

le
[Handwritten signature]



**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
DA
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS
(ERPI)**



Handwritten signature and initials in the top right corner.

Associação de Reformados, Pensionistas e Idosos de Agualva-Cacém

Rua de São Paulo, n. °11, Bairro Eureka

2735-612 Agualva-Cacém

IPSS - Sem Fins lucrativos

Editores:

Carolina Rodrigues

Carlos Teixeira

Herculano Silva

Tel: 219129460/5

Fax: 219129467

Email: arpiac2003@hotmail.com

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1ª

Âmbito de Aplicação

A Associação de Reformados Pensionistas e Idosos de Agualva-Cacém (adiante designada por ARPIAC) tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, em 1/07/2003, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

Norma 2ª

Legislação Aplicável

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI) é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a. Portaria n.º 218-D/2019 de 2019-07-151,183, procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS e as IPSS ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social.
- b. Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de junho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS e as IPSS;
- c. Decreto-Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- d. Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contra-ordenacional;
- e. Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- f. Protocolo de Cooperação em vigor;
- g. Circulares de Orientação Técnica acordadas **em sede de CNC**;
- h. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- i. Outra legislação enquadradora da resposta social que venha a ser aprovada pela tutela.

Norma 3ª

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários da ERPI:
 - a. Pessoas que por razões médicas, familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;

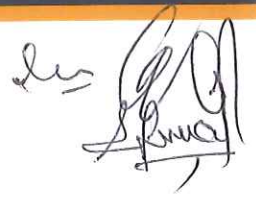


- b. A estrutura residencial destina-se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. Constituem objetivos da ERPI:
- a. Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
 - b. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - c. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
 - d. Potenciar a integração social;
 - e. Promover a intergeracionalidade.

Norma 4ª

Cuidados e Serviços

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços, incluídos na mensalidade:
- a. Alojamento em quarto individual ou partilhado;
 - b. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - c. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - d. Tratamento de roupa;
 - e. Higiene dos espaços;
 - f. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - g. Cuidados prestados por médico e enfermeiros e o acesso a cuidados de saúde;
 - h. Administração de fármacos, quando prescritos;
 - i. 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;
 - j. Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
2. A ERPI assegura ainda a prestação dos seguintes cuidados e serviços, não incluídos na mensalidade:
- a. Acompanhamento e/ou transporte ao exterior;
 - b. Ginásio e Fisioterapia;
 - c. Cuidados de imagem: cabeleireiro, barbeiro, pedicura, podologia.



Norma 5ª

Instalações

1. A ERPI está sediada na Rua de São Paulo n. º11, Bairro Eureka, 2735 - 612 AGUALVA-CACÉM, e as suas instalações são compostas por:
 - a. Receção, e Serviços Administrativos (em comum com outras respostas sociais);
 - b. 28 Quartos duplos, 4 quartos individuais;
 - c. Instalações sanitárias;
 - d. Salas de banho assistido;
 - e. Salas de estar/atividades;
 - f. Gabinetes técnicos;
 - g. Gabinete médico/enfermagem;
 - h. Farmácia;
 - i. Ginásio;
 - j. Cozinha, copa e despensas;
 - k. Lavandaria e rouparia;
 - l. Sala de Cabeleireiro/barbeiro;
 - m. Armazéns e arrecadações;
 - n. Outros espaços.
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma 6ª

Condições de Admissão

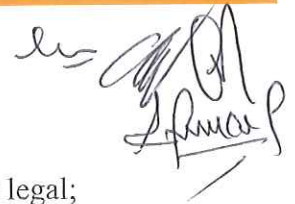
São condições de admissão na resposta social ERPI:

- a. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma 3ª;
- b. Ser residente, preferencialmente, na cidade de Agualva-Cacém;
- c. Ser associado da Instituição ARPIAC.

Norma 7ª

Inscrição

1. A inscrição é feita na sede da ARPIAC e decorre ao longo de todo o ano civil.
2. A inscrição inicia-se através de atendimento pela Técnica responsável e obriga à entrega dos seguintes documentos:



