserva de vaga, desde que seja efetuado o pagamento da mensalidade a partir da data de admissão inicialmente prevista.

Artigo 31.º - Comunicação de Óbito

Em caso de falecimento, a comunicação de óbito será feita aos familiares ou representante legal entre as 8h e as 20h. O espólito o utente deverá ser levantado pelo cuidador direto no prazo de 30 dias.

Artigo 32.º - Horário de Funcionamento e das refeições da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado

1. A U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado funciona 24horas por dia, 7 dias por semana.

2. O atendimento ao público da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado funciona de segunda a sexta-feira entre as 11h e as 16h, com intervalo para almoço entre as 13h e as 14h.

3. Sem prejuízo da flexibilidade inerente à situação particular de cada Utente, as refeições são servidas nos seguintes horários:

a) Pequeno-almoço entre as 8h30 e as 09h30

b) Almoço entre as 12h e as 13h
c) Lanche entre as 15h30 e as 16h30
d) Jantar entre as 18h e as 19h30
e) Ceia entre as 21 e as 22h

Artigo 33.º - Princípios Gerais de Funcionamento

1. Todos os funcionários da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado deverão ter em conta as seguintes normas:

a) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade, cumprindo a legislação em vigor;
b) Comunicar obrigatoriamente ao Diretor Técnico todas as faltas, se previsíveis, com 5 dias de antecedência, se imprevistas e imprevisíveis, o mais rapidamente possível, à sua ocorrência e justifica-las, através de documento próprio, dentro dos prazos legalmente estabelecidos;
c) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita À execução e disciplina do trabalho;
d) Evitar fazer-se acompanhar de familiares ou outras pessoas durante o período de trabalho;
e) Não divulgar informações que violem a privacidade dos utentes, ou que afetem os interesses da instituição;
f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o trabalho que lhe estejam confiados;
g) Observar as normas de higiene, saúde e segurança;
h) Contribuir para a maior eficiência dos serviços da instituição de modo a assegurar o seu bom funcionamento;
i) Não é permitida troca de horários entre o pessoal auxiliar, exceto quando devidamente autorizada pelo Diretor Técnico da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado;
j) Durante a passagem de turno, não poderão abandonar o serviço sem fornecer todas as informações necessárias nos elementos que fazem a sua continuidade;

SECÇÃO II
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES, DOS SEUS CUIDADORES INFORMAIS E REPRESENTANTES LEGAIS

Artigo 34.º - Direitos dos Utentes

1. O utente da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado tem direito a:

a) Ser tratado pelo nome que preferir;
b) Ser tratado no respeito pela dignidade humana, independentemente das suas convicções culturais, filosóficas e religiosas;
c) Receber cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação, terminais e paliativos;
d) Continuidade de cuidados;
e) Ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados;
f) Ser envolvido na elaboração do seu plano individual de cuidados e a ver respeitadas, sempre que possível, as suas preferências e expectativas;
g) Ser informado sobre a sua situação de saúde;
h) Obter uma segunda opinião sobre a sua situação clínica;
i) Dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato clínico ou participação em investigação ou ensino;
j) Confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe digam respeito;
k) Acesso aos dados registados no seu processo clínico;
l) Privacidade na prestação de todo e qualquer ato clínico;
m) Apresentar sugestões e reclamações, por si ou por quem o represente;
n) Visita dos seus familiares e amigos;
o) Liberdade individual;
p) Uma alimentação adequada ao seu estado de saúde, incluindo dietas especiais em caso de prescrição médica;
q) 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 psicoafectivo deste;
r) Um ambiente seguro, confortável, humanizado e promotor de autonomia;
s) Justificação sempre que for solicitado, das razões da decisão de não realização de qualquer ato profissional relacionado com a prestação de cuidados;
t) Assistência religiosa e espiritual, a pedido de Utente ou, na incapacidade deste, dos seus cuidadores informais ou representante legal;
u) Receber, no ato de admissão, um exemplar do Guia de Acolhimento e à explicação do conteúdo do mesmo;

v) Conhecer o plano de atividades diárias da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado, que deve estar afixado em local visível.

Artigo 35.º - Deveres dos Utentes

O utente internado na U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado 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, mensalmente, os encargos decorrentes dos cuidados prestados contratualizados e outras despesas extra por si assumidas;
h) Liquidar todos os débitos antes da saída da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado.

