

REGULAMENTO INTERNO

Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção

Capítulo I

Disposição Gerais

Natureza, Fins e Âmbito de Aplicação

Artigo 1º

Objeto

O presente regulamento define as normas de funcionamento da Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração de Manutenção, adiante designada por ULDM Atalaia, com sede no Caniço, Região Autónoma da Madeira, gerida pela Associação Atalaia Living Care, IPSS., adiante designada por ALC, IPSS e não tem personalidade jurídica própria.

Artigo 2º

Âmbito de aplicação

O presente Regulamento aplica-se a todos os utentes, colaboradores e visitantes da ULDM Atalaia.

Artigo 3º

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Ilustrar a identidade da ULDM Atalaia promovida pela ALC, IPSS, a sua missão, valores e visão;
- b) Promover o respeito pelos direitos dos utentes/ residentes, colaboradores, visitantes, voluntários e demais interessados;
- c) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento desta unidade, promovendo uma salutar convivência entre todos os intervenientes;
- d) Promover a participação ativa dos residentes, colaboradores, voluntários ou seus representantes legais ao nível da gestão dos cuidados de saúde e promoção do bem-estar

Artigo 4º **Natureza e Objetivos**

1. A ULDM Atalaia é uma Unidade integrada na Rede de Cuidados Continuados Integrados da Região Autónoma da Madeira, adiante designada por REDE, através de contrato – programa de adesão à REDE, ao abrigo do nº1 do artigo 39º do Decreto Legislativo Regional nº 26/2018/M de 31 de Dezembro e do disposto no artigo 40º conjugado com o artigo 56º, ambos da Portaria nº 234/2018 de 20 de Julho, publicada no JORAM, I série, nº 122 de 30 de Julho de 2019, celebrado entre o Instituto de Administração da Saúde, IP-RAM, (IASAÚDE, IP-RAM), o Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP- RAM), a Região Autónoma da Madeira, através da Secretaria Regional da Inclusão e Assuntos Sociais (SRIAS) e a ALC, IPSS.
2. A ULDM Atalaia como resposta de internamento em Cuidados Continuados, tem como objetivos orientar toda a sua atividade no sentido de melhorar a funcionalidade do utente, contribuir para o seu bem – estar e qualidade de vida, pautando por uma intervenção que integra a componente psicossocial, preventiva e de reabilitação e de assistência de longa duração, conforme tipologia de funcionamento acordada, em sede do contrato – programa descrito no número anterior.

Artigo 5º **Regime jurídico normativo aplicável**

1. A ULDM Atalaia rege-se pelo disposto no presente Regulamento, pelo previsto na Portaria n.º 234/2018 de 20 de julho, alterada pela Portaria nº 424/2019 de 25 de Julho e pelo contrato-programa de adesão à Rede de Cuidados Continuados Integrados (REDE) descrito no número 1 do artigo 4º do presente regulamento e ainda pelas normais especiais cuja aplicação decorra do objeto social da ALC, IPSS.

Artigo 6º **Princípios de Atuação**

1. São princípios fundamentais e de observação indeclinável na atividade desenvolvida pela ULDM Atalaia:
 - a) Humanização dos cuidados – garantir o respeito pela dignidade humana, nomeadamente no que respeita ao direito dos utentes à privacidade, à confidencialidade da informação clínica, à preservação da sua identidade, à não discriminação e ao cabal esclarecimento sobre a sua situação de saúde para que possa decidir de forma livre sobre a concretização do que lhe é proposto;
 - b) Ética assistencial – condensar na prática os valores éticos e deontológicos que pautam o exercício dos diferentes grupos profissionais;
 - c) Qualidade e eficiência – associar exigências de qualidade e racionalidade técnica como a promoção da racionalidade económica e da eficiência;

- d) Envolvimento da família – facilitar e incentivar a participação da família, elemento determinante da relação humanizada, na definição e desenvolvimento do plano individual de cuidados do utente;
- e) Continuidade e Proximidade de Cuidados – responde as necessidades de cuidados, numa perspetiva articulada de intervenção em Rede, mantendo, sempre que possível, os utentes dentro do seu enquadramento social e comunitário;
- f) Rigor e Transparência – atuar sempre com rigor e transparência de forma a viabilizar os objetivos da ULDM Atalaia e da ALC, IPSS
- g) Responsabilidade – promover uma cultura de responsabilização, obrigando dirigentes, profissionais de saúde e demais colaboradores que desempenhem funções na ULDM Atalaia ao escrupuloso cumprimento das normas, regras e procedimentos definidos, respondendo perante a direção da ALC, IPSS pelos seus atos;
- h) Multidisciplinaridade e interdisciplinariedade – Assumir o trabalho de equipa de uma forma holística com espírito de complementaridade, como um dos pilares fundamentais para a melhoria contínua da qualidade e obter ganhos em saúde.

