Santa Casa da Misericórdia de Amarante

Unidade Cuidados Continuados S. Gonçalo

REGULAMENTO INTERNO

Unidade de Cuidados Paliativos

Índice

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS 2
Artigo 2.º Visão 2
Artigo 3.º Missão 2
Artigo 4.º Princípios Fundamentais 3
Artigo 5.º Objetivos 4
Artigo 6.º Cuidados e serviços a prestar aos utentes 4
Artigo 7.º Área de Influência 5
Artigo 8.º Regime Jurídico e Normativo Aplicável 5
CAPÍTULO II - ÓRGÃOS E ESTRUTURA 5
SECÇÃO I - DOS ORGÃOS E ESTRUTURA EM GERAL 5
Artigo 9.º Enumeração e Natureza dos Órgãos 5
SECÇÃO II - Administrador 6
Artigo 10.º Nomeação do Administrador 6
Artigo 11.º Competência do Administrador 6
Secção III - Diretor Técnico 7
Artigo 12.º Direção Técnica 7
Artigo 13.º Competências e responsabilidades da Diretor Técnico 7
SECÇÃO IV - Conselho Técnico 8
Artigo 14.º Composição e Funcionamento do Conselho Técnico 8
Artigo 15.º Competências do Conselho Técnico 8
Artigo 16.º Do Diretor Clínico 9
Artigo 17.º Competências do Diretor Clínico 9
Artigo 18.º Enfermeiro Chefe / Coordenador 10
Artigo 19.º Competências do Enfermeiro Chefe / Coordenador 10
CAPÍTULO III - RECURSOS 11
SECÇÃO I - Recursos Financeiros 11
Artigo 20.º Receitas da UCP de S. Gonçalo 11
SECÇÃO II - Recursos Humanos 11
Artigo 21.º Gestão de Recursos Humanos 11
Artigo 22.º Política de Formação 12
CAPÍTULO IV - CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO 12
SECÇÃO I - ADMISSÃO E MOBILIDADE DOS UTENTES 12
Artigo 23.º Referenciação de utentes 12
Artigo 24.º Processo de admissão dos utentes 12
Artigo 25.º Mobilidade e alta 13
Artigo 26.º Situação de Reserva de Vaga 14
SECÇÃO II – CUIDADOS E SERVIÇOS 14
Artigo 27.º Processo individual do Utente 14
Artigo 28.º Alimentação 15
Artigo 29.º Horário de funcionamento e das refeições da UCCI S. Gonçalo 16
Artigo 30.º - Registo de Bens do Utente 16
Artigo 31.º Espólio de Valores e Objetos 17
Artigo 32.º Vestuário e Calçado 17
SECÇÃO III -DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES, DOS SEUS CUIDADORES INFORMAIS E REPRESENTANTES LEGAIS 18
Artigo 33.º Direitos dos utentes 18
Artigo 34.º Deveres dos utentes 19
Artigo 34.º Direitos dos cuidadores informais e representantes legais 19
Artigo 35.º Deveres dos cuidadores informais e representantes legais 20
CAPíTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS 20
Artigo 36.º Avaliação da satisfação e dos resultados 20
Artigo 37.º Relacionamento com a Comunidade 20
Artigo 38.º Visitas a Utentes e Voluntariado 21
Artigo 39º Livro de reclamações 21
Artigo 40.º Documentos a afixar 22
Artigo 41.º Dúvidas e Omissões 22
Artigo 42.º Entrada em Vigor 22

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º Definição e Objeto Social

1. A Unidade de Cuidados Paliativos Continuados da Santa Casa da Misericórdia de Amarante, adiante designada por UCP de S. Gonçalo, com sede no Largo Sertório de Carvalho, é parte integrante do património da Santa Casa da Misericórdia de Amarante, adiante designada por Misericórdia, e não tem personalidade jurídica autónoma e está integrada organizacional e funcionalmente como uma valência da Misericórdia;
2. A UCP de S. Gonçalo é um estabelecimento do sector social integrado na Rede Nacional de Cuidados Continuados Paliativos, adiante designada apenas por Rede, que presta cuidados paliativos a pessoas adultas e se encontrem em situação de sofrimento (e suas famílias) por todos os tipos de doenças crónicas, complexas e progressivas;
3. De acordo com o previsto no Aviso n.º 06/C01-i02/2023 do PRR, e com o disposto no número anterior, a UCP de S. Gonçalo presta cuidados no âmbito dos Cuidados Paliativos, consagrando a complementaridade e estreita articulação e colaboração com os outros serviços e sectores que integram a Rede.