- a. B ou Cartão de Cidadão do candidato a cliente e do familiar ou representante legal;
 - b. Cartão de Contribuinte do candidato a cliente e do familiar ou representante legal;
 - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social ou da Caixa Geral de Aposentações ou organismo similar do candidato a cliente;
 - d. Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - e. Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o candidato a cliente pertença;
 - f. Relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato a cliente, guia terapêutico e informação sobre o tipo de dieta;
 - g. Cópia da declaração mod.3 de IRS, respeitante aos rendimentos do ano anterior do candidato a cliente e do agregado familiar;
 - h. Cópia da Nota de liquidação do candidato a cliente e do agregado familiar;
 - i. Certidão emitida pelo Serviço de Finanças comprovativa da inexistência de bens imóveis;
 - j. Certidão de Teor emitida pela Conservatória Predial;
 - k. Comprovativo dos rendimentos de reforma ou pensão do candidato a cliente;
 - l. Comprovativo de arrendamento de habitação ou de prestação de casa própria;
 - m. Comprovativo da inexistência de aplicações financeiras;
 - n. Comprovativo de despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - o. Caso se entenda necessário poderão ser solicitados outros documentos.
3. Em caso de admissão urgente, devidamente justificada e autorizada pela Direção, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
4. Não será aceite a admissão de clientes caso se verifique sonegação de dados ou a tentativa/intenção de enganar a Instituição.
5. Caso não seja possível proceder de imediato à admissão por inexistência de vaga, será comunicado ao candidato a cliente ou familiar responsável que a inscrição se encontra em lista de espera.
- 5.1 A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios de prioridade na admissão (Norma 8ª);

5.2 A lista de espera será revista periodicamente e sempre que sejam entregues documentos que alterem o processo de inscrição.

Norma 8ª

CrITÉrios de Prioridade na Admissão

1. As admissões são feitas considerando o isolamento ou a ausência parcial/total de apoio familiar e/ou condicionante estado de saúde, de acordo ainda com os seguintes crITÉrios:
 - 1.1. Pertencer a situações sociais precárias;
 - 1.2. Risco de isolamento social e/ou geográfico;
 - 1.3. Ser cliente de outra resposta social da ARPIAC, passando para Centro de Dia por se aferir ser as despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado a resposta social mais adequada;
 - 1.4. Insuficiência de recursos econmicos;
 - 1.5. Ser residente na cidade de Agualva-Cacém;
 - 1.6. Antiguidade de associado na ARPIAC;
 - 1.7. Ordem de inscrição na instituição.
2. Todas as admissões excepto as protocoladas com o ISS são analisadas pela Direção da ARPIAC, de modo a garantir a sustentabilidade financeira da Instituição.
3. Em caso algum são admitidos candidatos a clientes que não manifestem, de forma livre expressa, o seu consentimento para frequentarem a resposta social;
4. Em caso de vacatura sem preenchimento por parte de residentes na cidade, poderão ser aceites clientes fora da cidade, desde que assegurem o seu transporte.
5. A pontuação e ponderação percentual dos crITÉrios de prioridade elencados no presente artigo são atribuídas com base na tabela seguinte.

CrITÉrios	Pontuação (0-10)	Ponderação (0 – 100%)
Pertencer a situações sociais precárias;	- Retaguarda familiar, mas sem disponibilidade para a prestação de cuidados 10 pontos - Inexistência de retaguarda familiar: 5 pontos. - Existência de retaguarda familiar com disponibilidade para a prestação de cuidados: 0 pontos	25%
Risco de isolamento social e/ou geográfico;	- Vive isolado ou com cônjuge, mas que não ajude na satisfação das necessidades 10 pontos - Recebe visitas e/tem acompanhamento esporádico 5 pontos - Vive acompanhado permanentemente, havendo possibilidade de apoio nos cuidados 0 pontos	20%
Ser cliente de outra resposta social da ARPIAC, passando para Centro de Dia por se aferir ser a resposta social mais adequada;	Com frequência 10 pontos Sem frequência 0 pontos	18%

Insuficiência de recursos económicos;	Rendimentos mensais inferiores a RMMG – 10 pontos; Rendimentos mensais superiores a RMMG e até 2x RMMG 8 pontos Rendimentos mensais entre 2xRMMG e 4x RMMG 5 pontos Rendimentos mensais superiores 4x RMMG 0 pontos	17%
Ser residente na cidade de Agualva-Cacém;	Com residência 10 pontos Sem residência 0 pontos	10%
Antiguidade de associado na ARPIAC;	Superior a 5 anos – 10 pontos Entre 2 e 5 anos – 5 pontos Inferior a 2 anos – 0 pontos	7%
Ordem de inscrição na instituição.	Superior a 2 anos 5 pontos Entre 1 - 2 anos 3 pontos Inferior a 1 ano 0 pontos	3%

Norma 9ª

Admissão

1. A admissão dos candidatos a internamento em ERPI pressupõe sempre a existência de uma vaga.
2. A validação da admissão é feita pela Direção, sob proposta da Técnica responsável.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou familiar ou seu representante legal no prazo de cinco dias.
4. O cliente terá um prazo de 5 (cinco) dias para se apresentar. Expirando este prazo, sem comparência ou não justificação do convocado ou pessoa responsável, a vaga será considerada não preenchida.
5. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Técnica responsável e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
7. No ato da sua admissão o cliente tem de apresentar um atestado comprovativo de que não sofre de doença infecciosa ou mental, e/ou no caso de sofrer de uma destas doenças, um documento que refira que não há perigo de transmissão ou que a doença mental está devidamente compensada.
8. A admissão do cliente é efetivada através da formulação de um contrato de prestação de serviços celebrado entre a ARPIAC e o cliente e/ ou responsável legal, sendo-lhe entregue uma cópia do presente regulamento.
9. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos:



