



## **Artigo 1º**

### **(Âmbito de Aplicação)**

O presente quadro normativo aplica-se à resposta social de *Serviço de Apoio Domiciliário*, adiante designada por SAD.

## **Artigo 2º**

### **(Caracterização)**

1. A Associação de Solidariedade e Acção Social – ASAS de Santa Joana tem por:
  - a) missão - contribuir para a promoção social, cultural e integral dos habitantes de Santa Joana, de modo especial, mas também de outras freguesias e concelhos limítrofes, numa ótica de solidariedade humana e ajuda mútua;
  - b) visão – atingir o nível de excelência na prestação dos seus serviços; ampliar o campo de intervenção no seio da comunidade;
  - c) valores – humanização (na defesa e promoção da dignidade humana, desenvolvendo uma intervenção centrada na pessoa e na comunidade); espírito de equipa (assumir uma atitude cooperante e conjunta para atingir os objetivos a que se propõe); criatividade e inovação.
2. No exercício das suas atividades, a ASAS deverá ter sempre presente:
  - a) O conceito unitário e integral da pessoa humana e o respeito pela sua dignidade;
  - b) Promover o bem-estar e desenvolvimento humano integral de todos os habitantes da freguesia de Santa Joana e das freguesias e concelhos limítrofes, nomeadamente pela promoção e o acesso à cultura, à saúde, ao desenvolvimento social, académico, profissional e moral;
  - c) Zelar especificamente pela igualdade de género e igualdade de oportunidades entre homens e mulheres;
  - d) Incentivar o espírito de convivência e de solidariedade social como factor decisivo à valorização integral dos indivíduos, famílias e demais grupos sociais.



### **Artigo 3º**

#### **(Objetivos Gerais)**

1. Pretende prestar um serviço à sociedade e à família, sendo uma instituição aberta a todos os níveis sociais, uma comunidade onde todos participam, cada um a seu modo, na vida da instituição.
2. Proporcionar aos habitantes da freguesia de Santa Joana e de outras freguesias limítrofes a resposta social de SAD.

### **Artigo 4º**

#### **(Objetivos Específicos)**

A resposta social SAD, na sua atuação, tem como principais objetivos:

- a) Cooperar com as famílias na vivência e bem-estar dos indivíduos, melhorando a sua qualidade de vida;
- b) Oferecer aos utentes desta resposta social as condições básicas para uma vida socialmente organizada e adaptada às suas idades, para que possam viver de acordo com a sua personalidade e sua relação social;
- c) Prestar aos utentes os cuidados de ordem física e apoio psicossocial de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- d) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia, contribuindo, desta forma, para retardar ou evitar a sua institucionalização;
- e) Prevenir o isolamento;
- f) Assegurar a satisfação das necessidades básicas.

### **Artigo 5º**

#### **(Princípios Orientadores)**

1. Todos os idosos integrados no SAD serão obrigatoriamente tratados com dignidade, cuidado, respeito e de acordo com a sua idade e necessidades especiais, promovendo uma atmosfera estimulante, sem qualquer discriminação face ao sexo, etnia, cultura, religião, deficiência, estatuto socioeconómico e, principalmente, condição física e psíquica.
2. É inteiramente proibido o exercício de qualquer tipo de violência.



## **Artigo 6º**

### **(Condições de Admissão)**

A resposta social SAD destina-se a idosos com idade igual ou superior a 65 anos de idade, salvo exceções analisadas pela Direção.

