

Santa Casa da Misericórdia de Montalegre



Regulamento Interno – ERPI



REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- *Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;*
- *Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento /estrutura prestadora de serviços;*
- *Promover a participação ativa dos Utentes ou seus Acompanhantes.*



Santa Casa da **Misericórdia de Montalegre**

Regulamento Interno

ERPI

Índice

CAPÍTULO I.....	6
DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI	6
Artigo 1.º	6
(Âmbito de aplicação)	6
Artigo 2.º	6
(Legislação Aplicável)	6
Artigo 3.º	6
(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD).....	6
Artigo 4.º	7
(Cedência e Tratamento de Imagem e Voz).....	7
Artigo 5.º	7
(Objetivos do Regulamento)	7
Artigo 6.º	8
(Missão e Objetivos da ERPI).....	8
Artigo 7.º	10
(Serviços e Cuidados Prestados e Atividades Desenvolvidas).....	10
CAPÍTULO II.....	13
PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES.....	13
Artigo 8.º	13
(Condições de Admissão).....	13
Artigo 9.º	14
(Critérios de Admissão)	14
Artigo 10.º	15
(Processo de Candidatura).....	15
Artigo 11.º	16
(Base de Dados de Inscrições)	16
Artigo 12.º	16
(Procedimentos de Admissão).....	16
Artigo 13.º	18
(Acolhimento do Utente na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas)	18
Artigo 14.º	18
(Período de Adaptação).....	18
Artigo 15.º	18
(Alojamento dos Utentes).....	18
Artigo 16.º	19
(Registo dos Utentes)	19
Artigo 17.º	19
(Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados).....	19
Artigo 18.º	20



(Suprimento de Consentimento no Caso de Utentes em Situação de incapacidade, no Âmbito do Regime do Maior Acompanhado).....	20
Artigo 19.º	21
(Comunicações).....	21
Artigo 20.º	22
(Processo Individual de Utente)	22
CAPÍTULO III	24
COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES/ MENSALIDADES	24
Artigo 21.º	24
(Determinação da Comparticipação).....	24
Artigo 22.º	25
(Redução na Comparticipação)	25
Artigo 23.º	25
(Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i>).....	25
Artigo 24.º	26
(Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente).....	26
Artigo 25.º	27
(Prova dos rendimentos e despesas dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos ou outros Familiares/ Pessoa de Referência).....	27
SUBSECÇÃO I.....	27
COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO	27
Artigo 26.º	27
(Comparticipação familiar do Utente e dos Descendentes de 1º Grau da Linha Reta de quem se Encontre à Prestação de Alimentos ou outros Familiares/ Pessoa de Referência).....	27
Artigo 27.º	30
(Conceitos).....	30
SUBSECÇÃO II.....	32
COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO.....	32
CAPÍTULO IV	33
CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....	33
Artigo 28.º	33
(Horário de Funcionamento)	33
Artigo 29.º	33
(Paridade e Local de Alimentação)	33
Artigo 30.º	34
(Proibição de outros alimentos).....	34
Artigo 31.º	34
(Visitas).....	34
Artigo 32º	35
(Saídas).....	35



Artigo 33.º	36
(Condições de Alojamento).....	36
Artigo 34.º	37
(Bens e Contas Correntes).....	37
Artigo 35.º	39
(Responsabilidade).....	39
Artigo 36.º	39
(Direitos da Misericórdia)	39
Artigo 37.º	40
(Deveres da Misericórdia).....	40
Artigo 38.º	41
(Direitos dos Utentes)	41
Artigo 39.º	42
(Deveres dos Utentes)	42
Artigo 40.º	43
(Direitos dos Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante).....	43
Artigo 41.º	44
(Deveres dos Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante)	44
CAPÍTULO V	46
DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS	46
Artigo 42.º	46
(Sanções/Procedimentos)	46
Artigo 43.º	46
(Cessação da Prestação de Serviços).....	46
CAPÍTULO VI	48
PESSOAL – DISPOSIÇÕES GERAIS	48
Artigo 44.º	48
(Definição do quadro de pessoal e critério de seleção)	48
Artigo 45.º	49
(Deveres Gerais dos Funcionários)	49
CAPÍTULO VII.....	50
CULTO	50
Artigo 46.º	50
(Religiões).....	50
CAPÍTULO VIII	50
FUNERAL.....	50
Artigo 47.º	51
(Custeamento do Funeral e Sufrágios).....	51
Artigo 48.º	51
(Atos Fúnebres).....	51



CAPÍTULO IX	52
VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO	52
Artigo 49.º	52
(Roupa e Haveres Pessoais)	52
Artigo 50.º	52
(Valores e Espólio).....	52
Artigo 51.º	53
(Devolução de Bens Pessoais).....	53
CAPÍTULO X	54
DISPOSIÇÕES FINAIS	54
Artigo 52.º	54
(Alterações ao Regulamento).....	54
Artigo 53.º	54
(Integração de Lacunas)	54
Artigo 54.º	54
(Livro de Reclamações)	54
Artigo 55.º	54
(Código de Boa Conduta).....	54
Artigo 56.º	55
(Protocolos de Sinalização e Atuação em Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência)	
.....	55
Artigo 57.º	55
(Entrada em Vigor)	55
Artigo 58.º	55
(Aprovação, Edição e Revisões)	55



CAPÍTULO I

DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI

Artigo 1.º

(Âmbito de aplicação)

1. O presente Regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social *Estrutura Residencial para Pessoas Idosas* da Santa Casa da Misericórdia de Montalegre sita em Rua General Humberto Delgado, n.º 473, 5470-247 Montalegre doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *ERPI* e *Misericórdia*.

Artigo 2.º

(Legislação Aplicável)

1. A *ERPI* é norteada pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia*, todos os normativos aplicáveis a esta resposta social e pelo disposto no presente Regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.
2. A pedido do Utente, Familiar/Responsável ou Acompanhante, é disponibilizada pela Instituição a identificação da legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regularmente aplicáveis, de âmbito geral da cooperação, e específico respeitante à resposta.

Artigo 3.º

(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia.



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

ERPI

2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.
3. Os dados são tratados sob orientação do responsável e do encarregado da proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de Utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. A Santa Casa da Misericórdia de Montalegre, em cumprimento do disposto no Regulamento Geral da Proteção de Dados e na Lei de Proteção de Dados Pessoais, dispõe de Código de Conduta para o Tratamento de Dados Pessoais, aplicável a todas as suas respostas sociais, que se encontra disponível para consulta na secretaria da Misericórdia.

Artigo 4.º

(Cedência e Tratamento de Imagem e Voz)

1. Em cumprimento do disposto no Regulamento Geral da Proteção de Dados a captação e divulgação de imagem e voz dos Utentes que venham a ser captadas nas fotografias e gravações/filmagens no âmbito de atividades realizadas pela Misericórdia para fins de promoção e divulgação das suas atividades é precedida de consentimento dos mesmos, ou Familiar/Responsável e/ou seu Acompanhante, através de declaração própria.
2. Havendo o consentimento para a captação e divulgação de imagem e voz dos Utentes, a Instituição reserva o direito de proceder à sua divulgação nos seus canais publicitários.