Artigo 7º

Área de Influência

A área de influência da ULDM Atalaia é constituída pelas zonas geográficas que fazem parte da Região Autónoma da Madeira

Artigo 8º

Serviços Prestados

A ULDM Atalaia presta, designadamente os seguintes serviços:

- a) Cuidados médicos;
- b) Cuidados de enfermagem;
- c) Cuidados de fisioterapia, reabilitação e de terapia ocupacional;
- d) Animação sociocultural;
- e) Apoio psicossocial;
- f) Apoio no desempenho das atividades da vida diária.

Artigo 9º

Destinatários

A ULDM Atalaia destina-se a utentes com doença ou processo crónico, com diferentes níveis de dependência e graus de complexidade, que não reúnam condições para serem cuidadas em casa ou noutro tipo de resposta. Presta apoio social e cuidados de saúde de manutenção que previnam

e retardem o agravamento da situação de dependência, favorecendo o conforto e a qualidade de vida.

Artigo 11º

Instalações e capacidade instalada

1. A ULDM Atalaia dispõe de uma capacidade instalada de 211 camas em regime de internamento de longa duração e manutenção, dispostas pelos blocos A, B e C.
2. As condições de instalação aplicáveis são as que constam das "Recomendações sobre Instalações para os Cuidados Continuados" emanadas pelas entidades de saúde, e demais legislação aplicável, nomeadamente no que respeita às condições de acessibilidade, de evacuação em situação de emergência e de proteção contra risco de incêndio.
3. As instalações da ULDM Atalaia dividem-se pelas seguintes áreas funcionais:
 - a) Acesso/Receção/ Atendimento;
 - b) Área de internamento;
 - c) Área de prestação de cuidados, nomeadamente, de tratamento e de reabilitação;
 - d) Áreas de apoio às áreas técnicas, nomeadamente rouparia, áreas de sujios, limpos e material esterilizado;
 - e) Áreas de convívio, lazer, autoestima e sala de estar para visitas;
 - f) Serviços de direção e serviços técnicos.
 - g) Áreas de apoio geral, nomeadamente alimentação, lavandaria ou rouparia e armazém;
 - h) Ginásio
 - i) Piscina interior e exterior;
 - j) Armazéns
 - k) Instalações de Pessoal.
4. Todas as áreas de circulação externas e internas da ULDM Atalaia estão devidamente controladas por videovigilância, de forma a garantir a segurança e a proteção dos utentes e colaboradores.
5. A ULDM Atalaia disponibiliza dispositivos de apoio ao movimento e de orientação temporal e espacial com vista à promoção da autonomia.

Artigo 10º

Equipamentos

1. A Associação Living Care coloca à disposição da ULDM Atalaia os equipamentos necessários à prestação de cuidados aos seus utentes, com segurança e qualidade, designadamente gerador de emergência.
2. A ULDM garante a cada Utente mobiliário para acomodação de vestuário e objetos pessoais, respetivamente, armário e mesa-de-cabeceira.

Capítulo II

Estrutura Organizacional e Recursos da ULDM Atalaia

Artigo 11º

Administração e Gestão

A Direção da ALC, IPSS através da direção geral e dos seus departamentos assume a administração direta da ULDM Atalaia nas seguintes áreas:

- a) Gestão financeira e contabilística;
- b) Recursos Humanos e Formação;
- c) Direção Clínica e de Cuidados de Saúde;
- d) Farmácia;
- e) Aprovisionamento;
- f) Apoio informático;
- g) Manutenção de Equipamentos;
- h) Comunicação, Imagem e Qualidade;
- i) Formação

Artigo 12º

Organização Geral das áreas de serviço

1. A ULDM Atalaia está organizada em duas grandes áreas funcionais, sendo cada uma delas coordenada pelos respetivos diretores:
 - a) Área de prestação de cuidados de saúde
 - b) Área técnica de apoio à gestão e logística
2. A área de prestação de cuidados de saúde e a área técnica de apoio à gestão e à logística são coordenadas pela Direção Clínica e de Cuidados de Saúde e Direção Técnica da ULDM Atalaia, respetivamente, sendo nomeadas pela Direção da ALC, IPSS.
3. A organização estrutural da ULDM Atalaia é representada em organograma próprio.
4. As funções definidas na estrutura do organograma por cada grupo profissional são as plasmadas no Manual de Funções.

Artigo 13º

Instrumentos de suporte à gestão

Servem como elementos de suporte à gestão:

- a) Plano Anual de Atividades
- b) Relatório de atividades e contas de gerência

Artigo 14º

Receitas da ULDM

São receitas da ULDM Atalaia as que resultarem do desenvolvimento da sua atividade nos termos de legislação em vigor e dos acordos e tabelas aprovadas, nomeadamente:

- a) As verbas correspondentes ao pagamento dos cuidados continuados prestados a utentes do Serviço Regional de Saúde, ao abrigo do contrato – programa de adesão à Rede
- b) Quaisquer outros rendimentos que resultem da sua atividade ou da utilização de bens que lhe estão adstritos.