## **Artigo 7º**

### **(Critérios de Admissão e Seleção)**

1. Sempre que a capacidade do estabelecimento não permita a admissão de todos os idosos inscritos, esta far-se-á de acordo com os seguintes critérios:
  - a) Idosos em situação de carência socioeconómica ou em situação de outro risco social (25%);
  - a) Residente ou natural da freguesia de Santa Joana (15%);
  - b) Residente ou natural nas freguesias limítrofes do Concelho de Aveiro (10%);
  - c) Situação de dependência relativa – que, pela sua condição física ou psíquica, percam a sua autonomia (15%);
  - d) Falta de apoio familiar ou outro (15%);
  - e) Isolamento social ou geográfico (10%);
  - f) Vontade expressa do utente em usufruir do SAD (2,5%);
  - g) Idoso que tenha outros parentes, nomeadamente cônjuge, já integrados na instituição (2,5%);
  - h) Data de inscrição (5%).
2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação e, só em caso de empate, funcionará a antiguidade da data de inscrição.
3. Constitui ainda critério imprescindível de admissão a concordância do próprio e/ou das famílias com os princípios, os valores e as normas regulamentares da ASAS.
4. A competência para a admissão dos Utentes é da Direção ou de quem validamente a represente (nomeadamente através da delegação específica para o efeito), sempre fundamentada em parecer técnico prévio.
5. Os utentes selecionados de acordo com critérios atrás referidos serão solicitados a concretizar processo de admissão numa entrevista.
6. Na eventualidade da não existência de vagas, as inscrições efetuadas passam automaticamente para uma lista de espera. Os critérios de admissão e seleção serão os referidos no ponto 1.

## **Artigo 8º**

### **(Processo de Inscrição)**

1. A organização do processo de inscrição é da competência da Direção Técnica da resposta social de SAD e dos Serviços Administrativos.
2. As inscrições serão aceites durante todo o ano e as correspondentes admissões efetuadas sempre que haja vaga.
3. Aquando da inscrição, além do preenchimento da respetiva ficha, deverão ser apresentados os seguintes documentos do utente, sob pena daquela ficar sem efeito:
  - a) Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão;
  - b) Número de Identificação Fiscal (NIF);
  - c) Número de Identificação de Segurança Social (NISS);
  - d) Cartão de Utente;
  - e) No ato de pré-inscrição, e sempre que ocorra qualquer alteração, cópia de documento de pensões e outros rendimentos e, quando se verifique, a declaração de IRS do ano anterior e respetiva nota de liquidação;
  - f) Comprovativos de rendimentos de capitais;
  - g) Comprovativos de rendimentos prediais;
  - h) Comprovativos de pensões provenientes de países estrangeiros;
  - i) Comprovativos de bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - j) Despesas com a aquisição de medicação.
4. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da comparticipação familiar (mensalidade) no prazo máximo de 15 dias, após a data da inscrição. Caso contrário, a inscrição será anulada.
5. É obrigatória a renovação anual da inscrição, sob pena da mesma ser excluída da lista de espera.

## **Artigo 9º**

### **(Lista de Espera)**

Os idosos inscritos e não admitidos constarão da lista de espera, aos quais será atribuído um número de inscrição e a sua posição será reanalisada sempre que ocorra vaga.

### **Artigo 10º**

#### **(Admissão)**

1. A admissão efetua-se em data marcada com o utente/responsável pelo utente, acautelando a entrega de todos os documentos solicitados (ver ponto 5), meios complementares de diagnóstico, medicação prescrita e todos os objetos/produtos solicitados.
2. O processo de admissão consta da assinatura do contrato de prestação de serviços.
3. Sempre que do contrato de prestação de serviços conste, além do utente, a indicação de outro(s) responsável(eis) por este último, deve ser apresentada cópia do Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão e Número de Identificação Fiscal do(s) mesmo(s).
4. Aquando da admissão, é obrigatória a apresentação dos seguintes documentos do utente:
  - a) Ficha clínica do utente, devidamente preenchida pelo médico de família/assistente/especialista;
  - c) Prescrição médica dos medicamentos, na qual conste a indicação da patologia, duração do tratamento, bem como a dose a tomar;
  - d) Declaração médica em como sofre de diabetes, hipertensão, ou outros, e se tem que seguir alguma dieta especial.
5. Toda a documentação acima mencionada, assim como aquela já entregue aquando do processo de inscrição, fará parte do processo individual do utente.