Artigo 5.º

(Objetivos do Regulamento)

Nos termos da legislação aplicável, o regulamento interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento da ERPI.



Artigo 6.º

(Missão e Objetivos da ERPI)

1. A ERPI constitui uma Resposta Social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.
2. A ERPI tem por missão ser uma resposta aos seus Utentes, que, necessitam de assistência e apoio, contribuindo para a estabilização, autonomia ou estimulação do envelhecimento ativo e integração social.
3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão da ERPI os princípios da dignidade humana, da família, da corresponsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.
4. A ERPI, nas suas atividades, e de acordo com o estatuído legalmente, visa alcançar os seguintes objetivos:
 - a) Acolher pessoas idosas, cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitual de vida;
 - b) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas e/ou encaminhar as pessoas idosas para soluções adequadas à sua situação;
 - c) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

ERPI

- d) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
 - e) Potenciar a inclusão social;
 - f) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
 - g) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
 - h) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
 - i) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreaajuda e o espírito de comunidade;
5. A ERPI, nas suas atuações, tem como princípios norteadores:
- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
 - b) Interdisciplinaridade;
 - c) Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do Utente;
 - d) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do Utente;
 - e) Participação e corresponsabilização do Utente e/ou do representante legal e dos familiares ou de pessoas de referência conforme vontade do Utente, na elaboração do plano individual de cuidados;
 - f) Promoção da qualidade de vida;
 - g) Manutenção dos direitos, liberdades e garantias dos Utentes;



- h) Garantia do direito de autodeterminação dos Utentes, salvaguardando o respeito da organização interna da ERPI e o direito de escolha dos restantes Utentes;
- i) Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais;
- j) A harmonia entre os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada Utente preservando a sua individualidade e privacidade;
- k) A manutenção da relação dos Utentes com os seus familiares, amigos e comunidade, como desenvolvimento de uma vida afetiva, estimulante e equilibrada;
- l) A participação dos Utentes na organização e na vida da ERPI, como pessoas individuais, com um projeto de vida, com capacidade de iniciativa e criatividade;
- m) Articulação com os serviços de saúde, que permita uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença.

Artigo 7.º

(Serviços e Cuidados Prestados e Atividades Desenvolvidas)

1. Para concretizar os objetivos suprarreferidos, a ERPI assegurará:
 - a) Alojamento (temporário ou permanente);
 - b) Alimentação adequada às necessidades dos Utentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da instituição, caso exista;
 - c) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
 - d) Tratamento de roupa;
 - e) Higiene dos espaços;
 - f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os Utentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

ERPI

- g) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde:
 - i. Este tipo de serviços contempla o acompanhamento dos Utentes pelo seu médico de família e pela equipa de enfermagem da ERPI;
 - ii. Os cuidados primários de saúde são prestados pelo centro de saúde na área da resposta social, tendo o Utente, por isso, no ato de admissão de ter médico de família no referido centro de saúde. No caso da não realização do procedimento necessário para obtenção de médico de família ficará responsável por todas as diligências junto dos serviços de saúde o Familiar/Responsável e/ou seu Acompanhante.
 - iii. O acompanhamento do Utente ao exterior a consultas de especialidade e a exames complementares de diagnóstico, poderá ser disponibilizado, desde que custeado pelo Utente e/ou Familiar/Responsável e/ou seu Acompanhante e previamente marcado, de acordo com a disponibilidade de recursos humanos da ERPI para esse efeito;
 - iv. Em caso de urgência ou agudização serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde e/ou acionados os serviços de ambulâncias ou INEM (112) para encaminhamento para o serviço de urgência do centro de saúde local sendo o Familiar/Responsável e/ou seu Acompanhante informado assim que possível devendo estes, preferencialmente, assegurar o acompanhamento do Utente;
 - v. Se o Utente demonstrar um conjunto de sintomas potencialmente indicativas de doenças do formo mental, sobretudo de quadros demenciais, nomeadamente, alterações cognitivas, dificuldades de comunicação e linguagem e alterações de comportamento, com o superior interesse de salvaguardar o seu bem-estar e dos outros Utentes, o Utente terá de ser avaliado por neurologista ou psiquiatra, sendo da



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

ERPI

responsabilidade do Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante custear as respetivas despesas associadas;

vi. No caso de internamento hospitalar, o acompanhamento nesse estabelecimento é da competência do Familiar/Responsável e/ou Acompanhante do Utente.

i) Administração de fármacos, quando prescritos:

i. É da responsabilidade da ERPI a preparação e administração da medicação do Utente;

ii. A administração de medicação é rigorosamente controlada e executada por profissionais da Misericórdia;

iii. Só será preparada e administrada medicação prescrita por médico;

iv. Não é permitido aos Utentes adquirir ou trazer para a ERPI medicação sem receita médica para seu uso ou uso de outros Utentes;

v. Toda a medicação terá de ficar à guarda da Instituição em local de acesso restrito não sendo permitido aos Utentes ter na sua posse/usar/armazenar nas instalações privativas quaisquer medicamentos;

vi. Não é permitida a administração medicamentosa pelos Utentes, Visitantes, Familiar/Responsável e/ou seu Acompanhante.

j) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos Utentes;

k) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos Utentes;

l) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.



2. A ERPI pode ainda, disponibilizar outro tipo de serviços não abrangidos pela mensalidade e que devem ser pagos mediante a tabela de preços em vigor, sempre que existam custos adicionais inerentes à realização das atividades:
- a) Acompanhamento a cuidados de saúde;
 - b) Cuidados de saúde especializados;
 - c) Turismo sénior;
 - d) Fisioterapia;
 - e) Hidroterapia;
 - f) Psicologia;
 - g) Nutrição;
 - h) Transporte;
 - i) Aquisição de bens e serviços;
 - j) Cuidados de beleza e estética especializados.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 8.º

(Condições de Admissão)

1. A admissão do Utente será feita tendo em conta as seguintes condições:
- a) Ser pessoa de idade igual ou superior a 65 anos, cuja situação não lhe permita permanecer no seu meio natural de vida;
 - b) Ser pessoa adulta de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada e que se enquadre no âmbito de atuação da ERPI;



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

ERPI

- c) Que a admissão seja da vontade do Utente (condição indispensável) ou, por incapacidade de decisão deste, por Familiar/Responsável e/ou do seu Acompanhante;
- d) Concordância do Utente e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia;
- e) Submeter-se a prévio exame médico pelo clínico da Misericórdia;
- f) Responder por si ou por representante a uma entrevista, de forma a verificar as suas condições, por responsável nomeado pela Mesa Administrativa;
- g) Não ter diagnosticadas perturbações ou doença na área da saúde mental.