Artigo 2.º Visão

1. A UCP de S. Gonçalo pretende afirmar-se como entidade prestadora de cuidados paliativos de qualidade, numa perspetiva de proximidade, e de contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos através da prevenção e alívio do sofrimento, através do tratamento adequado da dor e de outros problemas, sejam estes físicos, psicológicos, sociais ou espirituais.

Artigo 3.º Missão

1. A UCP de S. Gonçalo tem como missão assegurar um conjunto de cuidados e saúde e/ou apoio social, promovendo a autonomia e melhorando a qualidade de vida, melhorando a funcionalidade da pessoa em situação de fragilidade, através de um processo ativo e continuo de prevenção e alívio do sofrimento, através do tratamento adequado da dor e de outros sintomas, sejam estes físicos, psicológicos, sociais ou espirituais.

Artigo 4.º Princípios Fundamentais

1. São princípios fundamentais e de observação indeclinável na atividade desenvolvida pela UCP de S. Gonçalo:
   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 da 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 UCCI S. Gonçalo e da Misericórdia;
   g) Responsabilidade – Promover uma cultura de responsabilização, obrigando dirigentes, profissionais de saúde e demais colaboradores que desempenhem funções na UCCI S. Gonçalo ao escrupuloso cumprimento das normas, regras e procedimentos definidos, respondendo perante a Mesa Administrativa da Misericórdia pelos seus atos;
   h) Autonomia Administrativa – Desenvolver uma gestão técnica e administrativa da UCCI S. Gonçalo autónoma das outras valências da Misericórdia, com meios e orçamentos específicos;
   i) Da multidisciplinaridade e interdisciplinaridade - Assunção do trabalho de equipa como um dos pilares fundamentais para a melhoria continua da qualidade e obtenção de ganhos em

Artigo 5.º Objetivos

1. Constitui objetivo geral da UCP de S. Gonçalo a prestação de cuidados continuados paliativos a pessoa adulta e suas famílias, com necessidade de cuidados paliativos (e suas famílias) por todos os tipos de doenças graves /crónicas /complexas/progressivas que cumpram os critérios seguintes:
   a) Doentes que apresentem período previsível de internamento até 30 dias;
   b) Padeçam de doença incurável avançada e progressiva (oncológica ou não) e, tratando-se de doença oncológica, não estar a fazer quimioterapia, imunoterapia ou outro tratamento anti tumoral sistémico;
   c) Tenham necessidade de cuidados ativos para o controle de sintomas físicos, psicológicos, sociais e espirituais;
   d) Necessitem de cuidados de enfermagem permanentes;
   e) Necessitem de cuidados médicos diários;
2. Constituem objetivos específicos da UCP de S. Gonçalo:
   a) A melhoria da qualidade de vida e bem-estar das pessoas em situação doença incurável avançada e progressiva (oncológica ou não) através da prestação de cuidados paliativos de saúde e/ou de apoio social;
   b) O apoio, o acompanhamento e o internamento tecnicamente adequados à respetiva situação;
   c) O apoio aos familiares ou prestadores informais, na respetiva qualificação e na prestação dos cuidados;
   d) Promover o alívio da dor e outros sintomas proporcionando qualidade de vida;
   e) Afirmar a vide encarando a morte como desfecho natural;
   f) Integrar aspetos psicológicos e espirituais nos cuidados prestados;
   g) A articulação com outras unidades, organismos e entidades da Rede, de forma a garantir a continuidade de cuidados, a satisfação das necessidades das pessoas em situação de dependência e a otimização da utilização dos recursos.