### **Artigo 11º**

#### **(Acolhimento de novos utentes)**

1. De forma a prestar um acompanhamento de maior proximidade e atenção a cada idoso, é realizada uma visita com base numa calendarização pré-estabelecida entre o responsável pelo utente e a Direção Técnica.
2. No primeiro dia da prestação do serviço, e sempre que se justifique, a Diretora Técnica acompanhará as colaboradoras ao domicílio do utente, com vista à apresentação das mesmas. A apresentação das restantes colaboradoras processar-se-á posteriormente.
3. Durante os primeiros 30 dias de permanência do utente em SAD, será elaborado o Plano Individual de Cuidados (PIC), o Plano de Acolhimento (PA) e a Ficha de Avaliação Diagnóstica (FAD). Findo este período, é elaborado pela equipa técnica, em conjunto com o utente, o Programa de Desenvolvimento Individual (PDI) do mesmo.

## Artigo 12º

### (Mensalidade)

1. Em conformidade com Despacho do Ministério do Emprego e Segurança Social de 03 de Agosto de 1993 e a Circular Normativa nº3 de 02-05-1997 da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), alterada pela Circular de Orientação Técnica nº 4, a mensalidade será estabelecida de acordo com o rendimento mensal de cada família, comprovado por documentos, e assistindo à Direcção da ASAS o direito de presunção dos mesmos, nunca perdendo de vista o valor do custo real do utente nesta resposta social e pelo agregado familiar, como contrapartida do contrato de prestação de serviços.
2. Para efeitos de determinação do montante da comparticipação familiar direta, entende-se
  - 2.1 Agregado Familiar Direto: é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, união de facto, desde que vivam em economia comum e comunhão de mesa e habitação;
  - 2.2 Rendimento Mensal: é o duodécimo da soma dos rendimentos líquidos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos elementos do agregado familiar direto;
  - 2.3 Despesas mensais fixas: são o duodécimo das despesas anuais do agregado familiar directo, realizadas por imposição legal (IRS e descontos para a Segurança Social) por imposição contratual sobre a habitação ou com a aquisição de medicamentos.
3. O cálculo do rendimento mensal *per capita* é efetuado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

em que:

RC – Rendimento *per capita* mensal

RAF – Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D – Despesas fixas e elegíveis anuais do ano civil anterior, sendo que se consideram: o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única; o valor da renda da casa ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria; os encargos médios mensais com transportes públicos; e as despesas com aquisição de medicamentos. Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas anteriormente mencionadas, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida.

N – Número de elementos do agregado familiar à data da admissão e/ou renovação.

4. As fórmulas e regras de cálculo transcritas constituem critérios orientadores fixados pelo Ministério da Segurança Social e do Trabalho para a definição das comparticipações.
5. Considerando o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, a percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização do SAD corresponde, de acordo com os serviços prestados, a um intervalo de percentagens mínimas e máximas:

Resposta Social	Percentagem sobre o Rendimento <i>Per Capita</i>	
	Mínima	Máxima
SAD	40%	75%

6. O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado entre os dias 1 e 15 do mês a que respeita, na secretaria da ASAS, durante o horário de funcionamento da mesma, ou através de transferência bancária para o NIB 0035.0123.0013.3366.2305.0. A falta de pagamento pontual e integral da mensalidade implicará um acréscimo de 15% sobre a quantia em dívida, sem prejuízo dos juros de mora à taxa legal que sobre o montante assim apurado se vencerem, até efetivo e integral pagamento. Sempre que o pagamento da mensalidade for efetuado por transferência bancária, deverá ser entregue na secretaria o referido comprovativo ou remetido para o email [geral.asas@gmail.com](mailto:geral.asas@gmail.com).
7. Nas ausências – excetuando o período de férias -, durante quinze ou mais dias consecutivos, e desde que devidamente justificadas, o utente terá direito ao desconto de 10% na mensalidade.
8. Nas ausências superiores a quinze dias, por motivo de férias, o lugar ficará garantido mediante o pagamento habitual.
9. É obrigatória a entrega anual da declaração de IRS atualizada. Uma vez solicitados os rendimentos atualizados aos utentes para a determinação da mensalidade, estes deverão proceder à sua entrega no prazo previsto, sob pena da mensalidade a atribuir ser fixada no valor máximo da respetiva tabela, podendo, no entanto, a mesma ser revista após a entrega dos documentos e do pedido de retificação, mas com efeitos a partir do mês seguinte à entrega dos referidos documentos.
10. A ocultação de rendimentos pode determinar a revisão da mensalidade.
11. Perante a falta de pagamento superior a trinta dias, a ASAS poderá vir a proceder a uma análise individual do caso em reunião de Direção.