Artigo 9.º

(Critérios de Admissão)

1. A admissão de Utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
 - b) Frequentar a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário;
 - c) Pessoas socialmente carenciadas;
 - d) Ser familiar direto de Utente residente na ERPI da Misericórdia;
 - e) Localização geográfica;
 - f) Grau de dependência.
2. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Utente.
3. Na aplicação destes critérios deve atender-se que a ERPI procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos socialmente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente, garantindo a sustentabilidade e qualidade da resposta social.



Artigo 10.º

(Processo de Candidatura)

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. O candidato a Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante deverá dirigir-se ao Diretor Técnico da ERPI ou seu representante designado, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um Processo Individual do Utente. Deverá, nesse momento, em cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados, entregar prova dos documentos:
 - a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão;
 - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - c) Cartão de Contribuinte;
 - d) Cartão de Saúde (SNS);
 - e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do Utente atualizado;
 - f) Declaração médica que ateste não sofrer de doença infetocontagiosa;
 - g) Duas fotografias;
 - h) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - i) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - j) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - k) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

ERPI

- l) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - m) Os Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos deverão fornecer, igualmente, os documentos exigidos nas alíneas a), g), h) i), j) e k);
 - n) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
 - o) Declaração em como consentiu à consulta e cópia dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Plano Individual e em cumprimento do RGPD.
3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

Artigo 11.º

(Base de Dados de Inscrições)

As inscrições de potenciais Utentes para futura admissão serão registadas numa base de dados.

Artigo 12.º

(Procedimentos de Admissão)

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante feita pelo Diretora Técnico ou seu representante designado, destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

ERPI

2. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos Utentes e a atribuição da respetiva comparticipação familiar/mensalidade.
3. A ERPI deve no ato de admissão:
 - a) Prestar ao Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do Utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano da ERPI;
 - b) Informar o Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante do valor da comparticipação mensal a pagar à Misericórdia;
 - c) Informar o Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante do regulamento interno;
 - d) Acordar o Plano Individual de Cuidados a definir com o Utente, os familiares e/ou Acompanhante, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - e) Elaborar a relação dos bens e valores que o Utente traz consigo, a qual será assinada pelo Diretor Técnico ou seu representante designado, Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, a quem será entregue um duplicado;
 - f) Informar o Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante sobre as formas de pagamento da comparticipação familiar/mensalidade;
 - g) Informar o Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante sobre o funcionamento de todos os serviços.
3. Será solicitado aos Familiares/Responsáveis e/ou ao Acompanhante que assumam:
 - a) A obrigação de acompanhar e apoiar o Utente durante a estadia na ERPI;
 - b) A responsabilidade de, em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de



Santa Casa da **Misericórdia de Montalegre**

Regulamento Interno

ERPI

serviços, atividades e cuidados, assegurar o acolhimento permanente do Utente.

4. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos Familiares, Utentes e/ou Acompanhantes, poderá originar a não admissão do Utente no equipamento ou a respetiva denúncia do contrato celebrado com a Misericórdia.

Artigo 13.º

(Acolhimento do Utente na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas)

O acolhimento do Utente, é efetuado pelo Diretor Técnico ou seu representante designado, que na visita às instalações, indicará o quarto, fará a apresentação aos restantes Utentes e colaboradores que diretamente participarão na sua intervenção.

Artigo 14.º

(Período de Adaptação)

1. A admissão será sempre condicionada a um período experimental não superior a três meses.
2. No caso da cessação do contrato da prestação de serviços, durante o período experimental é devolvida a caução.
3. Caso existam despesas a liquidar, as mesmas serão deduzidas do valor da caução.

Artigo 15.º

(Alojamento dos Utentes)

1. O alojamento dos Utentes será em quartos triplos, duplos, individuais, procurando agrupá-los de forma a conseguir um ambiente acolhedor e promotor de bem-estar.
2. Quando estritamente necessário, os Utentes poderão ser transferidos de quarto, sendo os Familiares/Responsáveis e/ou Acompanhante informados da mudança.
3. No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges ou companheiros, será considerada preferencialmente a permanência do sobrevivente



no mesmo quarto, em partilha com outro Utente ou, no caso de não ser viável, a transferência para aposento apropriado à sua nova situação.

CAPÍTULO III

RELAÇÕES CONTRATUAIS

Artigo 16.º

(Registo dos Utentes)

1. A ERPI dispõe de um Registo de Admissões dos Utentes atualizado, no qual consta a identificação do Utente, data de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.
2. O Processo Individual do Utente está atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

Artigo 17.º

(Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados)

1. O acolhimento na ERPI pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
2. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os Utentes, seus Familiares/Responsáveis e/ou Acompanhante, devem manifestar integral adesão. Para o efeito deverá ser assinado o contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, com emissão de declaração sobre o conhecimento, receção e aceitação das regras constantes do presente Regulamento.
3. No caso de o Utente, por razões psíquicas, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos ou sempre que o Utente não possa assinar o Regulamento Interno nem o contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/escrever, deverá ser aposta a sua



Santa Casa da **Misericórdia de Montalegre**

Regulamento Interno

ERPI

impressão digital, no lugar da sua assinatura, e escrever-se termo de rogo, assinando o familiar, o acompanhante, o responsável ou o gestor de negócios.

4. No caso de o Utente, por razões psíquicas, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos, os referidos documentos deverão ser assinados, em seu lugar, pelo tutor, curador ou acompanhante.
5. O regulamento interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, ser-lhe-á entregue via e-mail.

Artigo 18.º

(Suprimento de Consentimento no Caso de Utentes em Situação de incapacidade, no Âmbito do Regime do Maior Acompanhado)

1. Qualquer pedido de suprimento de consentimento deve versar sobre os casos em que a Lei os admite. Assim, o suprimento do consentimento só é possível em casos muito restritos, previstos expressamente pela Lei substantiva. Deste modo, não basta, para recorrer ao suprimento de consentimento, que tenha havido recusa de consentimento ou ausência de determinada pessoa que torne inviável a obtenção do referido consentimento. Será necessário que a possibilidade de suprimento se encontre expressamente prevista no direito substantivo.
2. Quando o Utente não seja capaz de exercer, plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos ou de cumprir os seus deveres e com o superior interesse de salvaguardar o seu bem-estar, o Utente deve beneficiar de medidas de acompanhamento no âmbito do regime do maior acompanhado.
3. É o Tribunal que decide o acompanhamento, a solicitação, independentemente de autorização, junto do Ministério Público, para análise da necessidade de medidas de acompanhamento, pode ser efetuada pelo Utente, Familiar/Responsável, por qualquer parente sucessível ou na falta injustificada de iniciativa por parte destes, a Misericórdia diligenciará pela aplicação deste regime.



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

ERPI

4. O Acompanhante (familiar ou não do Utente) é a pessoa designada pelo Ministério Público, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo Utente ou por conta própria e que se relacionará com a Misericórdia.
5. Para efeitos de relação contratual, a Misericórdia relacionar-se-á apenas com o Familiar/Responsável ou Acompanhante, a quem prestará em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos relativos ao Utente.
6. Em caso de recusa do suprimento do consentimento, a competência é sempre do Tribunal. Quando estiver em causa a incapacidade em razão da idade, o acompanhamento ou a ausência da pessoa, ainda que não judicialmente decretada, ou mesmo que esteja pendente processo judicial tendente a verificar o acompanhamento ou a ausência, a competência é do Ministério Público.