Artigo 6.º Cuidados e serviços a prestar aos utentes

1. A UCCI S. Gonçalo (Unidade de Cuidados Paliativos) presta;
   a) Cuidados de enfermagem permanentes;

b) Cuidados Médicos;

c) Prescrição e administração de fármacos;

d) Apoio psicossocial;

e) Controlo fisiátrico periódico;

f) Cuidados de fisioterapia;

g) Animação sociocultural;

h) Higiene, conforto e alimentação;

i) Os demais serviços e atividades necessários ao funcionamento da UCP de S. Gonçalo.

Artigo 7.º Área de Influência

1. A UCP de S. Gonçalo encontra-se localizada na região Norte do País, em área geográfica afeta à Unidade Local de Saúde do Tâmega e Sousa, mas recebe doentes de qualquer proveniência referenciados por via da REDE.

Artigo 8.º Regime Jurídico e Normativo Aplicável

1. A UCP de S. Gonçalo, rege-se, entre outros, pelos seguintes normativos:

a) Regulamento Interno;

b) Manual do Sistema de Gestão da Qualidade e documentos associados;

c) Lei de Bases da Saúde;

d) Lei de Bases de Cuidados Paliativos;

e) Diplomas legais e normas especiais aplicáveis.

CAPÍTULO II - ÓRGÃOS E ESTRUTURA

SECÇÃO I - DOS ORGÃOS E ESTRUTURA EM GERAL

Artigo 9.º Enumeração e Natureza dos Órgãos

1. A UCP de S. Gonçalo tem os seguintes órgãos:

a) Administrador;

b) Diretor Técnico;

c) Conselho Técnico.

SECÇÃO II - Administrador

Artigo 10.º Nomeação do Administrador

1. O Administrador é nomeado pela Mesa Administrativa da Misericórdia, sendo a escolha feita de entre individualidades de reconhecido mérito, experiência e perfil curricular adequado às respetivas funções. Esta nomeação deve recair, preferencialmente, num dos membros da Mesa Administrativa.

Artigo 11.º Competência do Administrador

1. Compete especificamente ao Administrador:
   a) Coordenar a atividade do Conselho Técnico, convocando e dirigindo as respetivas reuniões;
   b) Zelar pela execução dos pareceres do Conselho Técnico;
   c) Preparar os planos de atividades anuais da UCP de S. Gonçalo e respetivos orçamentos, submetê-los à aprovação da Mesa Administrativa 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 da cobrança das receitas e do pagamento das despesas da UCP de S. Gonçalo, propondo à Mesa Administrativa a adoção de procedimentos adequados em casos de dificuldade;
   f) Fornecer á Mesa Administrativa, os elementos necessários para o Balanço Mensal;
   g) Tomar as medidas necessárias para a conservação do património;
   h) Submeter a despacho do Provedor, uma vez por semana e nas condições determinadas, os assuntos que careçam de autorização da Mesa Administrativa;
   i) Praticar uma política de informação e comunicação que permita à Mesa Administrativa, aos próprios funcionários e à população que utiliza os seus serviços, um conhecimento correto e abrangente dos aspetos fundamentais do funcionamento da UCP de S. Gonçalo;
   j) Promover ativamente uma política de formação contínua para todos os colaboradores da UCP de S. Gonçalo;

k) Exercer todas as demais competências que o Provedor e Mesa Administrativa lhe delegar;

2. Em matéria de despesa, é competência específica do Administrador:

a) Autorizar todas as despesas de conservação e reparação das instalações e equipamentos que sejam indispensáveis ao normal e conveniente funcionamento da UCP de S. Gonçalo, dentro dos limites definidos pela Mesa Administrativa.

b) Autorizar, sob proposta da Direção Técnica, a aquisição de produtos farmacêuticos e de material de consumo clínico necessários ao normal funcionamento dos serviços e à introdução de novos produtos desde que dela resultem incidências qualitativas e económicas comprovadas.

Secção III - Diretor Técnico

Artigo 12.º Direção Técnica

1. O Diretor Técnico é nomeado pela Mesa Administrativa da Misericórdia.
2. O exercício do cargo na Diretor Técnico implica a atribuição de uma compensação mensal pelo desempenho das funções, a fixar pela Mesa Administrativa da Misericórdia.
3. No exercício das suas funções, o Diretor Técnico pode ser coadjuvado por um adjunto, por si livremente escolhido, que o substitua nas suas faltas e impedimentos, devendo a escolha efetuada ser comunicada ao Administrador e divulgada internamente na UCP de S. Gonçalo.