9.1 A mensalidade do mês da admissão, de acordo com a data de entrada na resposta social, segundo a Norma 16ª;

9.2 Material de desgaste, por ex., caixa da medicação individual.

Norma 10ª

Acolhimentos dos Novos Clientes

1. O cliente é admitido de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 14h às 16.30h, devendo ser acompanhado pelo familiar responsável ou representante legal.
2. No acolhimento do cliente, a este e/ou familiar responsável ou representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da resposta social ERPI.
3. Serão conduzidos em visita guiada pelas instalações, onde lhes será dado a conhecer o ambiente institucional, os serviços, as condições gerais da resposta social e apresentados os profissionais e outros clientes.
4. No ato de acolhimento procede-se à receção das roupas e dos objetos pessoais do cliente devidamente identificados, que serão alvo de inventário, indicando os bens que ficam na posse do cliente e os que ficam à guarda da ARPIAC.

Norma 11ª

Processo Individual do Cliente

1. Aquando da admissão do cliente, é elaborado um processo individual do mesmo, constituído pelos seguintes documentos:
 - a. Identificação do residente;
 - b. Ficha de Atendimento/Inscrição;
 - c. Data de admissão;
 - d. Documentação Pessoal;
 - e. Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
 - f. Identificação e contacto do médico assistente;
 - g. Identificação da situação social;
 - h. Informação clínica, que pode ser consultada de forma autónoma;
 - i. Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - j. Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
 - k. Folha de cálculo do rendimento do cliente;
 - l. Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - m. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O Processo Individual do cliente é atualizado e guardado em local próprio e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

CAPÍTULO III
REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma 12ª

Horários de Funcionamento

1. A ERPI funciona todos os dias do ano e 24h00/dia.
2. O horário de atendimento da Directora Técnica encontra-se afixado no placar informativo da resposta social ERPI.

Norma 13ª

Horário de Visitas

1. As visitas aos clientes podem ser efetuadas todos os dias do ano, no período compreendido entre as 14h00 (catorze horas) e as 18h00 (dezoito horas).
2. O horário de visitas encontra-se afixado em local visível, podendo o mesmo ser excecionalmente flexibilizado em função de autorização superior, desde que haja razões que o justifiquem.
3. O horário de visitas deve ser devidamente cumprido, tendo em vista o bom funcionamento dos serviços.
4. As visitas são registadas na receção e encaminhadas para as salas de convívio destinadas aos clientes.
5. Por impedimento do cliente, ou por manifesta incapacidade em se conseguir deslocar para os locais previstos no ponto anterior, é permitida a entrada de visitas no quarto do cliente.
6. As visitas não podem transitar para além dos espaços acima referidos, salvo se forem portadores de autorização especial documentada.
7. O cliente pode, ocasionalmente, convidar uma ou duas pessoas das suas visitas para uma refeição na sua companhia, pagando o custo da mesma, e necessitando para isso de uma autorização prévia, que deverá solicitar com 24 horas de antecedência.

Norma 14ª

Cálculo do Rendimento

1. Para a resposta social ERPI, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.
2. O cálculo do rendimento do cliente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RA = Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas.

3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do cliente** (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - 3.1. De pensões - pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - 3.2. Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
 - 3.3. De capitais - rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros activos financeiros;
Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
 - 3.4. Outras fontes de rendimento.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - 4.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - 4.2. O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - 4.3. Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - 4.4. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, devidamente fundamentado com declaração médica.

Norma 15ª

Tabela de Comparticipações

1. O valor da comparticipação mensal em ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do mesmo:

Grau de dependência	Clientes
75%	autónomos

Grau de dependência	Clientes
85%	dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação de atividades de vida diária
90%	necessitados de vigilância especial e/ou de cuidados específicos de recuperação ou de saúde com caráter permanente (acamados).

2. À despesa referida em 4.2. da **Norma 14ª** é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
3. Quanto à prova dos rendimentos do cliente:
 - 3.1. É feita mediante a apresentação da declaração modelo 3 de IRS;
 - 3.2. Nota de liquidação de IRS;
 - 3.3. Certidão emitida pelo Serviço de Finanças comprovativa da inexistência de imóveis;
 - 3.4. Certidão de Teor emitida pela Conservatória Predial;
 - 3.5. Outros documentos probatórios.
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após se efetuarem as diligências que se considerem adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
 - 4.1. O montante máximo da comparticipação do cliente, referido no ponto anterior, será igual ao custo médio real de cliente verificado na resposta social ERPI, no ano anterior.
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respectivo recibo individualizado.
7. De forma a apurar a capacidade económica dos descendentes e outros familiares chamados à comparticipação estabelece-se o seguinte:
 - 7.1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12} - D$$

N

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar;

7.2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

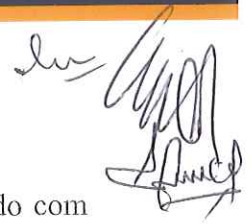
- a. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d. Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e. Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;

7.3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a. Do trabalho dependente;
- b. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c. De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- d. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- e. Documentos mencionados nos pontos 3.1., 3.2., 3.3., 3.4., da Norma 14ª;

7.4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- 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. Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, devidamente fundamentado com declaração médica.