Artigo 19.º

(Comunicações)

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente correio eletrónico, ou mensagens escritas (SMS), para o endereço eletrónico ou números de telemóvel indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de comparticipação familiar/mensalidade e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.



Artigo 20.º

(Processo Individual de Utente)

1. Será organizado um Processo Individual (PI) do Utente, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo, confidencial, deve conter declaração em como o Utente consentiu a consulta e cópia dos documentos infra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o PI. O PI é numerado e deve englobar:

a) Área Socioeconómica e familiar:

- 1 - Ficha de inscrição;
- 2 - Fotografia tipo passe;
- 3 - Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- 4 - Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
- 5 - Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- 6 - Identificação e contacto do Familiar e/ou Acompanhante pelo acolhimento do Utente;
- 7 - Última Declaração de IRS e respetiva Nota de Liquidação;
- 8 - Declaração Anual de Pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- 9 - Comprovativo dos Rendimentos Prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- 10 - Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- 11 - Declaração dos Rendimentos de Capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- 12 - Documento comprovativo da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);



Santa Casa da **Misericórdia de Montalegre**

Regulamento Interno

ERPI

- 13 - Documento onde conste o cálculo da comparticipação familiar/mensalidade;
- 14 - Registo de ocorrências de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- 15 - Plano Individual de Cuidados (PIC);
- 16 - Lista de Pertences do Utente;
- 17 - Avaliação social do Utente, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
- 18 - Declaração em como consentiu à cópia e consulta dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Processo Individual do Utente e no cumprimento do RGPD

b) Área da Saúde:

- 1 - Fotocópia do Cartão de Utente (SNS);
- 2 - Identificação e contacto do médico assistente;
- 3 - Relatório do médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
- 4 - Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente na ERPI e que deverão poder ser consultados de forma autónoma.

c) Área Jurídica:

- 1 - Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, devidamente assinado pelas partes;
- 2 - Cópia da sentença que determine o Acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
- 3 - Declaração de Aceitação de admissão em ERPI;
- 4 - Declaração da tomada de conhecimento e entrega do regulamento interno;



- 5 - Cessação do Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, com indicação da data e motivo aquando do seu arquivo.
2. Declaração em como consentiu à cópia e consulta dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Processo Individual do Utente e no cumprimento do RGPD.

CAPÍTULO III

COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES/ MENSALIDADES

Artigo 21.º

(Determinação da Comparticipação)

1. Na determinação das comparticipações dos Utentes deverão ser observados os seguintes princípios:
 - a) Princípio da Universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
 - b) Princípio da Justiça Social* – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da comparticipação, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
 - c) Princípio da Proporcionalidade* – a comparticipação de cada Utente deve ser determinada, de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
2. A ERPI pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, os quais não estão incluídos na comparticipação familiar/mensalidade e que serão pagos pelo Utente mediante preçário, devidamente afixado em local visível.



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

ERPI

3. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no Artigo 6.º deste regulamento interno, para Utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “*per capita*” do Utente.
4. Serão solicitados anualmente ao Utente e aos Descendentes de 1º Grau da Linha Reta ou quem se encontre à Prestação de Alimentos, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais fixas, de modo a determinar a sua comparticipação.
5. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva comparticipação familiar mensal, o Utente ou familiar, pode solicitar por escrito à Mesa Administrativa a revisão da comparticipação familiar, mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. Contudo, o valor da comparticipação familiar atualizado somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.

Artigo 22.º

(Redução na Comparticipação)

1. Haverá lugar a redução de 10% no valor da comparticipação familiar quando se verifique a impossibilidade da utilização da ERPI por parte do Utente, por um período que exceda 15 dias não interpolados por motivos devidamente justificados e quando avisado até ao final do mês anterior à ausência mediante documento escrito.

Artigo 23.º

(Cálculo do Rendimento *Per Capita*)

1. O cálculo do rendimento “*per capita*” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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



Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do Utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas¹

N= Número de elementos do agregado familiar (na resposta social ERPI, no cálculo da comparticipação do Utente, o número de elementos do agregado familiar será apenas o próprio Utente, ou seja, 1)

2. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços presentes neste regulamento, para Utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar.

Artigo 24.º

(Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente)

1. A prova dos rendimentos do Utente é feita mediante a apresentação da Declaração de IRS, respetiva Nota de Liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do Utente.
3. A falta de entrega da Declaração de IRS, respetiva Nota de Liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do Utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima. Tendo em conta que para a ERPI não se encontra estabelecido um montante máximo de comparticipação familiar, a Misericórdia é livre de definir o seu valor.

¹ Ver – Conceitos



Santa Casa da **Misericórdia de Montalegre**

Regulamento Interno

ERPI

4. A prova das despesas fixas do Utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Artigo 25.º

(Prova dos rendimentos e despesas dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos ou outros Familiares/ Pessoa de Referência)

A prova dos rendimentos e das despesas fixas dos Descendentes de 1º Grau da Linha Reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos é sujeita às regras presentes no Artigo anterior.

SUBSECÇÃO I

COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

Artigo 26.º

(Comparticipação familiar do Utente e dos Descendentes de 1º Grau da Linha Reta de quem se Encontre à Prestação de Alimentos ou outros Familiares/ Pessoa de Referência)

1. O Utente obriga-se a pagar no mês de agosto e dezembro, a participação que incide sobre os subsídios de férias e de Natal, respetivamente, ou caso o solicitem poderá aquele montante ser fracionado e acrescido à participação mensal.
2. As participações familiares serão revistas no início de cada ano civil tendo em conta o disposto no normativo legal em vigor.
3. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da participação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, a Misericórdia pode proceder à revisão da respetiva participação.



Santa Casa da **Misericórdia de Montalegre**

Regulamento Interno

ERPI

4. Aquando da admissão do Utente, será devida à Misericórdia uma caução de montante igual ao da comparticipação familiar, a qual será devolvida, após requerimento para tal, no momento da cessação ou rescisão do contrato, caso não existam quaisquer dívidas à Misericórdia.
5. A caução referida no número anterior, terá que ser liquidada em conjunto com a primeira comparticipação, aquando da admissão, sendo dada quitação de recebimento pela assinatura do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados e emitido o respetivo recibo.
6. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do Utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
7. À comparticipação do Utente deverá acrescer a comparticipação familiar dos Descendentes de 1.º Grau da Linha Reta, de quem se encontre à Prestação de Alimentos ou outros Familiares/ Pessoa de Referência, determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira.
8. Consideram-se sem capacidade económica os descendentes de 1.º Grau da Linha Reta, quem se encontre à Prestação de Alimentos ou outros Familiares/ Pessoa de Referência, com um rendimento *per capita* inferior a 25% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.
9. Os descendentes de 1.º Grau da Linha Reta, quem se encontre à Prestação de Alimentos ou outros Familiares/ Pessoa de Referência com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a comparticipação familiar definida, através de documento de acordo escrito.
10. A percentagem a aplicar sobre o rendimento "*per capita*" do Utente, é variável entre 75 % a 90 % podendo ser elevada até 90% nas seguintes situações:
 - a) De acordo com o grau de dependência e escalas de avaliação de autonomia em vigor utilizadas na Instituição, as quais serão atualizadas sempre que a situação o justifique;