Artigo 13.º Competências e responsabilidades da Diretor Técnico

1. O Diretor Técnico compete, em geral:

a) Promover a melhoria contínua dos cuidados e serviços prestados, coordenando o planeamento e a avaliação de processos, resultados e satisfação quanto à atividade da unidade;

b) Estabelecer o modelo de gestão técnica adequado ao bom funcionamento da unidade;

c) Coordenar e prestar supervisão aos profissionais da unidade, designadamente através da realização de reuniões técnicas;

d) Definir as funções e responsabilidades de cada profissional, bem como as respetivas substituições em caso de ausência;

e) Implementar um programa de formação adequado à unidade e facultar o acesso de todos os profissionais à frequência de ações de formação, inicial e contínua, bem como desenvolver um programa de integração dos profissionais em início de funções na unidade.

SECÇÃO IV - Conselho Técnico

Artigo 14.º Composição e Funcionamento do Conselho Técnico

1. O Conselho Técnico é presidido pelo Administrador e tem a seguinte composição:

a) Diretor Clínico;

b) Enfermeiro Chefe / Coordenador;

2. O Conselho Técnico pode funcionar com a presença de outros profissionais especializados sempre que o seu presidente entenda por conveniente.

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Conselho Técnico reúne ordinariamente em plenário de três em três meses e extraordinariamente sempre que convocado pelo Administrador, por iniciativa própria ou por proposta de pelo menos dois dos seus membros.

Artigo 15.º Competências do Conselho Técnico

1. Compete ao Conselho Técnico:

a) Atuar como órgão consultivo e de interligação entre as diferentes unidades e sectores da UCP S. Gonçalo;

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

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

d) Colaborar na revisão anual do esquema de serviços da UCP de S. Gonçalo, propondo as alterações que promovam a satisfação dos utentes e que respondam às necessidades em cuidados de saúde;

e) Contribuir e manter atualizado o Guia de Acolhimento ao Utente e criar mecanismos que assegurem a sua entrega a todos utentes ou seus familiares;

Artigo 16.º Do Diretor Clínico

1. O Diretor Clínico é nomeado pela Mesa Administrativa da Misericórdia, sob proposta conjunta do Provedor e do Administrador;
2. O exercício do cargo de Diretor Clínico implica a atribuição de uma compensação mensal pelo desempenho das funções;
3. No exercício das suas funções, o Diretor Clínico pode ser coadjuvado por um adjunto, por si escolhido com a concordância do Administrador, devendo a escolha ser divulgada internamente na UCCI S. Gonçalo.

Artigo 17.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 UCP de S. Gonçalo, 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 Enfermeiro Diretor, os planos de ação apresentados pelas diferentes unidades envolvidas na prestação de cuidados, com vista à sua inscrição no plano de ação global da UCP de S. Gonçalo;
   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 pontos de estrangulamento no plano assistencial global da UCP de S. Gonçalo, 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, o registo de toda a informação clínica e a sua disponibilização no âmbito do Acordo de Cooperação.

3. O Diretor Clínico responde perante o Administrador, pela qualidade dos serviços de saúde prestados e pela utilização dos recursos disponibilizados.

Artigo 18.º Enfermeiro Chefe / Coordenador

1. O Enfermeiro Chefe / Coordenador é nomeado pela Mesa Administrativa da Misericórdia, sob proposta do Administrador.

2. O exercício do cargo do Enfermeiro Chefe / Coordenador implica a atribuição de uma compensação pelo desempenho de funções;

3. No exercício das suas funções, o Enfermeiro Chefe / Coordenador pode ser coadjuvado por um adjunto, por si escolhido em concordância com o Administrador, devendo a escolha ser divulgada internamente na UCP de S. Gonçalo.