8. A comparticipação dos descendentes e outros familiares será avaliada de acordo com os rendimentos dos agregados familiares respetivos e do número de elementos chamados à responsabilidade da comparticipação.
9. No ano de referência, a soma das comparticipações do cliente e familiares não pode exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social ERPI, no ano anterior, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos dos familiares, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.
10. Este valor será revisto anualmente.
11. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades no ano civil.

Norma 16ª

Redução e Revisão da Mensalidade

1. No mês de admissão do cliente a mensalidade é paga nos seguintes termos:

Se a admissão do cliente se verificar:

até ao dia 10	paga a mensalidade na totalidade
entre o dia 11 e o dia 20	paga 2/3 da mensalidade
entre o dia 21 e o final do mês	paga 1/3 da mensalidade

2. Haverá lugar a uma redução de 10% da mensalidade, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
3. Não há redução da mensalidade nas situações em que mais do que um elemento frequenta a resposta.
4. Em caso de óbito do cliente, a redução na mensalidade, será efetuada da seguinte forma:

até ao dia 10	paga 1/3 da mensalidade
entre o dia 11 e o dia 20	paga 2/3 da mensalidade
após o dia 21	paga mensalidade na totalidade

5. A mensalidade poderá ser revista, excecionalmente, sempre que se fizer prova da alteração dos rendimentos do cliente ou dos descendentes e outros familiares, se chamados à responsabilidade de comparticipação.
6. As mensalidades são revistas anualmente no início de cada ano civil.

Norma 17ª

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 (oito) do mês a que respeita, na Tesouraria/Sede da ARPIAC em numerário, cheque emitido à ordem da Instituição ou Multibanco.
2. O pagamento de serviços de Ginásio e Fisioterapia é efetuado até ao dia 8 (oito) do mês a que respeita.
3. O pagamento de serviços ocasionais/produtos não contratualizados é efetuado no mês a seguir à sua aquisição/realização.
4. A primeira mensalidade é paga no dia de acolhimento do cliente.
5. O pagamento também poderá ser efetuado através de transferência bancária para o NIB 00350.1780.0016.105930.22, indicando sempre o nome do cliente a que a mesma respeita. O comprovativo da transferência bancária deverá ser entregue na Tesouraria/Sede da ARPIAC, ou enviado para o email deste serviço.
6. Caso não seja possível efetuar o pagamento da mensalidade no prazo acima indicado, a situação deve ser comunicada à Direção para análise e remediação da mesma.
7. Mantendo-se o incumprimento do acordado com a Direção, a ARPIAC poderá suspender ou rescindir o contrato de prestação de serviço, dado que se verifica o incumprimento das cláusulas contratuais. O familiar ou o representante legal será atempadamente avisado desta decisão.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS


Norma 18ª

Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e intermédias.
2. As refeições processam-se segundo o seguinte horário:

Pequeno-almoço	9h00 (nove horas)
Intermédia da manhã	11h00 (onze horas)
Almoço	12h45 (doze horas e quarenta e cinco minutos)
Lanche	16h30 (dezasseis horas e trinta minutos)
Jantar:	18h45 (dezoito horas e quarenta e cinco minutos);
Ceia:	22h30 (vinte e duas horas e trinta minutos).

3. A ementa semanal é afixada no fim da semana anterior em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social.

- 
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

Norma 19ª

Cuidados de Higiene e Conforto

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto, prestado diariamente e sempre que necessário.
2. As ajudantes de acção directa asseguram aos clientes os necessários cuidados de higiene diária, fomentando e estimulando a sua autonomia e a manutenção das suas capacidades.
3. A resposta social determina a periodicidade de mudança das fraldas, com vista ao bem-estar do cliente e à manutenção de cuidados de higiene.
4. Para a realização da higiene diária a resposta social fornece o gel e o shampoo.
5. Caso o responsável legal do cliente pretenda que este tenha os seus próprios produtos, pode entregá-los a um (a) colaborador(a) da resposta social.

Norma 20ª

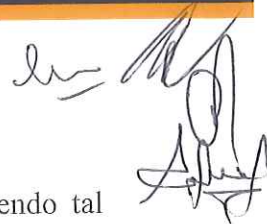
Tratamento da Roupa de Uso Pessoal do Cliente

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição.
2. As roupas de uso pessoal são marcadas para melhor identificação.
3. A limpeza e tratamento das roupas são efetuados na lavandaria da ARPIAC.
4. Caso o familiar ou o representante legal deseje levar as roupas do cliente, deve solicitar a presença da ajudante de acção directa, tendo em vista o registo respectivo no inventário.