Artigo 15º

Quadro de Pessoal

1. Em conformidade com as recomendações constantes na legislação aplicável e em obediência a critérios de qualidade, segurança e humanização, a ULDM Atalaia garante os recursos humanos necessários, em número e qualidade, à prestação dos cuidados acordados;
2. O mapa de pessoal e as escalas respetivas são afixados em local visível e acessível a todos os colaboradores.

Artigo 16º

Gestão de Recursos Humanos

1. A ULDM Atalaia dispõe de recursos humanos provenientes de um quadro de pessoal próprio e de colaboradores em regime de prestação de serviços;
2. A organização da atividade da ULDM Atalaia obedece às normas de segurança, higiene e saúde no trabalho aplicáveis;
3. Salvo no que respeita ao poder de direção e de avaliação do desempenho, desenvolvidas pelos responsáveis das equipas são da exclusiva competência da Direção da ALC, IPSS todas as decisões em matéria de recursos humanos, nomeadamente a contratação e fixação da remuneração do pessoal.

Artigo 17º

Política de Formação

1. Seguindo as orientações da Política de Formação da ALC, IPSS e do que está preconizado no âmbito da REDE, a ULDM Atalaia apoia e incentiva a formação contínua ou em exercício, de todos os colaboradores, como forma de desenvolvimento pessoal e profissional, através da valorização das suas competências técnicas, humanas e sociais.
2. Para o efeito do disposto no número anterior, as Direções Técnicas e da Saúde da ULDM Atalaia:
 - a) Definem e aprovam anualmente um plano de formação para os diferentes grupos profissionais da ULDM, com base no levantamento de necessidades, privilegiando as ações que visem a participação conjunta da equipa multidisciplinar;
 - b) Divulgam ações de formação e outras oportunidades de aprendizagem e de desenvolvimento de competências, quer dentro da organização quer noutras

- instituições;
- c) Veiculam informação sobre assuntos técnico-científicos de interesse no âmbito da saúde e particularmente na área dos cuidados continuados;
 - d) Promovem a realização de eventos técnico-científicos, envolvendo os profissionais da ULDM, tendo em vista a atualização e a partilha de conhecimentos;
 - e) Realizam sessões formativas para o enquadramento da atividade voluntária, na perspetiva de colaboração gratuita e adequada de pessoas que disponibilizam o seu tempo para ajudar os utentes e familiares.
 - f) Todas as disposições anteriores neste artigo são orientadas pelas Direções Técnicas e de Saúde em colaboração com a Direção de Recursos Humanos da ALC, IPSS

Artigo 18º

Área de Prestação de Cuidados de Saúde

1. Os cuidados de saúde são prestados pela **Equipa Multidisciplinar de Cuidados de Saúde, sob coordenação da Direção Clínica e de Enfermagem da ALC, IPSS** integrando os serviços de prestação de cuidados e os serviços de apoio à prestação de cuidados.
2. A **Equipa Multidisciplinar de Cuidados de Saúde** assegura:
 - a) Cuidados médicos regulares;
 - b) Cuidados de enfermagem permanentes;
 - c) Cuidados de enfermagem especializados;
 - d) Controlo fisiátrico periódico;
 - e) Cuidados de fisioterapia, de terapia ocupacional;
 - f) Atividades de manutenção e estimulação;
 - g) Apoio psicossocial;
 - h) Apoio Nutricional;
 - i) Prescrição e administração de fármacos;
 - j) Apoio no desempenho das atividades diárias;
 - k) Exames complementares de diagnóstico, laboratoriais e radiológicos, contratados.
3. A **Equipa Multidisciplinar de Cuidados de Saúde** é constituída pelas seguintes Unidades Funcionais:
 - a) Unidade de Enfermagem
 - b) Unidade de Farmácia
 - c) Unidade de Psicologia
 - d) Unidade de Nutrição
4. As normas de funcionamento das Unidades Funcionais serão objeto de regulamentação a aprovar pela Direção Clínica e de Cuidados de Saúde, sob proposta dos responsáveis das Unidades.