Artigo 36.º - Regras específicas de convivência e de segurança

1. Cada utente deverá tomar em devida nota que lhe é interdito:

a) O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
b) Uso de aparelhos de rádio, TV ou quaisquer outros que incomodem terceiros, muito especialmente durante o período de descanso noturno;
c) O uso de botijas e cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam colocar em perigo a segurança das pessoas e das instalações;
d) Fumar dentro da U.C.C. Dr. M. Neves;
e) Ser portador de qualquer arma ou objeto que como tal possa ser utilizado;
f) Filmar ou fotografar.

Artigo 37.º - Direitos dos cuidadores informais e representantes legais

Os cuidadores informais e o representante legal do Utente internado na U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado têm direito a:

a) Ser envolvido no processo de acolhimento do Utente;
b) 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) Acompanhar o Utente durante o horário estabelecido, participando nas refeições e outras atividades desde que não seja posta em causa a privacidade e descanso dos outros utentes;
d) Obter por parte da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado justificação, sempre que for solicitado, das razões da decisão de não realização de qualquer ato profissional relacionado com a prestação de cuidados;
e) Consultar o Regulamento Interno da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado;

Artigo 38.º - Deveres dos cuidadores informais e representantes legais

Os cuidadores informais e/ou representante legal do Utente internado na U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado 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 U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado 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 cuidados;
d) Acompanhar o utente aquando da realização de exames auxiliares de diagnóstico e em situações de agudização do estado clínico;
e) Solicitar autorização ao enfermeiro ou a nutricionista caso pretenda dar algum alimento ao doente.

Artigo 39.º - Visitas a utentes e voluntariado

1. Horário de visita aos Utentes da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado – quartos particulares

a) do cuidador/familiar direto – das 11h30h às 19h30;

b) das visitas em geral - 14:00h às 18h00.

2. O horário de visita estabelecido tem como objetivo promover a participação da família direta e/ou cuidadores nos processos de recuperação e manutenção dos Utentes, tal como a preparação do seu regresso a casa;

3. Com base no definido no número anterior, a U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado incentiva a participação da família direta/cuidadores na tomada de refeições, na concretização das atividades diárias, no acompanhamento a tratamentos;

4. 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 que serão sujeitas a autorização do Enfermeiro Chefe ou Diretor Clínico;

5. O trabalho de Voluntariado, precedido de formação específica e subordinado aos princípios da solidariedade, da participação, da cooperação, da complementaridade, da gratuitidade, da responsabilidade e da convergência, será objeto de regulamentação a aprovar pelo Conselho Diretivo, em respeito pela legislação em vigor.

SECÇÃO III
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Artigo 40.º - Instalações

1. As condições de instalação aplicáveis são as que constam das "Recomendações sobre Instalações para os Cuidados Continuados", 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 U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado 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 material esterilizado;
e) Área de convívio e sala de estar para visitas;
f) Serviços de direção e serviços técnicos;
g) Áreas de apoio geral, nomeadamente armazém;
h) Instalações de pessoal.

3. O acesso às instalações da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado está devidamente controlado.

4. A U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado disponibiliza dispositivos de apoio ao movimento e de orientação temporal e espacial com vista à promoção da autonomia.

Artigo 41.º - Equipamentos

1. A Associação coloca à disposição da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado os equipamentos necessários à prestação de cuidados aos seus utentes, com segurança e qualidade, designadamente gerador de emergência.

2. A U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado garante a cada utente mobiliário exclusivo para acomodação de vestuário e objetos pessoais, respetivamente, armário e mesa-de-cabeceira.

3. A listagem do equipamento técnico consta do Anexo I e será atualizada sempre que se verifiquem alterações.

ARTIGO 42ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. O utente ou cuidador pode apresentar uma Reclamação quando o entender. Para o efeito, deverá pedir ao colaborador ou Diretora Técnica o Livro de Reclamações.

2.Todas as Reclamações devidamente identificadas, terão uma resposta no prazo máximo de 30 dias.

3. Também temos Livro de Reclamações eletrónico através do site www.livroreclamacoes.pt/inicio.

ARTIGO 43ª - SUGESTÕES

1. O utente ou cuidador pode apresentar uma sugestão quando o entender utilizando o formulário que existe no hall de entrada da UCC para o efeito ou por meio eletrónico, através do e-mail: uccdrmneves@gmail.com, expondo assim a situação.

2. Também poderá fazer uma sugestão no Livro de sugestões eletrónico no site www.livroreclamacoes.pt/inicio.

3. Sempre que devidamente identificadas, todas as sugestões serão analisadas pela equipa Técnica e Direção, e respondidas com a maior brevidade possível.