### **Artigo 13º**

#### **(Prestação de Serviços Integrados na Mensalidade)**

1. Serviços a contratualizar e percentagens afetas a cada um deles:

	semana	c/ fim de semana
Alimentação (confeção, distribuição e acompanhamento)	25%	35%
Higiene Pessoal	20%	30%
Higiene Habitacional	5%	
Tratamento de Roupas	5%	
Serviço de Animação/Socialização	10%	
Pequenas Reparações no Domicílio	5%	
Acompanhamento ao exterior (marcação de consultas, pagamento de serviços, compras)	5%	

1.1 Periodicidade: higiene habitacional - uma vez por semana; tratamento de roupa e serviço de animação - duas a três vezes por semana; pequenas reparações e acompanhamento ao exterior - uma a duas vezes por semana. Os serviços de alimentação e de higiene pessoal são prestados diariamente.

2. Os colaboradores do SAD procederão ao registo da hora de início e término da prestação do serviço, rubricando os impressos existentes para o efeito e dos quais constam os serviços contratados.

3. Visando a segurança alimentar, os colaboradores do SAD procederão ao registo da temperatura dos alimentos, em cumprimento das normas do sistema HACCP.

### **Artigo 14º**

#### **(Prestação de Serviços não Integrados na Mensalidade)**

1. Produtos de incontinência, produtos para a realização de cuidados de enfermagem e medicação;
2. Produtos de higiene pessoal e habitacional;
3. Consultas externas, taxas moderadoras e transporte (Bombeiros);
4. Atividades de recreio/animação que impliquem custos;
5. Outras despesas de carácter pessoal solicitadas pelo utente/familiares e não incluídas no objeto do contrato de prestação de serviços;





6. Ajudas técnicas: andarilho, canadianas, bengalas, cadeira de rodas, colchões antiescaras, cinto imobilizador abdominal, entre outras. Sempre que, por parte da ASAS, haja empréstimo de ajudas técnicas ao utente, este obriga-se à sua devolução nas mesmas condições em que aquelas lhe foram entregues. Caso se verifique qualquer dano, o utente/familiar compromete-se a entregar o equipamento reparado ou, quando tal se justifique, a adquirir um novo.

### **Artigo 15º**

#### **(Processo Individual)**

1. Do processo individual do utente constará:
  - 1.1 Processo Social, na Direção Técnica, que integra todas as peças processuais da admissão do utente e todas as informações decorrentes do cumprimento geral do presente Regulamento;
2. Nos Serviços Administrativos encontrar-se-ão os dados identificativos do utente, dos seu(s) representante(s) e informação contabilística.
3. Todas as informações contidas no processo individual estão sujeitas a sigilo profissional.
4. O utente/responsável pelo utente fica obrigado a comunicar à Instituição qualquer alteração dos dados fornecidos.

### **Artigo 16º**

#### **(Composição do Processo Individual do Utente)**

1. Deverá constar do Processo Social do utente os seguintes documentos:
  - 1.1 Ficha de inscrição;
  - 1.2 Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do utente e seu(s) representante(s);
  - 1.3 Número de identificação fiscal do utente e seu(s) representante(s);
  - 1.4 Declaração da pensão do utente e IRS;
  - 1.5 Número de Segurança Social do utente (NISS) e cartão de utente;
  - 1.6 Ficha de avaliação inicial de requisitos;
  - 1.7 Carta de admissibilidade e de aprovação;
  - 1.8 Contrato de Prestação de Serviços;
  - 1.9 Dados identificativos do(s) representante(s) perante a instituição;
  - 1.10 Dados facultados pelo utente no processo de candidatura;