Artigo 19º

Responsáveis das Unidades Funcionais de Apoio à Prestação de Cuidados

1. Os responsáveis das Unidades Funcionais são nomeados pela Direção Geral da ALC, IPSS, sob proposta da Direção Clínica e de Cuidados de Saúde
2. No desempenho das suas atribuições, estes responsáveis articularão as suas ações com a Direção Clínica e de Cuidados de Saúde da ALC, IPSS
3. As competências específicas dos Responsáveis das Unidades Funcionais de Apoio à Prestação de Cuidados são as inerentes ao seu desempenho profissional, adaptadas à natureza dos serviços e à estrutura hierárquica própria

Artigo 20º

Serviços da Área Técnica de Apoio à Gestão e Logística

Os serviços da área técnica são da responsabilidade da Direção Técnica da ULDM Atalaia e são constituídos pelos vários serviços de Apoio à Gestão e Logística, nomeadamente:

- a) Apoio administrativo
- b) Receção
- c) Cozinha
- d) Lavandaria
- e) Limpeza
- f) Serviço social
- g) Animação sociocultural
- h) Apoio religioso
- i) Centro de Bem – Estar

Capítulo III

Condições de Funcionamento

Artigo 21º

Referenciação e Admissão dos Utentes

São admitidos na ULDM Atalaia os utentes referenciados pela Equipa de Coordenação Regional (ECR), através da Equipa de Coordenação Local (ECL) que preencham os requisitos, previstos nas normativas e legislação aplicável nas orientações emanadas para este efeito para os Cuidados Continuados Integrados de Longa Duração e Manutenção.

Artigo 22º

Requisitos de Admissão

1. São condições gerais de admissão as seguintes situações:

- a) A alimentação entérica;
- b) O tratamento de úlceras de pressão e ou feridas;
- c) A manutenção e tratamento de estomas;
- d) A terapêutica parentérica;
- e) As medidas de suporte respiratório, designadamente, a oxigeno terapia ou a ventilação assistida não invasiva;
- f) Ajuste terapêutico e ou de administração de terapêutica, com supervisão continuada.

2. Para além do disposto na alínea anterior são critérios de referenciação para a ULDM as situações que impliquem a prestação de cuidados de apoio social, continuação de cuidados de saúde e manutenção do estado funcional, que pela sua complexidade ou duração, não possam ser assegurados no domicílio e tenham necessidade de internamento num período superior a 90 dias consecutivos que requeiram:

- a) Cuidados médicos regulares e cuidados de enfermagem permanentes;
- b) Reabilitação funcional de manutenção;
- c) Internamento em situações temporárias por dificuldade de apoio familiar e necessidade de descanso do principal cuidador, até 90 dias por ano, desde que satisfeitas as circunstâncias e critérios previstos na legislação aplicável.

Artigo 23º

Processo de Admissão dos Utentes

1. Verificados os requisitos referidos no artigo anterior, a ECR, através da ECL referencia o Utente para a ULDM Atalaia com a antecedência necessária para permitir a sua admissão.
2. No processo de referenciação a ECR através da ECL envia à ULDM Atalaia toda a documentação administrativa, clínica e social imprescindível à constituição do processo do Utente e à preparação do plano de intervenção da equipa da ULDM Atalaia, bem como o termo de aceitação e consentimento, com antecedência de 48 horas. Estes termos são imprescindíveis à entrada do utente, devendo ser assinados pelo utente, caso este esteja em pleno uso das suas faculdades mentais, ou caso contrário, pelo seu representante legal.
3. Entre outra, deve ser fornecida a seguinte informação:
 - a) Entidade financeira responsável;
 - b) Número de beneficiário de subsistema, caso exista;
 - c) Número de identificação civil;
 - d) Número de Utente;

- e) História Clínica e Social;
 - f) Medicação;
 - g) Cópia dos Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT) realizados, que sejam relevantes para a decisão clínica;
 - h) Concordância formal do Utente quanto à admissão na ULDM Atalaia e à assunção dos encargos decorrentes da prestação de cuidados sociais cujo valor foi previamente calculado pela ECL.
4. Após análise de informação referida no número anterior, a ULDM Atalaia deve comunicar à ECL, o momento que considera mais adequado para a admissão do Utente.
 5. A avaliação inicial na admissão requer intervenção multidisciplinar e é elaborada até 48h após a entrada do utente, sendo posteriormente elaborado o Plano Individual de Cuidados Continuados, que será revisto periodicamente.
 6. A entrada do Utente na Unidade deve ocorrer até às 15h.

Artigo 24º

Processo Individual de Cuidados Continuados

1. O processo individual de cuidados continuados (PICC) é único e deve reunir toda a informação clínica, social e administrativa, incluindo, obrigatoriamente:
 - a) Identificação do utente;
 - b) Data e registo da admissão;
 - c) Identificação e contacto do médico assistente da ULDM Atalaia;
 - d) Identificação e contacto do "Gestor de caso" da ULDM Atalaia ou da equipa;
 - e) Identificação e contato dos familiares, cuidadores informais e representante legal, quando exista;
 - f) Consentimento Informado; Termo de Aceitação e Contrato Prestação de Serviços;
 - g) Escalas de avaliação de dependência aplicadas periodicamente de acordo com a tipologia;
 - h) Plano Individual de Intervenção Multidisciplinar é elaborado nas 72h após a admissão, revisto ao 90 º dia do internamento, sendo também revisto sempre que haja uma intercorrência relevante, que ponha em causa o processo de reabilitação do utente. Neste Plano serão delineados os principais problemas de saúde identificados, prioridades de intervenção, objetivos e estratégias;
 - i) Registos relativos à evolução do estado de saúde do utente no âmbito dos respetivos planos individuais de cuidados;
 - j) "Nota de Alta"
2. O processo individual de cuidados continuados deve ser permanentemente atualizado, e no que se respeita a registo de observações, prescrições, administração de terapêutica e prestação de

serviços e cuidados, deve ser anotada a data e a hora em que foram realizados, bem como a identificação do seu autor.