Artigo 19.º Competências do Enfermeiro Chefe / Coordenador

1. Compete ao Enfermeiro Chefe / Coordenador orientar e coordenar tecnicamente a atividade dos profissionais de Enfermagem e Auxiliares de Acão Médica da UCP de S. Gonçalo, zelando 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 / Coordenador tomar todas as medidas necessárias no sentido de:

a) Compatibilizar, do ponto de vista técnico e em articulação com a Diretor Clínico, os planos de ação apresentados pelas diferentes unidades envolvidas na prestação de cuidados, com vista à sua inscrição no plano de ação global da UCP de S. Gonçalo;

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

c) Propor ao Administrador a mobilidade do pessoal de enfermagem e auxiliar, considerando o interesse institucional;

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

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

f) 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 / Coordenador responde perante o Administrador pela qualidade dos cuidados prestados e pela utilização dos recursos disponibilizados.

CAPÍTULO III - RECURSOS

SECÇÃO I - Recursos Financeiros

Artigo 20.º Receitas da UCP de S. Gonçalo

1. São receitas da UCP de S. Gonçalo as que resultarem do desenvolvimento da sua atividade, nos termos da legislação em vigor e dos acordos e tabelas aprovados, nomeadamente:

a) As verbas correspondentes ao pagamento dos cuidados paliativos prestados a utentes do SNS ao abrigo do Acordo de Cooperação com a ACSS e da Rede.

b) Quaisquer outros rendimentos que resultem da sua atividade ou da utilização de bens que lhe estão adstritos em Acordo;

SECÇÃO II - Recursos Humanos

Artigo 21.º Gestão de Recursos Humanos

1. A política de Gestão de Recursos Humanos da UCP de S. Gonçalo integra-se na da Misericórdia, no sentido de ficar assegurada a uniformidade de critérios na aplicação das leis e regulamentos às condições de trabalho;

2. Sem prejuízo do que constar em convenção coletiva de trabalho e nas orientações da Misericórdia, mas atendendo às especificidades da UCP de S. Gonçalo, a Mesa Administrativa elaborará e aprovará o regulamento de pessoal da UCP de S. Gonçalo com as condições de trabalho aplicáveis à generalidade dos trabalhadores;
3. Em conformidade com as recomendações constantes nos Acordos estabelecidos com a ACSS e em observância de critérios de qualidade, segurança e humanização, a UCP de S. Gonçalo garante os recursos humanos necessários, em número e diversidade, à prestação dos cuidados acordados;
4. Todos os restantes serviços de Apoio à Gestão e Logística, são prestados pelas estruturas disponibilizadas pela Misericórdia.

Artigo 22.º Política de Formação

1. Seguindo as orientações da Política de Formação Global da Misericórdia, a UCP de S. Gonçalo apoia e incentiva a formação contínua ou em exercício de todos os profissionais como forma de valorização das suas capacidades técnicas, humanas e sociais;

CAPÍTULO IV - CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO

SECÇÃO I - ADMISSÃO E MOBILIDADE DOS UTENTES

Artigo 23.º Referenciação de utentes

1. A admissão na UCP de S. Gonçalo é efetuada através do sistema de informação da RNCCI e de acordo com os procedimentos vigentes na mesma, sendo os utentes admitidos pelas Equipas Coordenadoras Regionais (ECR).
2. A referenciação referida no número anterior tem por base os critérios de referenciação a definidos pela Comissão Nacional de Cuidados Paliativos para Unidades de Cuidados Paliativos da Rede.

Artigo 24.º Processo de admissão dos utentes

1. Verificados os requisitos referidos no artigo anterior, a ECL referencia o Utente para a UCP de S. Gonçalo com a antecedência necessária para permitir a sua admissão.

2. No processo de referenciação a ECL envia à UCP de S. Gonçalo toda a documentação administrativa, clínica e social imprescindível à constituição do processo do Utente e à preparação do plano de intervenção da equipa da UCP de S. Gonçalo.
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 UCP de S. Gonçalo através do consentimento Informado.
4. O Plano Individual de Cuidados requer intervenção multidisciplinar e é elaborado após a admissão do Utente, sendo revisto periodicamente.

