

Área Cuidar Melhor

REGULAMENTO INTERNO

Centro de Recursos de Ajudas Técnicas



SANTA CASA
DA MISERICÓRDIA
DE ALMADA

A small, stylized blue handwritten mark or signature located in the bottom right corner of the page.



ÍNDICE

Capítulo I
Natureza e Afins

Capítulo II
Objetivos

Capítulo III
Serviços Prestados

Capítulo IV
Condições de Admissão

Capítulo V
Critérios de Seleção

Capítulo VI
Procedimentos de Admissão

Capítulo VII
Procedimentos de Devolução

Capítulo VIII
Horário de Funcionamento

Capítulo IX
Quadro de Pessoal

Capítulo X
Direitos dos Utentes

Capítulo XI
Deveres dos Utentes

Capítulo XII
Direitos da Instituição Parceira

Capítulo XIII
Deveres da Entidade Gestora

Capítulo XIV
Tabela e Pagamento dos Alugueres

Capítulo XV
Cessação da Prestação de Serviço



Capítulo XVI
Livro de Reclamações

Capítulo XVII
Livro de Elogios

Capítulo XVIII
Lacunas

Capítulo XIX
Entrada em vigor



Capítulo I
Natureza e Fins

O Centro de Recursos de Ajudas Técnicas sito em Costas de Cão, Monte de Caparica é um serviço com abrangência Concelhia e surgiu no âmbito de uma candidatura ao PAII - Programa de Apoio Integrado a Idosos, de parceria com o Grupo Concelhio de Idosos de Almada, sendo a Santa Casa da Misericórdia de Almada a Entidade Promotora.

Capítulo II
Objetivos

1. Proporcionar às pessoas idosas e/ou dependentes o acesso a produtos de apoio direcionados à mobilidade e às autonomias;
2. Adequar os produtos de apoio às necessidades dos utentes;
3. Prestar aconselhamento segundo as necessidades, para melhor utilização dos produtos existentes no serviço.

Capítulo III
Serviços Prestados

O Centro de Recursos de Ajudas Técnicas assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Aconselhamento e orientação sobre escolha de produtos de acordo com a situação apresentada;
2. Venda e aluguer de produtos de apoio;
3. Venda de descartáveis, produtos de higiene, suplementos alimentares e outros.

Capítulo IV
Condições de acesso ao serviço

Poderão aceder ao serviço todas as pessoas residentes no Concelho de Almada e/ou concelhos limítrofes.



Capítulo V
Critérios de Seleção para serviços de aluguer

São definidos como critérios de prioridade os seguintes:

1. Utentes da Santa Casa da Misericórdia de Almada: 4 pontos;
2. Utentes em situação de grande dependência ou que após avaliação à sua condição física e/ou mental se considere importante melhorar as condições de apoio e conforto: 3 pontos;
3. Utentes com limitações funcionais que apresentam indicadores de reabilitação: 2 pontos;
4. Utentes com comprovada carência socioeconómica: 1 ponto.

Capítulo VI
Procedimentos de aluguer de produtos de apoio

1. A sinalização do caso é efetuada ao Centro de Recursos de Ajudas Técnica pela família, pela Técnica de Acompanhamento, pelo próprio e/ou outros, solicitando a atribuição de determinado produto de apoio;
2. Após avaliação da situação, será dado conhecimento ao utente da decisão, no prazo de sete dias úteis;
3. No ato do aluguer do produto, o utente ou responsável preencherá o Termo de Responsabilidade;
4. Caso não seja possível disponibilizar de imediato o produto de apoio solicitado, o utente ficará em lista de espera, aguardando contacto por parte da Instituição;
5. Quando necessário, poderá ser realizada visita domiciliária por profissional da área da Terapia Ocupacional, caso o utente seja acompanhado pela SCMA ou por outra Instituição, a fim de proceder-se à avaliação funcional e respetivo aconselhamento.