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

ERPI

- b) Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia as Atividades da Vida Diária (Dependentes de 1.º Grau);
 - c) Idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo (Dependentes de 1.º e 2.º Grau).
11. Para efeitos da comparticipação familiar considera-se como rendimento 80% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo Utente.
12. As despesas com vestuário/calçado, consultas da especialidade e outras, exames complementares de diagnóstico, material de enfermagem diverso, medicamentos e suplementos vitamínicos, produtos de incontinência (fraldas, sacos de urina ou colostomia, etc.), produtos de higiene específicos (creme hidratante, champô, etc.), produtos de apoio à funcionalidade e autonomia (próteses, cadeiras de rodas, etc.) intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, taxas moderadoras ou outros serviços no SNS; tratamentos de beleza e estética, deslocações (ambulância, táxi, etc.) e chamadas telefónicas, realizadas pelo Utente ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), etc., são da responsabilidade do Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante responsável pelo seu internamento na ERPI.
13. A comparticipação familiar do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
14. Sempre que devidamente autorizado pela Misericórdia, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 do mês a que se refere.
15. Quando se verifique o não cumprimento dos prazos a cima indicados, a comparticipação familiar será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
16. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para cessação do contrato celebrado.



Santa Casa da **Misericórdia de Montalegre**

Regulamento Interno

ERPI

17. Iniciando-se a frequência em ERPI na primeira quinzena do mês, o Utente é responsável pelo pagamento da totalidade da comparticipação familiar, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.
18. O pagamento deverá ser feito através de transferência bancária ou depósito bancário (IBAN PT50 0010 0000 54365370001 18), sendo exigido o envio do respetivo comprovativo.

Artigo 27.º

(Conceitos)

Para efeitos do presente Regulamento Interno, entende-se que:

Rendimento Mensal Ilíquido do Utente e/ou dos Descendentes de 1º Grau da linha Reta ou de quem se encontre à Prestação de Alimentos – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os Subsídios de Férias e Natal.

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do Utente e dos Descendentes de 1.º Grau da Linha Reta, de quem se encontre à Prestação de Alimentos ou Familiares/ Pessoa de Referência, consideram-se os seguintes rendimentos:
 1. Do trabalho dependente;
 2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 3. De Pensões;
 4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
 5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 6. Prediais;
 - 6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

ERPI

- a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
- b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
- c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
- d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios;

6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial;

6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite;

7. De capitais;

7.1. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros;

7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu



Santa Casa da **Misericórdia de Montalegre**

Regulamento Interno

ERPI

agregado familiar ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;

8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
9. Para apuramento do montante do rendimento do Utente e dos Descendentes de 1º Grau da Linha Reta ou de quem se encontre à Prestação de Alimentos consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Despesas Fixas – consideram-se despesas mensais fixas do Utente:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Em caso de doença crónica devidamente comprovada por declaração médica, cópia dos documentos comprovativos das despesas de saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado dos últimos 3 meses;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência.

As despesas mensais fixas, a que se referem as alíneas b) e c) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

Caução – Valor entregue à Misericórdia aquando da celebração do Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, a título de garantia pelo pontual cumprimento daquele, com o direito a reembolso ao Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, após acerto de contas entre a Misericórdia e aqueles.

SUBSECÇÃO II

COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO



Relativamente aos Utentes que não se encontram abrangidos pelo Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação mensal do Utente, designada mensalidade.

CAPÍTULO IV

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 28.º

(Horário de Funcionamento)

1. O horário de funcionamento dos serviços será:
 - a) A ERPI funciona 7 dias por semana, entre as 00:00 e as 24:00 horas.
 - b) Os serviços administrativos funcionam os dias úteis das 09:00 horas às 12:00 horas e das 12:00 horas às 17:00 horas.

Artigo 29.º

(Paridade e Local de Alimentação)

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos.
2. Quando devidamente justificado, a ementa será adaptada às necessidades do Utente.
3. As refeições são servidas no refeitório da ERPI, podendo em casos justificados ser servidas nos quartos.
4. As refeições são servidas no seguinte horário:

Pequeno-almoço: 08:30 horas

Almoço: 12:00 horas

Lanche: 15:30 horas



Jantar: 19:00 horas

Artigo 30.º

(Proibição de outros alimentos)

1. Para o regular funcionamento da ERPI e segurança alimentar de todos, é proibido aos Utentes:
 - a) O consumo de alimentos sem data de limite de consumo nas instalações da ERPI;
 - b) Para permitir o controlo da saúde alimentar do Utente nomeadamente no que diz respeito a restrições alimentares é proibido os Utentes, Visitantes, Familiares/Responsável ou Acompanhante trazer/dar bebidas alcoólicas ou alimentos;
 - c) Adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas e alimentos para o seu uso ou uso de outros Utentes;
 - d) Usar/armazenar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório;
 - e) A entrega de suplementos alimentares para consumo exclusivo do Utente, deverá ser feita apenas aos auxiliares, pessoal de enfermagem ou outro trabalhador da Misericórdia tendo de estar acondicionado em recipiente adequado, devidamente identificado e, sempre que necessário, armazenado no frigorífico.

Artigo 31.º

(Visitas)

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos, desde que seja esse o desejo e vontade do Utente.



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

ERPI

2. É livremente facultada a visita de familiares e amigos, desde que não sobrepostas aos horários da higiene pessoal e período de descanso dos Utentes, preferencialmente nos seguintes horários:

Todos os dias entre as 13:00 horas e as 15:00 horas e/ou entre as 16:00 horas e as 17:00 horas.

3. Fora destes horários poderão os Familiares/Responsável ou Acompanhante solicitar efetuar visita mediante autorização previamente concedida pelo Diretor Técnico ou seu representante designado.
4. Sempre que possível e desde que tal contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do Utente, os Familiares/Responsável ou Acompanhante poderão participar no apoio ao Utente bem como nas atividades socio ocupacionais a decorrer, podendo para o efeito prolongar a sua permanência nas instalações da ERPI, mediante autorização previamente concedida pelo Diretor Técnico ou seu representante designado.
5. As visitas devem decorrer de forma respeitosa e com serenidade, de modo a não perturbar os de mais Utentes e, se for o caso, as respetivas visitas.
6. O acesso às zonas que não as salas de estar, nomeadamente os quartos dos Utentes, é condicionado, podendo ser feito apenas mediante autorização previamente concedida pelo Diretor Técnico ou seu representante designado.
7. A Instituição sempre que necessário poderá limitar o número de visitas em simultâneo para garante do bem-estar de todos os Utentes.