5. A entrada do Utente na Unidade deve ocorrer entre as 10h00m e as 17h00m, salvo em situações excecionais de que tenha sido dado conhecimento prévio à UCP de S. Gonçalo.

Artigo 25.º Mobilidade e alta

1. Quando atingidos os objetivos terapêuticos, ou considerada adequada uma mudança de tipologia dentro da RNCCI, as unidades devem fazer proposta fundamentada 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 de forma a permitir a articulação atempada com outras entidades, a elaboração e transmissão de informação clínica e social e a continuidade da prestação de cuidados.
3. No momento da alta, a UCP de S. Gonçalo 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 15H00.

Artigo 26.º Situação de Reserva de Vaga

1. Durante o internamento na unidade, quando se verifique necessidade de internamento de um utente em Hospital de Agudos, por agudização de doença, será feita a reserva de vaga na Unidade até 8 dias com possível alargamento a 12 dias (Portaria n.º 50/2017 de 2 de fevereiro, artigo 22).

2. A transferência para o Hospital de Agudos será comunicada à ECL.

3. A equipa multidisciplinar deve atuar consoante procedimento interno em caso de agudização.

SECÇÃO II – CUIDADOS E SERVIÇOS

Artigo 27.º Processo individual do Utente

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

a) Identificação do utente;

b) Data de admissão;

c) Diagnóstico médico principal e secundário;

d) Plano individual de intervenção terapêutica, de cuidados de enfermagem, sociais e de fisioterapia;

e) Escalas de avaliação de dependência aplicadas, pelo menos, aquando da admissão e da alta;

f) Registo diário dos cuidados prestados;

g) Registo de avaliação semanal e eventual aferição e reformulação do plano de intervenção;

h) Cópia da "Nota de Alta" ou do respetivo planeamento e demais informações respeitantes à mesma, designadamente, data provável, informações relevantes e recursos mobilizados na comunidade;

i) Cópia do Consentimento Informado e do Termo de Aceitação, quando aplicável;

j) Contrato de prestação de serviços;

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

6. 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.

7. A UCP de S. Gonçalo assegura o arquivo do processo individual do Utente nos termos da legislação aplicável.

8. O processo pode ser consultado pelo Utente e, ainda, pelo familiar e responsável ou representante legal nos termos da legislação aplicável.

Artigo 28.º Alimentação

1. A UCP de S. Gonçalo, providencia por uma alimentação adequada e saudável aos seus utentes.

2. A dieta é estabelecida, individualmente, aquando da admissão do utente, após avaliação nutricional ou planos predefinidos, da necessidade de adaptação de consistências e modo de administração.

3. O plano dietético é da responsabilidade da tríade: Médico, Enfermeiro e Nutricionista.

4. Por razões de segurança é interdita aos utentes ou suas visitas a introdução de quaisquer alimentos ou bebidas, salvo autorização prévia da Equipa Multidisciplinar.

5. A UCP de S. Gonçalo, providencia por uma alimentação adequada e saudável aos seus utentes. A dieta é estabelecida, individualmente, aquando da admissão do utente, após avaliação nutricional ou por planos dietéticos predefinidos, da

necessidade de adaptação de consistências e modo de administração. O plano dietético é da responsabilidade da tríade: Médico, Enfermeiro e Nutricionista. Por razões de segurança é interdita aos utentes ou suas visitas a introdução de quaisquer alimentos ou bebidas, salvo autorização prévia da Equipa Multidisciplinar. A confeção das refeições principais (Almoço e Jantar) é realizada na cozinha do Serviço Central da Santa Casa da Misericórdia de Amarante, responsabilizando-se por quaisquer queixas relativamente a este serviço. As restantes refeições são confecionadas na unidade. O mapa das ementas está afixado e poderá ser alterado, a qualquer momento, em função da necessidade de reorganização funcional dos serviços.

6. O mapa das ementas está afixado e poderá ser alterado, a qualquer momento, em função da necessidade de reorganização funcional dos serviços.