Capítulo VII

Procedimentos de devolução de produtos

1. O utente e/ou seus responsáveis têm até ao dia 20 do mês seguinte, para a devolução de produtos de higiene e descartáveis, devendo o produto estar em perfeitas condições e acompanhado do comprovativo de compra.
2. Não se aceitará a devolução dos produtos depois de abertos, ou no caso de terem sido alterados ou modificados.
3. O CRAT não se responsabiliza pelas deficiências decorrentes do uso incorreto, negligência, pancadas ou causas de força maior, nem pelos componentes submetidos a desgaste pelo uso normal do produto.

Capítulo VIII

Horário de Funcionamento

O atendimento ao público é efetuado no seguinte horário:

- 2ª a 6ª feira das 9h30 às 13h00 e das 14h00 às 17h30

Capítulo IX

Quadro de Pessoal

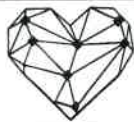
O quadro de pessoal é composto por uma responsável do serviço e uma administrativa.

Capítulo X

Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

1. A preservação da sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como dos seus usos e costumes;
2. O sigilo profissional;
3. A qualidade nos serviços prestados;



4. A prestação dos serviços conforme o regulamento e necessidades identificadas;
5. A escolha da resposta mais adequada à sua situação;
6. O direito à participação no planeamento das atividades a realizar.

Capítulo XI **Deveres dos utentes**

São deveres dos utentes:

1. Tratar com respeito os representantes dos serviços;
2. Dever de informar atempadamente das alterações que modifiquem a prestação de serviços;
3. Cumprir o estabelecido no regulamento;
4. Colaborar na prevenção da dependência;
5. Zelar pelo produto de apoio disponibilizado;
6. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, no caso dos alugueres de produtos de apoio.

Capítulo XII **Direitos da Instituição Parceira**

São direitos da Instituição Parceira:

1. Serem tratados com respeito e dignidade os representantes dos Serviços;
2. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
3. Ver respeitado o património da Instituição.



Capítulo XIII
Deveres da Entidade Gestora

São deveres da Entidade Gestora:

1. Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos adequados;
2. Assegurar a existência dos recursos humanos adequados;
3. Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos no regulamento;
4. Cumprir o estabelecido no Regulamento;
5. Assegurar o acesso ao regulamento do Serviço.

Capítulo XIV
Tabela e pagamento dos alugueres

1. O preço do aluguer dos produtos de apoio é estabelecido mediante uma tabela afixada e divulgada no serviço;
2. O valor do aluguer é mensal, independentemente dos dias usufruídos;
3. O pagamento deverá ser efetuado até ao dia 20 de cada mês;
4. A venda de produtos de apoio, descartáveis, produtos de higiene e/ou outros é realizada após consulta do mercado, a fim de estabelecer preços competitivos face ao mercado existente.

Capítulo XV
Cessação da Prestação de Serviço

A cessação da prestação de serviços poderá ocorrer nas seguintes condições:

1. Por iniciativa do utente e/ou familiares;
2. Por recusa de acesso ao domicílio;



3. Por parte da Instituição Parceira por motivos inerente à dinâmica da mesma;
4. Por incumprimento no pagamento de duas mensalidades ou por morte do utente.

Capítulo XVI
Livro de Reclamações

Este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado no serviço, pelos utentes ou familiares sempre que desejado.

Capítulo XVII
Livro de elogios

O estabelecimento dispõe de um livro de elogios, que poderá ser solicitado no serviço, pelos utentes ou familiares sempre que estes pretendam reconhecer positivamente os serviços prestados.

Capítulo XVIII
Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Entidade Gestora.

Capítulo XIX
Entrada em vigor

1. Com a aprovação do presente regulamento pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Almada, revoga-se qualquer outro documento interno anterior, versando as matérias aqui tratadas.
2. O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Mesa Administrativa, e produz efeitos a partir de 25/06/2024.

Ata nº 12 de 25-06-2024

Pela Mesa Administrativa,

O Provedor

(Joaquim Barbosa)