Norma 21ª

Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais

1. A ERPI promove as seguintes atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais, que constam do Plano de Actividades:
 - a. Ocupacionais: trabalhos manuais, pintura, jogos de concentração, de destreza e de memória;
 - b. Celebração de datas festivas: Páscoa, Natal, Dia do Idoso, etc.;
 - c. Religiosas: celebração da Eucaristia, Oração do Terço;
 - d. Organização de passeios ou deslocações de grupo a locais de interesse.
2. Os clientes participam livremente nas atividades ocupacionais e outras desenvolvidas no espaço da Instituição.
3. A organização e desenvolvimento de passeios ou outros eventos é supervisionada pela Directora Técnica.



4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou família.
5. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios em grupo.
6. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição.

Norma 22^a

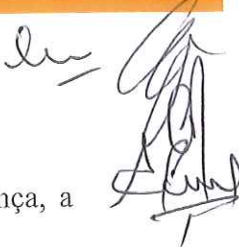
Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária

No sentido de promover a autonomia os clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária.

Norma 23^a

Cuidados de Saúde

1. A resposta social dispõe de um médico responsável pelo acompanhamento clínico e de uma equipa de enfermeiros, que prestam cuidados de saúde aos clientes.
2. Este acompanhamento não exclui a continuidade da assistência ao cliente pelo Centro de Saúde respetivo, o que é da responsabilidade do cliente, do seu familiar ou do representante legal.
3. O médico poderá encaminhar o cliente para a consulta de especialidade e/ou solicitar exames complementares de diagnóstico:
 - 3.1. Cabe ao familiar ou representante legal do cliente assegurar os procedimentos necessários para a realização de consultas de especialidade, exames complementares de diagnóstico e/ou tratamentos externos (credenciais e/ou outros), bem como o acompanhamento do cliente;
 - 3.2. Caso o familiar ou representante legal esteja impedido de acompanhar o cliente poderá dar autorização para que o mesmo seja acompanhado por pessoal da Instituição, desde que exista disponibilidade da parte desta, tendo de suportar os custos que daí advierem.
4. Em situações de urgência o cliente será encaminhado para o hospital, sendo sempre acompanhado por um funcionário, avisando-se, logo que possível, o familiar ou o representante legal;
 - 4.1. O funcionário mantém-se com o cliente até ser substituído pelo familiar ou representante legal, ou até se ter concretizado o internamento do mesmo.
5. O familiar ou representante legal do cliente poderá solicitar esclarecimentos ao médico da Instituição referentes à situação clínica do mesmo, mediante marcação prévia.
6. Cabe aos enfermeiros avisar atempadamente o familiar ou representante do cliente, por escrito, sobre a necessidade de reposição de medicamentos.
7. Dado o estabelecido no ponto 1, não é permitido ao familiar ou representante legal do residente fazer deslocar à Instituição qualquer médico/técnico de saúde, a não ser que se trate de residente acamado.

- 
8. Se a família pretender que o cliente seja observado por médico da sua confiança, a Instituição facultará informação clínica para o efeito.
 9. O estipulado nos pontos 7 e 8 será sempre articulado, antecipadamente, com o médico da Instituição.
 10. Quaisquer assuntos relacionados com os cuidados de saúde não previstos neste regulamento serão apresentados à Directora Técnica, que os encaminhará para a Direção.

Norma 24^a

Administração de Fármacos

1. A medicação prescrita pelo(s) médico(s) é preparada pelos enfermeiros, semanalmente, em caixas unidose de cada cliente.
2. A responsabilidade pela administração desta medicação é feita por pessoal de saúde ou delegada na funcionária destacada para essa função.
3. O cliente não poderá tomar qualquer medicação sem prescrição do médico da Instituição ou sem o seu conhecimento, exceto em situações de urgência em que a prescrição é feita pelo hospital.
4. A medicação pode ser adquirida pela instituição ou pelo familiar ou representante legal. Caso este decida fornecer a medicação, deverá levantar as receitas na receção da Instituição, entregar os medicamentos atempadamente, na embalagem original e devidamente identificados.

Norma 25^a

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos e outros) a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

Norma 26^a

Outros Serviços

1. A resposta social ERPI dispõe ainda de serviços que podem ser usufruídos mediante pagamento dos mesmos, pois não estão incluídos na mensalidade:
 - a. Acompanhamento e/ou transporte ao exterior, para a realização de consultas, exames complementares de diagnóstico e outro assunto que se justifique, de acordo com a disponibilidade de pessoal de apoio.
 - b. Aquisição de medicação prescrita ao cliente, mediante a apresentação do recibo nominativo.
 - c. Serviço específico de enfermagem, como pensos, material para entubações, máscaras de oxigénio, algálias e outros.
 - d. Aquisição de fraldas, creme hidratante e outros produtos solicitados pelo cliente ou familiar.
 - e. Ginásio e Fisioterapia de acordo com a avaliação da fisioterapeuta.