Artigo 29.º Horário de funcionamento e das refeições da UCCI S. Gonçalo

1. A UCP de S. Gonçalo funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.
2. O atendimento ao público da UCP de S. Gonçalo funciona entre as 14h00 e as 19h00.
3. Sem prejuízo da flexibilidade inerente à situação particular de cada Utente, as refeições são servidas nos seguintes horários:
   a) Pequeno-almoço entre as 08h30m e as 09h30m;
   b) Almoço entre as 12h00m e as 13h00m;
   c) Lanche entre as 15h30m e as 16h00m;
   d) Jantar entre as 18h30m e as 19h30m;
   e) Ceia entre as 22h00 e as 22h30m.

Artigo 30.º - Registo de Bens do Utente

1. A UCP DE S. Gonçalo, apresenta um Procedimento Interno de Registo de bens do utente, pelo qual, os profissionais devem orientar a sua prática. Para utentes sem capacidade de decisão e sem familiares presentes na admissão, deve-se seguir o estipulado no respetivo procedimento.
2. Os espólios de valores e objetos, devem ser entregues pelo enfermeiro na receção da unidade – Assistente Administrativo ou rececionista. O colaborador receberá o

espólio dentro de um saco fechado, juntamente com a descrição dos respetivos valores e objetos.

3. No caso dos valores, a assistente administrativa ou rececionista deverá verificar no momento da alta dos utentes se existe espólio de valores e promover o respetivo levantamento. Se o levantamento não tiver sido efetuado, deverá proceder ao envio de carta registada com aviso de receção ao utente para levantamento do espólio.

Artigo 31.º Espólio de Valores e Objetos

1. Cabe a decisão ao utente de efetuar ou não espólio (Valores e objetos), devendo ser informados que o podem fazer. Em caso de recusa, esta decisão terá de ser assumida pelo utente ou prestador de cuidados, mediante a sua assinatura (ou registo através de impressão digital, caso não seja capaz de assinar) do Termo de Responsabilidade – Espólio de Bens e/ou Valores, Vestuário e Calçado.
2. Caso seja possível, o representante legal/prestador de cuidados deve também assinar como teve conhecimento. Neste caso a responsabilidade de qualquer dano ou extravio de valores e objetos é do utente ou representante legal/prestador de cuidados;

Artigo 32.º Vestuário e Calçado

1. O utente pode optar por:
   a) Lavar o próprio vestuário na Unidade: Pelo que deve ser preenchido o Modelo Registo Descritivo - Vestuário e Calçado pela assistente operacional. A roupa deve ser identificada com o nome, número de cama e unidade.
   b) Lavar o vestuário no domicílio: a responsabilidade da lavagem do seu vestuário fica a cargo do representante legal/prestador de cuidados, pelo que, não é realizado qualquer registo;
2. Em qualquer uma das opções acima tem o Utente e Prestador de Cuidados que assinar a Declaração- Serviço de Lavandaria/ Rouparia tomando conhecimento que a Unidade não se responsabiliza por qualquer dano ou extravio do vestuário.

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

Artigo 33.º Direitos dos utentes

1. O Utente internado na UCP de S. Gonçalo 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 ato clínico ou participação em investigação ou ensino;
   j) À confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe digam respeito;
   k) Ao acesso aos dados registados no seu processo clínico;
   l) À privacidade na prestação de todo e qualquer ato clínico;
   m) A apresentar sugestões e reclamações, por si ou por quem o represente;
   n) À visita dos seus familiares e amigos;
   o) À sua liberdade individual;
   p) A uma alimentação adequada ao seu estado de saúde, incluindo dietas especiais em caso de prescrição médica;
   q) 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 psicoafectivo deste;
   r) A um ambiente seguro, confortável, humanizado e promotor de autonomia;

s) A justificação, por escrito e sempre que for solicitado, das razões da decisão de não realização de qualquer ato profissional relacionado com a prestação de cuidados;

t) A assistência religiosa e espiritual, a pedido do Utente ou, na incapacidade deste, dos seus cuidadores informais ou representante legal;

u) A receber, no ato de admissão, um exemplar do Guia de Acolhimento e à explicação do conteúdo do mesmo;

v) A conhecer o plano de atividades diárias da UCP de S. Gonçalo, que deve estar afixado em local visível.