3. O PICC é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.
4. A ULDM Atalaia assegura o arquivo do processo individual do utente, nos termos da legislação aplicável.

Artigo 25º

Contrato de prestação de serviços e pagamentos

1. O acolhimento na ULDM Atalaia pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do utente;
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão;
3. Para o efeito, os utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços;
4. Sempre que o utente não possa assinar o regulamento interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo seu representante legal.
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais, estará disponível para consulta no site institucional;

Artigo 26º

Acolhimento e Integração dos novos utentes

1. O acolhimento aos novos utentes tem em atenção a situação concreta de cada um, em especial o seu estado de saúde físico e psicológico.
2. No momento da admissão, a ULDM Atalaia entrega ao Utente e/ou família um Guia de Acolhimento onde constam todas as informações preconizadas pela REDE para este tipo de documentos, nomeadamente a enumeração de direitos e deveres do Utente, Cuidador e Visitantes.
3. A integração do utente pressupõe a participação do utente na implementação do seu plano de cuidados personalizados, denominado Plano Individual de Cuidados Continuados e a implementação de um programa de acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores, que mais articulem com o residente;
 - b) Apresentação dos outros utentes;
 - c) Visita os espaços da ULDM Atalaia, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) É feita a recolha sintética dos saberes, interesses, hábitos e gostos dos novos utentes e integrada esta informação no respetivo processo individual do utente.
 - e) Apresentação do programa de atividades da unidade;

- f)
- g) Informação acerca dos instrumentos de participação dos utentes na vida da ULDM Atalaia, nomeadamente através de sugestões e reclamações;

Artigo 27º
Mobilidade e Alta

1. A mobilidade para uma mudança de tipologia dentro da REDE, pode ser contemplada após parecer da Equipa Multidisciplinar de Cuidados de Saúde. Esta terá que ser fundamentada com pedido de mobilidade elaborado pela Equipa Multidisciplinar de Cuidados de Saúde à ECL, para apreciação e autorização.
2. Quando atingidos os objetivos terapêuticos preconizados pela Equipa Multidisciplinar de Cuidados de Saúde é preparada a alta do utente.
3. A preparação da alta é da responsabilidade da Unidade em colaboração com a ECL, devendo ser iniciada com uma antecedência que permita a continuidade de cuidados.

Artigo 28º
Situação de Reserva de Vaga

1. Nas situações em que os utentes internados careçam de cuidados hospitalares, em unidade de saúde integrado no Sistema Regional de Saúde, por período superior a 24 horas, pode ocorrer reserva de lugar, por um período de oito dias, contando os dias de reserva para a determinação da taxa de ocupação da unidade.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, em situações excecionais devidamente comprovadas e justificadas do ponto de vista clínico, o período de oito dias de reserva de lugar pode ser alargado até ao máximo de doze dias, com autorização da respetiva ECL.

Artigo 29º
Horário de Funcionamento e das Refeições da ULDM Atalaia

1. A ULDM Atalaia funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.
2. O atendimento social individualizado da ULDM Atalaia funciona todos dias úteis entre as 9h - 13h e as 14h e as 16h.
3. O horário para apoio à prestação de cuidados funciona entre as 10h30 e as 13h30 e entre as 17h30 e as 20h
4. Sem prejuízo da flexibilidade inerente à situação particular de cada Utente, as refeições são servidas nos seguintes horários:
 - a) Pequeno-almoço entre as 8h30 e as 9h45;
 - b) Almoço entre as 12h30 e as 13h30;
 - c) Lanche entre as 15h45 e as 16h45;
 - d) Jantar entre as 18h30 e 19h30;
 - e) Ceia entre as 21h e as 22h

Capítulo IV

Direitos e Deveres dos Utentes, dos seus cuidadores informais e representantes legais

Artigo 30º Direitos dos Utentes

O Utente internado na ULDM Atalaia tem direito:

- a) A ser tratado pelo nome que preferir;
- b) A ser tratado no respeito pela dignidade humana, independentemente das suas convicções culturais, filosóficas e religiosas;
- c) A receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde;
- d) À continuidade de cuidados;
- e) A ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados;
- f) A ser envolvido na elaboração do seu plano individual de intervenção e a ver respeitadas, sempre que possível, as suas preferências e expectativas;
- g) A ser informado sobre a sua situação de saúde e psicossocial;
- h) A obter uma segunda opinião sobre a sua situação clínica;
- i) A dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato clínico ou participação em investigação ou ensino;
- j) À confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe digam respeito;
- k) Ao acesso aos dados registados no seu processo clínico;
- l) À privacidade na prestação de todo e qualquer ato clínico;
- m) A apresentar sugestões e reclamações, por si ou por quem o represente;
- n) À visita dos seus familiares e amigos;
- o) À sua liberdade individual;
- p) A uma alimentação adequada ao seu estado de saúde, incluindo dietas especiais em caso de prescrição médica;
- q) À participação, sempre que possível, dos familiares ou representante legal no apoio ao Utente, e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafetivo deste;
- r) A um ambiente seguro, confortável, humanizado e promotor de autonomia;
- s) A justificação, por escrito e sempre que for solicitado, das razões da decisão de não realização de qualquer ato profissional relacionado com a prestação de cuidados;
- t) A assistência religiosa e espiritual, a pedido do Utente ou, na incapacidade deste, dos seus cuidadores informais ou representante legal;
- u) A receber, no ato de admissão, um exemplar do Guia de Acolhimento e à explicação do conteúdo do mesmo;

- v) A conhecer o plano de atividades diárias da ULDM Atalaia, que deve estar afixado em local visível.
- w) Ter alta a qualquer momento a pedido do próprio ou do seu representante legal, mediante assinatura de termo de responsabilidade.

Artigo 31º

Deveres dos Utentes

1. O Utente internado na ULDM Atalaia tem o dever de:
 - a) Zelar pela melhoria do seu estado de saúde;
 - b) Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para a obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
 - c) Respeitar os direitos dos outros doentes;

 - d) Colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e por si livremente aceites;
 - e) Respeitar as regras de funcionamento dos serviços de saúde;
 - f) Utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e de colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários;
 - g) Suportar os encargos decorrentes de apoio social, cujo valor foi comunicado pela ECL antes da sua admissão na ULDM Atalaia, conforme o estipulado no termo de aceitação.

Artigo 32º

Direitos dos Cuidadores Informais e Representantes Legais

1. Os cuidadores informais e/ou representante legal do Utente internado na ULDM Atalaia têm direito:
 - a) A ser envolvido no processo de acolhimento do Utente;
 - b) A participar na elaboração do plano individual de intervenção, nomeadamente no que respeita ao acesso à informação sobre os seus direitos e evolução da respetiva situação;
 - c) A acompanhar o Utente durante o horário estabelecido, participando nas refeições e outras atividades desde que não seja posta em causa a privacidade e descanso dos outros utentes;
 - d) A obter por parte da ULDM Atalaia justificação, por escrito e sempre que for solicitado, das razões da decisão de não realização de qualquer ato profissional relacionado com a prestação de cuidados;
 - e) A consultar o Regulamento Interno da ULDM Atalaia;
 - f) A ver respeitada as suas decisões quanto aos procedimentos a adotar quando o Utente não reunir condições para o fazer comprovadamente, sempre que a mesma

decisão não ponha em causa a condição clínica do utente e as normas de funcionamento da ULDM Atalaia.

Artigo 33º

Deveres dos Cuidadores Informais e Representantes Legais

1. O cuidador informal e/ou o representante legal do Utente internado na ULDM Atalaia têm o dever de:
 - a) Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para a obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
 - b) Colaborar com todos os profissionais da ULDM Atalaia e da Rede no sentido da promoção da autonomia e reabilitação do Utente, sempre que tal seja possível e ainda no que diz respeito à sua reintegração social;
 - c) Honrar os compromissos assumidos pelo Utente, sempre que este não o possa fazer, nomeadamente os relacionados com a assunção de encargos decorrentes da prestação de unidades de apoio social.

Artigo 34º

Visitas

1. O horário de visitas aos utentes da ULDM Atalaia estende-se entre as 12h e as 19h e deverão ter a duração máxima de 1 hora;
2. Recomenda-se a marcação prévia da visita, através dos serviços da Recepção da Unidade;
3. Com o objetivo de garantir o necessário descanso dos utentes, não são permitidas visitas fora do período definido no número um, salvo em situações excecionais que serão sujeitas a autorização do Diretor Técnico e/ou Diretor Clínico;
4. Em situação de utentes em isolamento, as visitas estão condicionadas a uma pessoa por quarto e à adoção de medidas de proteção previstas pelo tipo de isolamento a que o utente esteja condicionado;
5. O acesso das crianças faz-se na proporção de uma criança por cada cartão atribuído, desde que devidamente acompanhada por um adulto. Esse acesso só será permitido quando as condições do Utente o permitirem;
6. Poderão ser aplicadas restrições de visitas de acordo com as preferências do utente e/ou representante legal bem como por decisão da equipa multidisciplinar, se percecionado impacto emocional ou outro tipo de intercorrência no utente.
7. As regras das visitas poderão sofrer alterações, consoante situações de exceção, que serão descritas em anexo ao presente regulamento e devidamente comunicadas aos familiares.