- 1.11 Dados de identificação e caracterização social do utente;
- 1.12 Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
- 1.13 Identificação e contactos de pessoas próximas do utente, em caso de emergência/necessidade;
- 1.14 Plano Individual de Cuidados (PIC);
- 1.15 Plano de Acolhimento Individual (PAI);
- 1.16 Avaliação do Programa de Acolhimento Individual (PAI) do utente;
- 1.17 Ficha de Avaliação Diagnóstica (FAD);
- 1.18 Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) e respetiva revisão;
- 1.19 Relatórios de monitorização a avaliação do PDI;
- 1.20 Ficha terapêutica (quando aplicável);
- 1.21 Comunicação de situações urgentes (quando aplicável);
- 1.22 Registo de ocorrências e situações anómalas;
- 1.23 Registo do período de ausência;
- 1.24 Registo da cessação da relação contratual com indicação da data e motivo.

#### **Artigo 17º**

##### **(Horário de Atendimento ao Responsável pelo Utente)**

A resposta social SAD tem definido um dia, por semana, para atendimento ao responsável pelo utente, de modo a haver um espaço de diálogo entre os interessados no processo de bem-estar do idoso: segunda-feira, das 9h00 às 12h00.

#### **Artigo 18º**

##### **(Ausências)**

As ausências devem ser comunicadas, logo que possível, à Direção Técnica e, antecipadamente, quando previstas.

#### **Artigo 19º**

##### **(Alimentação)**

1. Aquando da entrada do utente na resposta social SAD, a família deverá fornecer todas as informações necessárias relativas à alimentação do mesmo, preenchendo, para o efeito, o



impresso disponibilizado pela Direção Técnica, sendo da inteira responsabilidade da primeira as consequências resultantes da não transmissão dos dados.

2. A alimentação fornecida é transportada em marmitas.
3. A ASAS não se responsabiliza por qualquer alimento adquirido pelo utente/família.
4. A ementa, incluindo a de dieta, é entregue, semanalmente, ao utente.
5. Por motivos de força maior, a ementa poderá sofrer alterações.

#### **Artigo 20º**

##### **(Saúde)**

1. A família deve comunicar à Direção Técnica quaisquer alterações relativas ao estado de saúde do utente. Caso tal obrigação não seja cumprida, todos os erros no tratamento deste serão da exclusiva responsabilidade da família.
2. A medicação será administrada pelos colaboradores da SAD, designados pela Direção/Direção Técnica, nas horas de prestação do serviço e mediante assinatura de termo de responsabilidade por parte da família.
3. O fornecimento da medicação é da inteira responsabilidade da família.
4. Quando identificada a necessidade de transportar o utente para o Hospital, o representante do mesmo será imediatamente avisado, devendo deslocar-se ao local onde aquele se encontra, para acompanhamento da situação.

#### **Artigo 21º**

##### **(Entrega da chave do domicílio)**

Decorrente da prestação dos serviços contratados, e mediante a assinatura de um termo de responsabilidade, o utente/família pode confiar as chaves do domicílio à instituição, não se responsabilizando esta por quaisquer danos resultantes de tal ato. Uma vez entregue, a chave apenas será usada pelos colaboradores da resposta social SAD e nas horas em que o serviço é prestado, salvo outras indicações do utente/família.