ARTIGO 44ª - ELOGIOS

1. O utente ou cuidador pode apresentar um elogio quando o entender utilizando o formulário que existe no hall de entrada da UCC para o efeito ou por meio eletrónico, através do e-mail uccdrmneves@gmail.com.

2. Também poderá fazer o seu elogio através do Livro de Elogios eletrónico no site www.livroreclamacoes.pt/inicio.

CAPITULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 45ª - Política de privacidade e Proteção de Dados Pessoais

A ACSE implementou medidas para dar cumprimento ao estabelecido no Regulamento Geral de Proteção de Dados - EU 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, de acordo com a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais disponível para consulta e afixada.

Artigo 46ª - RESOLUÇÃO DE LETÍGIOS

A Associação do Centro Social de Escapães, de acordo com a lei atual, informa que, em caso de litígio, o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígio de Consumo, sendo que a aplicável é o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto que se situa na Rua Damião de Góis, 31, loja 6, 4050-225 – Porto. Mais informações em www.cicap.pt

Artigo 47.º - Avaliação da satisfação e dos resultados

A U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado procede à avaliação:

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

***Artigo 48.º* - Cessação do contrato de prestação de serviços**

1. O contrato pode ser denunciado por escrito por qualquer das partes, por motivos devidamente justificados.

2. O contrato de prestação de serviços poderá cessar:

a) Por mútuo consentimento de ambas as partes, quando expressamente acordarem;

b) Sempre que ocorram circunstâncias que pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do acordo estabelecido, designadamente, a violação culposa, reiterada ou grave, das obrigações e das normas vigentes, pelo utente e família;

c) Quando utente, seu familiar ou representante legal, solicitem a alta, devendo assinar um termo de responsabilidade de alta a pedido;

d) Por óbito do utente.

Artigo 49.º - Relacionamento com a Comunidade

A U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado privilegiara 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.

Artigo 50.º - Liga dos Amigos da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado e Outras Iniciativas

1. Na prossecução do princípio fundamental da humanização dos cuidados prestados, pode a U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado apoiar o desenvolvimento de uma "Liga dos Amigos da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado ", que vise a implementação de projetos e ações que contribuam para o bem-estar dos utentes e que promovam a interação da U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado com a comunidade e a relação com outras organizações congéneres da área da saúde;

2. A U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado reconhece o interesse de outras iniciativas de apoio, de natureza associativa ou não, com fins culturais, recreativos, desportivos ou outros, dirigidas ao seu pessoal ou aos seus utentes, e poderá com elas colaborar, por deliberação da Direção da Associação, de acordo com as suas possibilidades e o mérito reconhecido às iniciativas em causa.

Artigo 51.º - Livro de Reclamações

3. A U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado dispõe de Livro de Reclamações e tem afixado aviso da sua existência, em conformidade com a legislação aplicável.

Artigo 52.º - Documentos a afixar

A U.C.C. Dr. M. Neves – Setor Privado assegura que estão disponíveis e afixados em local bem visível:

a) Licença de autorização de funcionamento;
b) Horário de atendimento;
c) Identificação do diretor técnico;
d) Identificação do diretor clínico e do enfermeiro coordenador;
e) Horário de funcionamento, incluindo o horário das visitas;
f) Plano e horário das atividades;
g) Mapa semanal das ementas;
h) Referência à existência de regulamento interno e de livro de reclamações.

Artigo 53.º - Dúvidas e Omissões

Tudo quanto suscite dúvidas e não se encontre previsto neste Regulamento será resolvido pela Direção da Associação, considerando sempre e supletivamente as disposições legais que devem nortear a prestação de cuidados de saúde.

ANEXO I

LISTAGEM DO EQUIPAMENTO TÉCNICO

Camas articuladas com grades e colchões de visco-elástico
Mesas-de-cabeceira
Cadeirões
Almofadas
Coxins
Calcanheiras
Material de oxigenoterapia e aspiração
Aspirador de secreções portátil
Elevador de pessoas
Cadeira de banho
Aparadeiras
Urinóis
Bacias
Marquesa
Cadeiras de rodas
Andarilhos
Suporte de soros rodados
Frigorífico para medicação
Carro unidose
Estetoscópio
Otoscópio
Termómetro auricular
Termómetro digital
Monitor cardíaco com oxímetro
Ambu
Desfibrilhador
Carro de tratamentos
Carro de limpeza
Carro de roupa limpa
Carro de roupa suja
Carro de transporte de alimentação
Computadores
Impressora