Artigo 32º

(Saídas)

1. As saídas são livres estando apenas subordinadas a um horário próprio de acordo com o funcionamento da ERPI.



Santa Casa da **Misericórdia de Montalegre**

Regulamento Interno

ERPI

2. A saída dos Utentes fisicamente dependentes ou que apresentem um quadro clínico de demência, que possa comprometer a sua segurança, apenas será possível quando acompanhados por cuidadores formais da Misericórdia, Familiares/Responsável ou Acompanhante.
3. Em casos excepcionais, devidamente justificados, mediante autorização concedida pelo Diretor Técnico ou seu representante designado poderá o regresso à ERPI ir além da hora de silêncio (22:00 horas).
4. As saídas que impliquem a toma de refeições fora da Instituição devem ser, previamente comunicadas à Equipa Técnica, assim como, as que forem por um período igual ao superior a um dia.
5. Os Utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica deverão obter parecer do Médico da Misericórdia ou do Médico de família acerca da sua saída das instalações da ERPI. Caso o parecer médico seja desfavorável, o Utente deverá assinar um termo de responsabilidade caso queira sair.

Artigo 33.º

(Condições de Alojamento)

1. A Misericórdia é responsável pela limpeza do quarto e pelo tratamento de todas as roupas, salvo se algum Utente mostrar vontade de o fazer, carecendo neste caso do respetivo apoio de enquadramento do Diretor Técnico ou seu representante designado junto dos profissionais da ERPI para estas áreas.
2. As instalações da ERPI garantem a existência de espaços com condições ambientais, de iluminação e de conforto adequadas, bem como estar dotada de água corrente quente e fria.
3. Os quartos estão equipados com mobiliário adequado e em boas condições, devendo estes espaços ter um ambiente humanizado e personalizado sempre que possível.
4. As condições de privacidade dos Utentes serão asseguradas através de um sistema amovível entre as camas.



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

ERPI

5. Durante a noite as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as luzes de emergência ou presença.
6. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada, é exigido a todos a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.
7. Será obrigatório que todos os Utentes cumpram com as práticas diárias de higiene pessoal, relativamente à limpeza e asseio do próprio corpo, devendo ser respeitada a escala de banhos definida no PIC.

Artigo 34.º

(Bens e Contas Correntes)

1. Aquando da admissão do Utente será elaborada a relação dos bens e valores que o mesmo traz consigo, devendo ser assinada pelo Diretor Técnico ou seu representante designado, pelo Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, a quem será entregue um duplicado. A relação dos valores será atualizada sempre que existam entregas à ERPI ou ao respetivo Utente.
2. Sempre que houver alguma alteração à relação acima descrita, a mesma será atualizada, devendo o Utente transmitir tal alteração ao Diretor Técnico identificando o valor ou objeto, para efeito de abate ou acréscimo na relação inicialmente elaborada, seguindo o procedimento previsto no número anterior.
3. Os objetos entregues serão guardados em cofre existente na ERPI, garantindo assim a sua segurança. No entanto, reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que a ERPI verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos.
4. Os valores e/ou objetos serão entregues ao proprietário sempre que seja solicitado ou aos seus herdeiros legais, em caso de falecimento do Utente. Os valores em numerário serão devolvidos através de transferência bancária.



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

ERPI

5. Todos os Utentes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e/ou entregues à Misericórdia, bem como todos os débitos efetuados.
6. Os montantes recebidos serão realizados por transferência bancária ou depósito bancário (PT50 0010 0000 54365370002 15), sendo exigido o envio do respetivo comprovativo e serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade junto da Misericórdia.
7. A Misericórdia será responsável junto do Utente e do seu Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito, apresentar o extrato de conta corrente, bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente por via de transferência bancária.
8. A Misericórdia é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o Utente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.
9. No caso de o Utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem Familiares/Responsáveis e/ou Acompanhante disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um Acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado.
10. A Misericórdia não se responsabiliza pelo extravio bens e valores não sujeitos a registo, que estejam na posse do Utente.
11. Os bens e valores móveis não sujeitos a registo, que estavam na posse do Utente falecido e à guarda do estabelecimento no momento da sua morte, que não sejam reclamados pelos seus legítimos herdeiros ou representantes dentro do prazo de um ano a contar do falecimento, reverterem a favor da instituição a título de doação.



Artigo 35.º

(Responsabilidade)

1. A ERPI não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda.
2. A ERPI não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza, decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental dos Utentes.

Artigo 36.º

(Direitos da Misericórdia)

São direitos da Misericórdia:

- a) Exigir dos Utentes, Acompanhantes e familiares ou amigos significativos do Utente, o cumprimento do presente Regulamento Interno;
- b) Fazer o enquadramento e acompanhamento, dos Acompanhantes e familiares ou amigos significativos do Utente, na participação das atividades da ERPI e no cumprimento do presente Regulamento Interno;
- c) Encaminhamento do Utente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do Utente, dos outros Utentes e dos colaboradores, em articulação com os familiares/responsável e/ou Acompanhante;
- d) Rescisão de contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com o Utente nos termos do Artigo 43º do presente Regulamento Interno;
- e) Ser tratada com respeito e dignidade;
- f) Receber atempadamente a comparticipação familiar/mensalidade acordada;
- g) Ver respeitado o seu património.



Artigo 37.º

(Deveres da Misericórdia)

A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento interno, obriga-se a:

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, com qualidade;
- b) Assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus Utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- c) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos Utentes, dentro do âmbito das suas competências;
- d) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da ERPI;
- e) Fornecer a cada Utente um exemplar deste regulamento interno no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- f) Organizar um Processo Individual por Utente;
- g) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela ERPI;
- h) Afixar, em local visível a identificação da Direção Técnica, horários de funcionamento das atividades e serviços, o mapa semanal das ementas incluindo dietas, preçário e ou tabela da comparticipação familiar e referência à existência de livro de reclamações;
- i) Manter atualizados os processos dos Utentes;
- j) Tratar, enquanto entidade responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais, todos os dados pessoais nos termos previstos no Regulamento Geral de Proteção de Dados;
- k) Assegurar a todos os titulares de dados pessoais o exercício dos direitos previstos no Regulamento Geral de Proteção de Dados;



- l) Dispor de Livro de Reclamações e de Livro de Reclamações Eletrónico.

Artigo 38.º

(Direitos dos Utentes)

Constituem Direitos do Utente em ERPI:

- a) Exigir da Misericórdia o cumprimento do presente Regulamento Interno;
- b) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- c) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- d) A inviolabilidade da correspondência;
- e) Ser informado sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
- f) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expetativas e preferências;
- g) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expetativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
- h) Ser tratado com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- i) Ser informado e orientado sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- j) Receber visitas de acordo com o presente Regulamento Interno;
- k) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- l) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre as mesmas;



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

ERPI

- m) Usufruir dos serviços constantes do n.º 1 do Artigo 6.º;
- n) Participar na vida da Misericórdia, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
- o) Participar nas tarefas quotidianas (cozinha, lavandaria, jardinagem, entre outros) sempre que o desejem e que a sua condição física e mental o permita;
- p) Ter asseguradas boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como emocional.