## **Artigo 22º**

### **(Cessação de Prestação de Cuidados)**

1. Por iniciativa do utente:
  - 1.1 O utente pode opor-se à renovação automática do contrato de prestação de serviços, desde que o comunique por escrito à contraparte com, pelo menos, trinta dias de antecedência relativamente ao termo do mesmo.
  - 1.2 Caso o utente rescinda unilateralmente o contrato de prestação de serviços, fica automática e imediatamente constituído na obrigação de pagar à ASAS uma indemnização correspondente a 50% das mensalidades que seriam devidas até ao termo do período em curso – sem prejuízo do pagamento das demais quantias que sejam legal e contratualmente devidas.
2. Em caso de óbito do utente, os familiares deverão dirigir-se logo que possível à ASAS para regularização das dívidas existentes.
3. Por iniciativa da ASAS:
  - 3.1 A prestação de serviços será suspensa por deliberação da Direção da ASAS quando se verificar ultrapassado o prazo de falta de pagamento de duas mensalidades seguidas, sem justificado motivo.
    - 3.1.1. A falta de pagamento pode determinar que a Instituição promova um processo judicial.
  - 3.2 A prestação de serviços será também interrompida caso se verifique o incumprimento culposo de disposições constantes do presente Regulamento.
4. No caso de se verificar uma mudança (interna) de resposta social, será celebrado um novo contrato de prestação de serviços.

## **Artigo 23º**

### **(Óbito)**

1. A resposta social SAD deverá informar, de imediato, a família do óbito do utente.
2. É da responsabilidade do representante do utente definir a agência funerária e encaminhá-la para o domicílio do mesmo.
3. Todas as providências relativas às exéquias e funeral são da responsabilidade da família.



### **Artigo 24º**

#### **(Direitos dos Utentes)**

O utente da resposta social de SAD tem direito:

- a) A ser tratada de igual forma, independentemente da raça, cor, sexo, língua, religião, opinião política ou outra;
- b) À prestação dos serviços e cuidados necessários ao garante do seu bem-estar físico e qualidade de vida;
- c) Ver respeitada a sua intimidade e privacidade;
- d) Solicitar à equipa prestadora de cuidados o cumprimento das suas funções no âmbito das suas competências.

### **Artigo 25º**

#### **(Deveres dos Utentes)**

1. O utente da resposta social de SAD tem o dever de:

- a) Manter um bom relacionamento com os funcionários e com a instituição em geral;
- b) Respeitar os horários das refeições de modo a não prejudicar o funcionamento dos serviços;
- c) Não criar conflitos nem mal-estar, prejudiciais ao funcionamento dos serviços;
- d) Cumprir o Regulamento Interno da resposta social SAD.

2. Caso o utente/familiar não cumpra com o estabelecido quanto aos itens acima mencionados, sujeita-se a sanções conforme o artigo 29º do presente Regulamento.

### **Artigo 26º**

#### **(Direitos da Instituição)**

São direitos da ASAS:

1. Exigir do utente e dos familiares um comportamento e colaboração adequados ao cumprimento integral dos objetivos constantes do Regulamento Interno da resposta social SAD;
2. Exercer os direitos decorrentes do Regulamento Interno da resposta social SAD e do Contrato de Prestação de Serviços.



**Artigo 27º**  
**(Deveres da Instituição)**

A ASAS tem o dever de:

- a) Garantir a qualidade do serviço e o conforto necessários ao bem-estar do utente;
- b) Proporcionar o acompanhamento adequado;
- c) Salvaguardar os princípios éticos de responsabilidade no uso de imagem e vídeos de iniciativas socioculturais da utente;
- d) Cumprir o Regulamento Interno da resposta social SAD e assegurar o normal funcionamento deste serviço.

**Artigo 28º**  
**(Dados pessoais, sua recolha e tratamento)**

1. Encontrando-se legalmente obrigada a proceder à recolha e guarda dos dados pessoais do Utente, para fins de prestação de serviços e outras finalidades permitidas por lei, o utente/responsável por aquele deve prestar o seu consentimento à ASAS Santa Joana para que esta trate os dados pessoais relativos às suas pessoas, aceitando, ainda, que, quando necessário, coloque essa informação à disposição de terceiros, organismos públicos e quaisquer outras entidades, nos termos legais.
2. Os dados recolhidos serão mantidos na posse da ASAS Santa Joana enquanto perdurar a prestação do serviço contratualizado. Cessando a prestação do serviço contratualizado, a conservação dos dados limitar-se-á ao período que se mostre necessário ao cumprimento das obrigações legais decorrentes da referida cessação.
3. O Utente/responsável pelo mesmo goza do direito à informação, acesso e oposição aos seus dados pessoais, sendo-lhes reconhecido o direito de apresentar qualquer reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados, quando entenda que ocorreu qualquer violação das normas vigentes em matéria de dados pessoais.
4. É reconhecido o direito ao Utente/responsável pelo Utente de exigir a retificação, o apagamento, o tratamento e o direito à portabilidade dos seus dados pessoais, mediante carta registada, a dirigir ao responsável pela proteção de dados da ASAS Santa Joana.