- f. Serviço de cabeleireiro, barbeiro, manicura, pedicura e podologia, sempre que solicitado.
2. O cliente ou familiar ou representante legal devem autorizar previamente o recurso a estes serviços, excepto 1.3., dando o seu aval em documento próprio.

Norma 27^a

Depósito, Guarda e Gestão de Bens do Cliente Residente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes ou familiar responsável ou seu representante legal lhe entreguem à sua guarda.
2. No ato de admissão do cliente é elaborada uma relação pormenorizada de documentos e objetos que o acompanham, e que ficam à guarda da Instituição. Esta relação é assinada em duplicado pelo cliente ou familiar responsável ou seu representante legal e por um representante da Instituição. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.
3. Esta relação é atualizada sempre que ocorram factos que o justifiquem, devendo a atualização ser validada pelo cliente ou familiar responsável ou seu representante legal.
4. Os bens, como brincos, pulseiras, etc., suscetíveis de serem guardados em cofre, serão etiquetados com o nome do residente. Existirá um registo de todos os movimentos de entrada e saída, motivos e data, rubricados pelo responsável da área financeira e pelo cliente ou familiar responsável ou seu representante legal.
5. A Instituição poderá guardar valores em numerário, em cofre, que lhe sejam entregues pelo residente. No que respeita aos movimentos de entrada e saída, proceder-se-á como se indica no ponto anterior.
6. Quando a gestão financeira é efetuada pela Instituição, os valores monetários entregues à sua guarda pelo cliente, ou familiar ou representante legal, serão devidamente registados em conta corrente informatizada e comprovados.
7. Caso o cliente ou familiar responsável ou seu representante legal queiram entregar bens e valores à Instituição, poderão fazê-lo mediante doação ou testamento.
8. Se o cliente estiver incapaz de gerir a sua pessoa e bens, devem ser desencadeados procedimentos para se requerer a sua interdição/inabilitação.
9. Em situação de saída definitiva do cliente, a Instituição procederá à entrega dos bens e valores que se encontravam à sua guarda e responsabilidade, mediante o preenchimento de declaração assinada em duplicado por um representante da Instituição e pelo cliente ou familiar responsável ou seu representante legal.
10. Se o cliente falecer no decurso do acolhimento, serão chamados à sucessão dos bens os seus herdeiros legítimos.
11. A entrega de bens e valores, referida nos pontos anteriores, será precedida de liquidação prévia de eventuais dívidas do cliente à Instituição.

CAPÍTULO V RECURSOS HUMANOS

Norma 28ª

Pessoal

O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma 29ª

Direção Técnica

1. A Direção Técnica desta ERPI compete a um técnico com formação superior, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Directora Técnica é substituída nas suas ausências e impedimentos por uma Técnica a indicar pela Direção.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

Norma 30ª

Direitos e Deveres dos Clientes

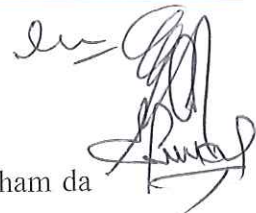
1. São direitos dos clientes:
 - a. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais;
 - d. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste regulamento;
 - f. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - g. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - h. Ter acesso à ementa semanal;
 - i. A inviolabilidade da correspondência;
 - j. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.
 - k. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

2. São deveres dos clientes:
 - a. Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades;
 - b. Tratar com respeito e dignidade os outros clientes, funcionários da ERPI e os dirigentes da Instituição;
 - c. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - d. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
 - e. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - f. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - g. Respeitar o silêncio a partir das 22h00 (vinte e duas horas);
 - h. Comunicar à Técnica responsável pela resposta social, a saída diária por um curto período de tempo, as saídas diárias muito cedo e entradas fora de horas, bem como ausências de alguns dias;
 - i. Avisar, com a devida antecedência, a ausência temporária do serviço;
 - j. Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço definitivamente.

Norma 31^a

Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:
 - a. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua capacidade contratual;
 - b. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
 - c. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - d. Exigir o cumprimento do presente regulamento;
 - e. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes c/ou familiares, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
 - f. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.



- g. A Instituição não se responsabiliza por quaisquer consequências que advenham da saída, não autorizada do cliente, do estabelecimento.
2. São deveres da Instituição:
- a. Respeitar a individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - b. Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - c. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - d. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - e. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - f. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
 - g. Manter os processos dos clientes atualizados;
 - h. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
 - i. Envolver a participação dos familiares ou representante legal no apoio ao idoso, sempre que possível e desde que contribua para um melhoramento do bem-estar e equilíbrio psicoafetivo do residente;
 - j. Em casos de doença súbita, internamento hospitalar, falecimento ou outro acidente imprevisto, a ARPIAC contactará o familiar/representante legal, a fim de efetuarem as diligencias adequadas.