Artigo 35º

Pecúlio e Espólio

1. A gestão dos bens ou valores dos Utentes é da responsabilidade do utente, do seu representante legal ou família. A ULDM não se responsabiliza pelo extravio ou furto de quaisquer bens ou valores que não estejam à sua guarda. Recomenda-se aos residentes e famílias que não deixem bens de elevado valor na ULDM.
2. Os bens e valores incluindo toda a bagagem aquando da entrada do utente deverão ser registados e a sua relação assinada pelo Utente e/ ou representante legal e representante da ULDM. Sempre que existam novos bens, o utente deve informar o serviço social da ULDM, para que se proceda à atualização da lista de pertences.
3. Caso o utente pretenda que determinados bens ou valores fiquem no cofre da ULDM à guarda da mesma deverá ser registada nova relação assinada pelo Utente e/ ou representante legal e representante da ULDM.
4. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo em documento próprio e devidamente arquivado.
5. Os bens e valores que, à data da saída por alta ou óbito do utente, se encontrem na posse do mesmo ou à guarda da ULDM são discriminados em lista a elaborar, no prazo máximo de 72 horas.
6. Os bens e valores referidos no número anterior são entregues ao utente ou ao representante legal, mediante um auto de entrega que deve ser obrigatoriamente assinado pelo utente ou seu representante legal e pelo Diretor Técnico da ULDM.
7. Em caso de óbito, o representante legal deve levantar os bens e valores a que se referem os números anteriores, no prazo de 3 meses a contar da data do óbito, findo o qual revertem a favor da ALC, IPSS, salvo impossibilidade comunicada antes do fim deste prazo.
8. Nas situações em que o falecido não tenha herdeiros ou no caso de os mesmos não serem conhecidos, ou ser desconhecido o seu paradeiro, é o óbito comunicado aos Serviços do Ministério Público para os devidos procedimentos legais.

Capítulo VI

Disposições Finais

Artigo 36º

Avaliação da satisfação e dos Resultados

1. A ALC, IPSS disponibiliza mecanismos de avaliação da satisfação do utente nomeadamente através da análise de sugestões/reclamações apresentadas ou através de instrumentos de avaliação da satisfação do/a utente;
2. As sugestões e/ou reclamações poderão ser apresentadas/explanadas em documento próprio disponível junto das caixas de sugestões/reclamações ou expedidas por carta ou email. Todas serão tratadas pelo Departamento da Qualidade, em conjunto com os responsáveis pelos departamentos

- e respetivas coordenações, para dar uma resposta breve e responsável;
3. A ALC, IPSS procede à avaliação periódica da satisfação do/a utente. O/a utente deverá preencher o questionário de avaliação da satisfação que lhe será entregue, devendo depositá-lo nas caixas disponíveis para esse fim.
 4. A ALC, IPSS procede ainda à avaliação da satisfação:
 - a) Dos seus cuidadores informais/familiares;
 - b) Dos dos colaboradores;

Artigo 37º

Livro de Reclamações

1. ALC, IPSS é possuidora de um livro de reclamações, de modo a proporcionar ao/à utente ou seu/sua responsável a possibilidade de reclamar;
2. Nas instalações desta ULDM Atalaia encontra-se afixado um letreiro que indica a existência deste recurso e respetivas instruções de utilização;
3. Todas as reclamações rececionadas são analisadas e tratadas de acordo com a legislação aplicável.

Artigo 38º

Livro do Elogio

Esta unidade dispõe de livro do elogio que se encontra disponível a todos os interessados nos serviços da Receção

Artigo 39º

Centro de Bem – Estar

1. A ULDM Atalaia dispõe de um Centro de Bem – Estar destinado aos utentes e colaboradores, sendo a sua gestão da responsabilidade direta da Direção Técnica da ULDM Atalaia.
2. Este centro integra a filosofia de promoção do bem – estar da ALC, IPSS e o seu funcionamento encontra-se em regulamento próprio.

Artigo 40º

Tratamento e confidencialidade dos dados

1. A ULDM Atalaia está obrigada a com as disposições legais em vigor em matéria de proteção de dados, nomeadamente, a Lei de Proteção de Dados Pessoais e o Regulamento Geral de Proteção de Dados, bem como a legislação nacional para a aplicação do mesmo Regulamento, requerendo as autorizações que se mostrarem necessárias ao cumprimento destas obrigações e demais legislação sobre a matéria em vigor.
2. O utente autoriza o registo, o tratamento e a partilha dos dados pessoais relevantes para a prestação dos serviços e cuidados de saúde em documento próprio.
3. O utente autoriza ainda que os seus dados pessoais sejam partilhados com o representante legal identificado no termo de consentimento, para efeitos de prestação de serviços e cuidados.