### **Artigo 29º**

#### **(Avaliação)**

1. O Regulamento Interno será objeto de avaliação periódica, a determinar pela Direção da ASAS.
2. A Direção Técnica deverá participar na revisão periódica do presente documento.
3. Sempre que se verificarem alterações ao Regulamento Interno, as mesmas serão comunicadas aos familiares/utentes.

### **Artigo 30º**

#### **(Aspetos de ordem geral)**

1. O desrespeito pelas normas deste Regulamento poderá levar à suspensão dos utentes.
2. A Associação reserva-se o direito de fazer cessar o contrato de prestação de serviços com justa causa, sempre que se verifique por parte do utente/familiar, desrespeito pelas regras vigentes para a resposta social de SAD ou de normas emitidas pela Direção ou pela Equipa Técnica, que coloquem ou possam colocar em causa o bom nome e a idoneidade da Associação ou sempre que a atuação do utente/familiar importe quebra de confiança, consubstancie dívidas à Associação ou quaisquer outros factos que venham a ser considerados inaceitáveis por parte da Direção.
3. A ASAS reserva-se o direito de alertar as autoridades competentes sempre que seja detectada uma situação de negligência ou maus-tratos nos utentes.

### **Artigo 31º**

#### **(Omissões)**

1. Todas as questões que surjam durante a prestação de serviços ao utente pela ASAS serão resolvidas de acordo com a legislação aplicadas às IPSS, com este Regulamento e com o parecer da Equipa Técnica e da Direção da ASAS.
2. Os casos omissos serão resolvidos pela Direção, em estreita colaboração com a Direção Técnica.

### **Artigo 32º**

#### **(Aprovação e Vigência do Regulamento Interno)**

Este regulamento foi aprovado pela Direção em 17 de dezembro de 2018.



## Índice

Artigo 1º (Âmbito de Aplicação).....	1
Artigo 2º (Caracterização) .....	1
Artigo 3º (Objetivos Gerais).....	2
Artigo 4º (Objetivos Específicos) .....	2
Artigo 5º (Princípios Orientadores) .....	2
Artigo 6º (Condições de Admissão).....	3
Artigo 7º (Critérios de Admissão e Seleção).....	3
Artigo 8º (Processo de Inscrição) .....	4
Artigo 9º (Lista de Espera) .....	4
Artigo 10º (Admissão).....	5
Artigo 11º (Acolhimento de novos utentes) .....	5
Artigo 12º (Mensalidade) .....	5
Artigo 13º (Prestação de Serviços Integrados na Mensalidade).....	8
Artigo 14º (Prestação de Serviços não Integrados na Mensalidade).....	8
Artigo 15º (Processo Individual) .....	9
Artigo 16º (Composição do Processo Individual dos Utentes).....	9
Artigo 17º (Horário de Atendimento ao Responsável pelo Utente) .....	10
Artigo 18º (Alimentação).....	10
Artigo 19º (Saúde) .....	11
Artigo 20º (Entrega da chave do domicílio) .....	11
Artigo 21º (Cessação de Prestação de Cuidados).....	12





Artigo 22º (Óbito) .....	12
Artigo 23º (Direitos dos Utentes) .....	13
Artigo 24º (Deveres dos Utentes).....	13
Artigo 25º (Direitos da Instituição).....	13
Artigo 26º (Deveres da Instituição) .....	14
Artigo 27º (Dados pessoais, sua recolha e tratamento) .....	14
Artigo 28º (Avaliação).....	15
Artigo 29º (Aspetos de ordem geral).....	15
Artigo 30º (Omissões).....	15
Artigo 31º (Aprovação e Vigência do Regulamento Interno).....	15