Artigo 39.º

(Deveres dos Utentes)

Os Utentes da ERPI devem:

- a) Cumprir com o presente Regulamento Interno;
- b) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros Utentes;
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais Utentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão. Não são tolerados maus tratos físicos ou verbais a quaisquer pessoas que frequentem a Misericórdia;
- g) Prestar as informações necessárias sobre o Utente, facultando o acesso à documentação de identificação e de saúde, bem como a documentação necessária ao cálculo comparticipação familiar;
- h) Efetuar o pagamento da comparticipação familiar atempadamente, pelos serviços prestados;



Santa Casa da **Misericórdia de Montalegre**

Regulamento Interno

ERPI

- i) Cumprir com as práticas diárias de higiene pessoal, relativamente à limpeza e asseio do próprio corpo, devendo ser respeitada a escala de banhos definida pela instituição;
- j) Respeitar a proibição de usar ou acender qualquer lamparina, máquina, fogão, botijas, cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam pôr em perigo a segurança das pessoas e das instalações;
- k) Respeitar a proibição de usar ou ter em sua posse instrumentos cortantes, perfurantes ou contundentes (como navalhas, facas, tesouras de pontas, etc.) armas de fogo ou qualquer instrumento passível de ser utilizado como uma arma;
- l) Respeitar a proibição de introdução na Instituição de qualquer produto estupefaciente, o consumo de medicamentos sem prescrição médica, a toma de bebidas alcoólicas e fumar ou foguear dentro das instalações;
- m) Abster-se do uso de aparelhos de rádio, televisão, tablet, PC, telemóvel ou quaisquer outros de forma a incomodar terceiros;
- n) Não solicitar gratificações às visitas ou fazer peditórios no exterior ou interior da Instituição, bem como dar ou pedir gratificações aos trabalhadores da Misericórdia;
- o) Dar conhecimento e reclamar junto do Diretor Técnico ou seu representante designado de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a Utentes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências.

Artigo 40.º

(Direitos dos Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante)

Constituem direitos dos Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante:



Santa Casa da **Misericórdia de Montalegre**

Regulamento Interno

ERPI

- a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do Utente, caso este o deseje;
- c) Ser ouvido nas decisões que digam respeito ao Utente, e que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o Utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do Utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
- d) Visitar o Utente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal ou por motivos de saúde;
- e) Ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado;
- f) Efetuar reclamações e sugestões;
- g) O Familiar/Responsável e/ou Acompanhante do Utente, familiar ou não deste, assumirá os direitos e deveres titulados pelo Utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia;
- h) A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o Familiar/Responsável e/ou Acompanhante do Utente prestando unicamente a este quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes;
- i) A exercer todos os direitos dos titulares de dados pessoais previstos no Regulamento Geral de Proteção de Dados.

Artigo 41.º

(Deveres dos Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante)

Os Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante têm os seguintes deveres:

- a) Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do Utente, não



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

ERPI

- podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o Utente;
- b) Colaborar com a equipa;
 - c) Respeitar a privacidade e intimidade dos Utentes;
 - d) Zelar pela boa conservação da ERPI e dos bens e equipamentos;
 - e) Tratar os Utentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
 - f) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, designadamente o pagamento das participações familiares/mensalidades, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;
 - g) A prestar todas as informações sobre o Utente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele e, bem assim, colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do mesmo;
 - h) Para além de por si próprio, assinar, o presente contrato em nome e em representação do Segundo Outorgante sempre que este, por razões físicas e / ou psíquicas, esteja impossibilitado de o fazer;
 - i) Não solicitar gratificações às Visitas ou Utentes ou fazer peditórios no exterior ou interior da Instituição, bem como dar ou pedir gratificações aos trabalhadores da Misericórdia;
 - j) Todos os demais deveres atribuídos ao Utente que não sejam de natureza pessoal daquele.



CAPÍTULO V
DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS

Artigo 42.º

(Sanções/Procedimentos)

1. Os Utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento interno, sendo as sanções aplicadas pela Mesa Administrativa aos Utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência;
 - b) Cessação do Contrato de presta o de serviços, atividades e cuidados e consequente exclusão da resposta social.
2. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na ERPI, os Utentes cujo comportamento perturbe o bom funcionamento da ERPI e que prejudique os demais Utentes, sem prejuízo do número seguinte.
3. Os Utentes que manifestem comportamento antissocial e sintomas de doença mental que perturbe o bom funcionamento da ERPI e que coloquem em risco o bem-estar bio-psico-social dos restantes Utentes, ter o de ser encaminhados para uma resposta social mais adequada.
4. Ocorrências muito graves, consagradas na Lei como Crime, serão encaminhadas para procedimento judicial.

Artigo 43.º

(Cessa o da Presta o de Serviços)

1. O Contrato de presta o de serviços, atividades e cuidados, poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renova o, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

ERPI

- b) Caducidade (falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Denúncia por uma das partes;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do Utente.
2. Sem prejuízo do previsto no n.º 7 do presente Artigo, qualquer das partes poderá cessar o contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, independente de justa causa, mediante denúncia remetida à outra parte com a antecedência mínima de 60 dias.
3. O incumprimento, total ou parcial, do prazo de aviso prévio previsto no número anterior implica o pagamento à parte não faltosa de indemnização correspondente à comparticipação familiar/mensalidade do período em falta.
4. Ocorrendo justa causa, qualquer das partes pode fazer cessar o contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, devendo o Utente abandonar o equipamento no prazo de máximo de 10 dias.
5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
- a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b) Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras da ERPI, Equipa Técnica ou demais colaboradores e Utentes;
 - d) Incumprimento pelo Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante das responsabilidades assumidas pela assinatura do Regulamento Interno e Contrato de prestação de Serviços.



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

ERPI

6. Poderá ainda o Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do Utente ao equipamento, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
7. O Familiar/Responsável e/ou Acompanhante do Utente não pode unilateralmente fazer cessar o contrato do Utente, mas apenas e em conjunto com este. Também o não poderá cessar para si sem que o faça cessar em conjunto com o Utente.
8. No caso de o Utente que deseje sair de modo voluntário e definitivo da ERPI, terá de declarar por si ou por Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, e através de forma escrita a cessação do contrato.
9. A rescisão do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados por justa causa, implica a saída do Utente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do Familiar/Responsável e/ou Acompanhante todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a saída se processará para a residência do mesmo, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, correndo por conta daquele todas as despesas efetuadas, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

CAPÍTULO VI

PESSOAL – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 44.º

(Definição do quadro de pessoal e critério de seleção)

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, bem como o cumprimento dos normativos gerais, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia, e será afixado em local visível.



Santa Casa da **Misericórdia de Montalegre**

Regulamento Interno

ERPI

2. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia com o parecer do Diretor Técnico.