Norma 32^a

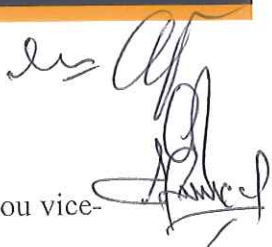
Direitos e Deveres dos Colaboradores

São direitos dos colaboradores:

- a) Desenvolver trabalho de equipa na medida das suas capacidades;
- b) Serem tratados com respeito e dignidade pelos clientes e demais funcionários.

São deveres dos colaboradores:

- a) Cuidados de Higiene e Imagem;
- b) Lavar as mãos como rotina;
- c) Usar as unhas sempre cuidadas, cortadas e sem pintura;
- d) Usar vestuário e calçado, adequados e confortáveis à realização das actividades;
- e) Ter uma apresentação sóbria;
- f) Encontrar-se sempre com vestuário limpo;
- g) Usar o cabelo apanhado, se necessário;
- h) Não usar acessórios pessoais, tais como colares, anéis ou pulseiras;
- i) Usar sempre luvas;

- 
- j) Utilizar um tratamento formal e conduta discreta quando se dirigem ao cliente ou vice-versa;
- k) Cada cliente tem de ser tratado com respeito pelos seus direitos e deveres;
- l) Pela sua identidade, hábitos e modos de vida;
- m) Ser-lhe assegurada privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade, sob pena de se estar a violar os direitos dos indivíduos e, conseqüentemente, não se garantir a qualidade dos serviços.

Norma 33^a

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou seus familiares e/ou representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma 34^a

Interrupção da Prestação dos Serviços

1. É admitida a interrupção de prestação de serviços de ERPI, em caso de:
 - a. Hospitalizações;
 - b. Férias;
 - c. Luto;
 - d. Outra ausência comprovada.
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

Norma 35^a

Cessaçãõ da Prestação de Serviços

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização, por não adaptação ou por morte do cliente.
2. O contrato pode ser denunciado por iniciativa de qualquer um dos contratantes, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de 30 dias.
3. O contrato pode ser denunciado por incumprimento das cláusulas contratuais.

Norma 36^a

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na receção da ARPIAC pelo cliente e/ou familiar ou representante legal.

Norma 37ª

Livro de Registo de Ocorrências

1. Esta resposta social dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências de diferentes naturezas que surjam no funcionamento daquele serviço.
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue diariamente pela encarregada da resposta social à equipa de enfermeiros e à Técnica responsável.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 38ª

Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou familiar ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Norma 39ª

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da ARPIAC, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma 40ª

Disposições Complementares

1. O familiar ou representante legal compromete-se a comparecer na ARPIAC sempre que para tal seja solicitado.
2. Caso os familiares pretendam entregar alimentos e/ou bebidas ao cliente deverão atender à dieta alimentar deste e dar conhecimento prévio ao pessoal de serviço, que procederá à sua identificação e oportuna distribuição.
3. O funeral do cliente é sempre da responsabilidade dos seus familiares ou representante legal. Na situação em que não existam estes responsáveis, a ARPIAC efetuará as diligências necessárias e tratará do funeral, reservando-se o direito de reaver as despesas efetuadas.

Norma 41ª

Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção em 23/07/2019, e foi remetido um exemplar para o CDSS de Lisboa para conhecimento e devidos efeitos. Entra em vigor 30 dias após o seu envio para este organismo.

A Direção da ARPIAC – IPSS



(Presidente – Herculano Silva)

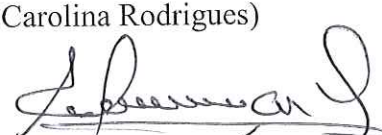


Vice-presidente – Carlos Teixeira)



(Vogal – Carolina Rodrigues)

(Vogal – Armando Gonçalves)

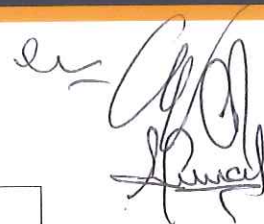


(Vogal – Armando Gonçalves)