Artigo 41º

Alterações ao Regulamento

1. É da responsabilidade da ALC, IPSS proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da ULDM Atalaia.
2. Os casos omissos neste Regulamento Interno serão apreciados pela Direção, ouvida a equipa técnica e multidisciplinar, sendo resolvidos de acordo com a legislação em vigor.
3. Este Regulamento é válido até nova atualização.

Artigo 42º

Relacionamento com a Comunidade

A ULDM Atalaia privilegia formas atuantes de convivência e articulação com a comunidade em que se integra, procurando gerar sinergias, nomeadamente com unidades de saúde, instituições académicas, escolas de formação profissional, instituições de solidariedade social e outras entidades nacionais e internacionais de interesse público.

Artigo 43º

Documentos a Afixar

A ULDM Atalaia assegura que estão disponíveis e afixados em local bem visível:

- a) Licença ou autorização de funcionamento;
- b) Horário de atendimento;
- c) Organograma da ULDM Atalaia com identificação do diretor clínico, diretor técnico e enfermeiros coordenadores;
- d) O mapa de pessoal com identificação do nome, categoria e horário semanal contratado;
- e) Escala de serviço;
- f) Horário de funcionamento da unidade e horário das visitas;
- g) Mapa semanal de ementas;
- h) Plano e horário das atividades.

Artigo 44º

Vigência

O presente Regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua aprovação.

A Direção da ALC, IPSS

Anexo I

O presente anexo faz parte integrante do Regulamento Interno da Unidade de Cuidados Continuados Atalaia Living Care, revisto em Setembro de 2022 e aprovado pela Direção da Living Care, IPSS.

Elaborado em conformidade com a *Resolução do Conselho do Governo Regional n.º 783/2022* que declara a situação de alerta na Região Autónoma da Madeira, ao abrigo do Decreto Legislativo Regional n.º 16/2009/M, de 30 de junho, que aprova o regime jurídico do Sistema de Proteção Civil da Região Autónoma da Madeira, por razões de saúde pública com o escopo de contenção da pandemia COVID-19, com efeitos a partir das 0:00 horas do dia 1 de setembro de 2022 até às 23:59 horas do dia 30 de setembro de 2022.

Normas para Visitantes

Adultos e Crianças com idade Superior a 5 Anos

A partir do dia 1 de setembro de 2022 passa a vigorar as seguintes critérios para realização de visitas na ULDM- Atalaia:

- Obrigatoriedade de **possuírem esquema vacinal iniciado ou completo, ou a apresentação de Certificado de Recuperação:**
 - a. Nos casos referidos no número anterior em que o cidadão não seja vacinado, terá de apresentar teste TRAg de despiste de infeção por SARS-CoV-2, a efetuar semanalmente, a expensas do próprio;
 - b. Excetuam-se as situações de cidadãos que não possam ser vacinados, mediante a apresentação de declaração médica formal.
- Não são autorizadas visitas aos utentes com a doença Covid-19 ativa;
- Não é autorizada a entrada aos visitantes que tenha contraído a doença covid-19 há menos de 10 dias e recomendamos fortemente que realizem a visita a partir do 20º dia a contar da data de realização de teste com resultado positivo.
- Não é autorizada entrada de pessoas com temperatura corporal igual ou superior a 38ºC.
- Recomendar a todos os visitantes que apresentam queixas respiratórias a suspenderem a visita até melhoria do seu quadro clínico.
- Não serão autorizadas visitas ao utente, nas circunstâncias em que o próprio e ou o seu representante legal expressam por escrito a vontade de não receber visitas (identificar as pessoas);
- Uso obrigatório de máscara cirúrgica ou FFP2;

- Obrigatoriedade de serem submetidos à entrada da Unidade à avaliação da temperatura corporal.
- Manter o cumprimento de todas as medidas de distanciamento físico (1,5 metros), etiqueta respiratória, higienização das mãos e respeitar orientações dos profissionais da Unidade.
- Recomenda-se que as visitas sejam marcadas previamente e têm um período máximo de 1 hora.
- É autorizada a visita no quarto ao limite máximo de 2 visitantes por utente;
- Não são autorizadas mais do que 1 visita por quarto;
- Os visitantes não deverão utilizar as instalações sanitárias dos utentes ou dos profissionais, deverão utilizar as que são destinadas aos visitantes, que se situam no Hall de entrada;
- Os visitantes deverão respeitar as acessibilidades desde a entrada até à saída, não estando autorizado a circular em outras áreas da Unidade, cumprindo o circuito destinado para a realização da visita;
- Os visitantes deverão ser acompanhados pelo colaborador afeto ao piso onde se realiza a visita, desde a entrada até à saída da Unidade.
- Os visitantes deverão respeitar as instruções dos profissionais, para saírem dos quartos, nomeadamente para prestação de cuidados.