Artigo 45.º

(Deveres Gerais dos Funcionários)

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da mesa Administrativa da Misericórdia.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
3. Tratar os Utentes e Visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor.
4. Com parecer ao serviço com a assiduidade, pontualidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando RGPD, o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela dos seus Utentes, trabalhadores e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe sejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

ERPI

11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, participando os atos que a lesem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apurmo moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento ao Diretor Técnico ou seu representante designado.
14. Não exercer qualquer influência nos Utentes, visitas, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, bem como, as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem fazer peditórios no exterior ou interior da instituição, aceitar deles quaisquer, gratificações, objetos ou valores seja em numerário ou género, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

CAPÍTULO VII

CULTO

Artigo 46.º

(Religiões)

Os Utentes poderão professar qualquer religião, mas não são permitidas, nos espaços comuns da ERPI, atividades de culto de outras confissões religiosas que não a religião católica.

CAPÍTULO VIII

FUNERAL



Artigo 47.º

(Custeamento do Funeral e Sufrágios)

As despesas com o funeral e sufrágios do Utente são da responsabilidade da Família/Responsável do mesmo e/ou do Acompanhante, salvo no caso de Utente sem qualquer possibilidade económica e sem que outrem tome tal compromisso junto da Misericórdia, devendo então esta suportar os encargos e arrecadar qualquer benefício/subsídio da Segurança Social.

Artigo 48.º

(Atos Fúnebres)

1. Óbitos que ocorram na ERPI ou no hospital, após as 22:00 horas, só serão comunicados à Família/Responsável e/ou Acompanhante, a partir das 8:00 horas da manhã do dia seguinte.
2. É da responsabilidade da Família/Responsável e/ou do Acompanhante tomarem as diligências necessárias à transladação do corpo e exéquias fúnebres.
3. Se não houver sido feita comunicação escrita prévia com as últimas vontades, que será apensa ao processo para se cumprirem escrupulosamente – desde que as mesmas não acarretem encargos anormais para a Misericórdia – os funerais dos Utentes realizam-se segundo as normas da Misericórdia e dentro do estilo correntemente digno, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para Cemitério a designar.
4. Se qualquer familiar ou pessoa amiga pretender que o Utente falecido seja sepultado noutra Cemitério, todas as despesas adicionais, tais como transladação e seus custos, correrão por conta dos mesmos, declinando a Misericórdia todas e quaisquer responsabilidades nesse aspeto.
5. Nos casos em que o Utente tenha efetivamente determinado as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao carácter civil ou religioso a dar-lhe e à maneira de ser sepultado, verificando-se verdadeira precariedade económica da



família desse Utente, fica o Provedor com competência para aceitar ou não esta incumbência.

CAPÍTULO IX

VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO

Artigo 49.º

(Roupa e Haveres Pessoais)

1. O Utente deverá fazer-se acompanhar de roupas consideradas indispensáveis ao seu uso pessoal, bem como dos seus haveres estritamente pessoais, quando assim o entenda.
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas pelo Utente, ou Familiares/Responsáveis e/ou Acompanhante, segundo procedimento instituído, para melhor identificação.
3. O tratamento de roupas compreende as ações de lavar, secar, passar a ferro, e arrumação. A necessidade de arranjos efetuados por costureira/alfaiate serão suportados pelo Utente, Familiares/Responsáveis e/ou Acompanhante.
4. Todas as roupas que necessitem de tratamento especial (ex. lavagem a seco), os custos serão suportados pelo Utente, Familiares/Responsáveis e/ou Acompanhante.
5. É da responsabilidade do Utente, Familiares/Responsáveis e/ou Acompanhante a reposição de roupas cujo o desgaste tenha ocorrido pelo seu uso.

Artigo 50.º

(Valores e Espólio)

1. Os Utentes que disponham de objetos de valor ou dinheiro poderão colocá-los à guarda da Misericórdia através do recurso à figura do Contrato de Depósito,



entregando-os aos serviços da Misericórdia, em que esta é depositária e depositante o dono dos objetos, os quais serão devolvidos, mediante solicitação e assinatura do respetivo Termo de Entrega.

2. Sempre que o Utente possua valores em dinheiro para as suas despesas pessoais estes são única e exclusivamente da responsabilidade do Utente, não se responsabilizando a Misericórdia pela sua perda ou extravio.

Artigo 51.º

(Devolução de Bens Pessoais)

1. Em caso de saída do Utente, serão restituídos ao mesmo, mediante Termo de Entrega, todos os bens móveis e objetos que sejam sua pertença.
2. Em caso de falecimento, os Serviços Administrativos conjuntamente com o Diretor Técnico ou seu representante designado procederão ao arrolamento do espólio, através de auto, até ao final do primeiro dia útil após o decesso, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos, na pessoa do cabeça-de-casal ou de Acompanhante, dos bens móveis e objetos de que o falecido não tiver disposto válida e eficazmente para depois da morte.
3. Com a verificação do decesso, o Diretor Técnico ou seu representante designado, independentemente do disposto no número anterior, procederá de imediato à recolha e guarda dos bens e valores do falecido.
4. No que se refere ao espólio dos Utentes, a Misericórdia rege-se pelas regras consagradas no Decreto-Lei n.º 519-G2/79, de 29 de dezembro.
5. Havendo disposições deixadas quanto a valores, mesmo que por escrito particular, mas apenso ao respetivo Processo Individual do Utente, serão estes entregues de acordo com a vontade real e final do autor da sucessão, não sendo admitidos legados a favor de funcionários da Misericórdia.



CAPÍTULO X
DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 52.º

(Alterações ao Regulamento)

Nos termos da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os Utentes, Familiares/Responsáveis e/ou Acompanhante sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados que a este assiste.

Artigo 53.º

(Integração de Lacunas)

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Misericórdia proprietária do serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 54.º

(Livro de Reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, a ERPI possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços de secretaria sempre que desejado.
2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico <https://www.livroreclamacoes.pt>.
3. Não obstante, os números anteriores, poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Diretor Técnico da ERPI ou outro responsável.

Artigo 55.º

(Código de Boa Conduta)



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

ERPI

3. A Misericórdia tem uma política de “tolerância zero” ao assédio relacionado com o trabalho, incluindo trabalhadores, voluntários, clientes, fornecedores e Utentes, qualquer que seja o meio utilizado e mesmo que ocorra fora do local de trabalho, tendo aprovado, e em vigor, um “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho”.
4. Constitui violação do presente Regulamento o incumprimento do “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho” na Misericórdia.

Artigo 56.º

(Protocolos de Sinalização e Atuação em Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência)

1. Nos termos da legislação em vigor, a ERPI dispõe de um Plano de Sinalização e Atuação em caso de Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência, que poderá ser solicitado junto dos serviços de secretaria sempre que desejado.
2. Por forma a prevenir e minimizar os impactos decorrentes de eventuais situações acima identificadas, o Plano referido no número anterior será posto em prática sempre que a situação o exija.

Artigo 57.º

(Entrada em Vigor)

O presente Regulamento entra em Vigor em 01 de julho de 2026.

Artigo 58.º

(Aprovação, Edição e Revisões)

1. É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da ERPI.
2. Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Montalegre, aos 29 de maio de 2026.