ÍNDICE

DESCRIÇÃO	Pág.
CAPÍTULO I	
DISPOSIÇÕES GERAIS	
Norma 1ª - Âmbito de Aplicação	1
Norma 2ª - Legislação Aplicável	1
Norma 3ª - Destinatários e Objetivos	1
Norma 4ª - Serviços	2
Norma 5ª - Instalações	3
CAPÍTULO II	
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	
Norma 6ª - Condições de Admissão	3
Norma 7ª - Inscrição	3
Norma 8ª - Critérios de Prioridade na Admissão	5
Norma 9ª - Admissão	6
Norma 10ª - Acolhimentos dos Novos Clientes	7
Norma 11ª - Processo Individual do Cliente	7
CAPÍTULO III	
REGRAS DE FUNCIONAMENTO	
Norma 12ª - Horários de Funcionamento	8
Norma 13ª - Horário de Visitas	8
Norma 14ª - Cálculo do Rendimento	8
Norma 15ª - Tabela de Comparticipações	9
Norma 16ª - Redução e Revisão da Mensalidade	12
Norma 17ª - Pagamento de Mensalidades	13



CAPÍTULO IV	
DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	
Norma 18ª - Alimentação	13
Norma 19ª - Cuidados de Higiene e Conforto	14
Norma 20ª - Tratamento da Roupa de Uso Pessoal do Cliente	14
Norma 21ª - Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-recreativas e Ocupacionais	14
Norma 22ª - Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária	15
Norma 23ª - Cuidados de Saúde	15
Norma 24ª - Administração de Fármacos	16
Norma 25ª - Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia	16
Norma 26ª - Outros Serviços	16
Norma 27ª - Depósito, Guarda e Gestão de Bens do Cliente Residente	17
CAPÍTULO V	
RECURSOS HUMANOS	
Norma 28ª - Pessoal	18
Norma 29ª - Direção Técnica	18
CAPÍTULO VI	
DIREITOS E DEVERES	
Norma 30ª - Direitos e Deveres dos Clientes	18
Norma 31ª - Direitos e Deveres da Instituição	19
Norma 32ª - Direitos e Deveres dos Colaboradores	20
Norma 33ª - Contrato de Prestação de Serviços	21
Norma 34ª - Interrupção da Prestação dos Serviços	21
Norma 35ª - Cessação da Prestação de Serviços	21
Norma 36ª - Livro de Reclamações	21

Handwritten signature and initials

Norma 37ª - Livro de Registo de Ocorrências	22
CAPÍTULO VII	
DISPOSIÇÕES FINAIS	
Norma 38ª - Alterações ao Presente Regulamento	22
Norma 39ª - Integração de Lacunas	22
Norma 40ª - Disposições Complementares	22
Norma 41ª - Entrada em Vigor	23

DECLARAÇÃO

O _____ cliente/familiar (*) da
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS declara que recebeu e tomou
conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo
qualquer dúvida em cumprir e fazer cumprir todas as normas constantes do mesmo.

(*) – Riscar o que não interessar

Cacém, ____ de _____ de 20 ____.

O cliente/O familiar

Assinatura

DECLARAÇÃO

O _____ cliente/familiar (*) da
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS declara que recebeu e tomou
conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo
qualquer dúvida em cumprir e fazer cumprir todas as normas constantes do mesmo.

(*) – Riscar o que não interessar

Cacém, ____ de _____ de 20 ____.

O cliente/O familiar

Assinatura

Nota – Entregar um exemplar ao cliente.

(recortar pelo picotado e arquivar no processo do cliente)



NOME: _____

Declaro para os efeitos previstos no disposto no art.º 13.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados (EU)2016/679 do P. E. e do Conselho de 27 de abril (RGPD) prestar, por este meio, o meu consentimento para o tratamento dos dados pessoais à ARPIAC, Pessoa Coletiva n.º 501284419, com sede em Rua de S. Paulo, n.º11 – Bairro da Eureka, 2735-612, Cacém.

Li e aceito a Política de Privacidade e de Proteção de Dados pessoais e autorizo a ARPIAC a: fornecer os meus dados, sem prejuízo da sua confidencialidade, assegurando uma utilização em função do objeto social desta empresa e compatível com os fins da recolha.

Os dados transmitidos a ARPIAC, por esta são incorporados e tratados num ficheiro da sua responsabilidade, tendo como único fim a gestão dos serviços solicitados pelo cliente, por forma a cumprir as exigências legais aplicáveis.

Autorizo o tratamento dos referidos dados e aceito o acesso aos mesmos, pelos colaboradores da ARPIAC que desenvolvam qualquer das atividades necessárias para a prestação e promoção do serviço.

Tenho conhecimento que sou livre de fornecer ou não as informações solicitadas e de autorizar ou não o seu tratamento, quando submeto um formulário devidamente preenchido.

Aceito que não fornecendo todas as informações solicitadas, a ARPIAC poderá não prestar-me o serviço ou vender o bem, ou conseguir o correto funcionamento de algumas funcionalidades presentes e/ou futuras no portal, bem como eficácia de um o posterior envio, tratamento informático, consulta ou contacto.

Tenho conhecimento que tenho o direito de retirar o meu consentimento a qualquer momento, não comprometendo nesse caso, a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado.

_____/_____/_____/_____

Cliente

Familiar responsável ou representante legal