Artigo 34.º Deveres dos utentes

1. O Utente internado na UCP de S. Gonçalo 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.

Artigo 34.º Direitos dos cuidadores informais e representantes legais

1. Os cuidadores informais e o representante legal do Utente internado na UCP de S. Gonçalo têm direito:

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

b) A participar na elaboração do plano individual de intervenção, nomeadamente no que respeita ao acesso à informação sobre os seus direitos e evolução da respetiva situação;

c) A acompanhar o Utente 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) A obter por parte da UCP de S. Gonçalo justificação, por escrito e sempre que for solicitado, das razões da decisão de não realização de qualquer ato profissional relacionado com a prestação de cuidados;

e) A consultar o Regulamento Interno da UCP de S. Gonçalo;

f) A ver respeitada as suas decisões quanto aos procedimentos a adotar quando o Utente não reunir condições para o fazer comprovadamente.

Artigo 35.º Deveres dos cuidadores informais e representantes legais

1. Os cuidadores informais e o representante legal do Utente internado na UCP de S. Gonçalo têm o dever de:

a) Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para a obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;

b) Colaborar com todos os profissionais da UCCI S. Gonçalo 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.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 36.º Avaliação da satisfação e dos resultados

1. A UCP de S. Gonçalo procede à avaliação:

a) Da satisfação dos utentes e seus cuidadores informais/familiares;

b) Da satisfação dos colaboradores;

c) Dos resultados versus os indicadores qualidade preconizados, clínicos ou outros.

d) Anualmente é elaborado o relatório da Qualidade onde expressa a Análise ao Sistema de Gestão.

Artigo 37.º Relacionamento com a Comunidade

1. A UCP de S. Gonçalo privilegiará 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 38.º Visitas a Utentes e Voluntariado

1. O horário de visitas gerais aos utentes da UCP de S. Gonçalo estende-se entre as 14h00m e as 19h00m e para o principal cuidador das 09h00m às 20h00m, com o objetivo de promover a participação da família e/ou cuidadores 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 UCP de S. Gonçalo incentiva a participação da família/cuidadores na tomada de refeições, na concretização das atividades diárias, no acompanhamento a tratamentos;
3. Com o objetivo de garantir o necessário descanso dos utentes, não são permitidas visitas fora do período definido no número um, salvo em situações excecionais que serão sujeitas a autorização Conselho Técnico.
4. Estabelece-se um número máximo de 2 (duas) visitas simultâneas por utente, não sendo permitidas visitas a menores de 10 anos (exceção feita para as visitas que decorrem no interior do quarto do doente, devidamente acompanhadas por um progenitor ou em pessoa em quem se delegue esta função) nem fora do período definido no número um, salvo em situações excecionais sujeitas a autorização da Conselho Técnico.
5. As visitas de Irmãos da Misericórdia aos serviços e instalações da UCP de S. Gonçalo devem ser previamente comunicadas ao Administrador, que por sua vez providenciará o seu acompanhamento;
6. O trabalho de Voluntariado, 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 Técnico, em respeito pela legislação em vigor.

Artigo 39º Livro de reclamações

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

Artigo 40.º Documentos a afixar

1. A UCP de S. Gonçalo assegura que estão disponíveis e afixados em local bem visível:
   a) Licença ou autorização de funcionamento;
   b) Horário de atendimento;
   c) Identificação do diretor técnico;
   d) Identificação do diretor clínico e do enfermeiro Chefe / Coordenador;
   e) Horário de funcionamento, incluindo 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 41.º Dúvidas e Omissões

1. Tudo quanto suscite dúvidas e não se encontre previsto neste Regulamento será resolvido pelo Administrador, à luz do Compromisso da Misericórdia, sendo posteriormente sujeito a ratificação da Mesa Administrativa, considerando sempre e supletivamente as disposições legais que devem nortear a prestação de cuidados de saúde.

Artigo 42.º Entrada em Vigor

1. O presente Regulamento, aprovado por unanimidade em reunião de Mesa Administrativa, da Santa Casa da Misericórdia de Amarante, em 17 de fevereiro de 2025, entrada em 18 de fevereiro de 2025.

Amarante, 17 de fevereiro de 2025

A MESA ADMINISTRATIVA