



**CENTRO DE REABILITAÇÃO
REGULAMENTO INTERNO**



REGULAMENTO INTERNO
DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE REABILITAÇÃO

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Associação de Paralisia Cerebral de Guimarães, adiante designada por APCG, Instituição Particular de Solidariedade Social, encontra-se registada na Direção Geral da Segurança Social como IPSS, no Livro das Associações de Solidariedade Social, sob o nº 5/86, em 23/01/86, possuindo acordo de cooperação para a resposta social de Tratamentos Ambulatórios, adiante designado de Centro de Reabilitação, celebrado com o Centro Regional de Segurança Social do Norte, em 20 de Junho de 1994, regendo-se este pelas seguintes normas.

NORMA II

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Centro de Reabilitação.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA III

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Centro de Reabilitação assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1 Atendimentos e tratamentos efetivos nas terapias existentes (Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala, Hidroterapia, Hipoterapia), bem como em Psicologia, Serviço Social, Nutrição, Podologia e diversas especialidades de Medicina;
 - 1.2 Avaliações e prescrições de Produtos de Apoio;

- 1.3 Orientações de carácter funcional ao cliente e sua família e/ou a outros elementos considerados fulcrais no processo de desenvolvimento da autonomia e inserção do mesmo na comunidade.
2. A Equipa Técnica elabora um Plano Terapêutico Individual do cliente, cuja revisão é feita sempre que necessário.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA IV

Condições de Admissão

1. É condição para admissão para tratamentos terapêuticos, avaliações, orientações e prescrições de Produtos de Apoio no Centro de Reabilitação da APCG o cumprimento cumulativo das seguintes condições:
 - 1.1. O diagnóstico clínico de Paralisia Cerebral ou Perturbação Neurológica Afim;
 - 1.1.1 Entende-se por Paralisia Cerebral o conjunto amplo de situações clínicas heterogéneas, caracterizado por uma perturbação permanente, mas não inalterável, do controlo do movimento e/ou postura e da função motora, devida a uma alteração/lesão/anomalia não progressiva que afeta o cérebro imaturo e em desenvolvimento;
 - 1.1.2 Entende-se por Doença Neurológica Afim todo o conjunto amplo de situações clínicas heterogéneas que se caracterizam pelo comprometimento dos componentes do Sistema Nervoso Central;
 - 1.2 A residência nos concelhos de Guimarães, Vizela, Fafe, Cabeceiras de Basto, Celorico de Basto e Felgueiras, sendo que neste último concelho o apoio se destina aos nascidos a partir do ano de 1995, inclusive.

NORMA V

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal ou, na falta do mesmo, entrega de:
 - 1.1.1 Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal;
 - 1.1.2 Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
 - 1.1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;
 - 1.1.4 Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença.
 - 1.2. Boletim de vacinas do cliente.
 - 1.3. Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente.
 - 1.4. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar.
 - 1.5. Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano civil;
 - 2.1. O atendimento para candidatura realiza-se mediante marcação com a Direção Técnica do Centro de Reabilitação.
 3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número um deverão ser entregues ao Diretor Técnico do Centro de Reabilitação.

NORMA VI

Critérios de Admissão

1. São critérios de admissão para o Centro de Reabilitação:
 - a) Diagnóstico clínico de Paralisia Cerebral ou Perturbação Neurológica Afim.
 - b) Residência nos concelhos de Guimarães, Vizela, Fafe, Cabeceiras de Basto, Celorico de Basto e Felgueiras, sendo que neste último concelho o apoio destina-se aos nascidos a partir do ano de 1995, inclusive.
2. Quando o candidato não é suscetível de enquadramento, o Diretor Técnico aconselhará encaminhamento para outras estruturas.

NORMA VII

Critérios de prioridade

1. Os clientes que se encontrem em lista de espera serão organizados segundo a sua prioridade, com base nos seguintes critérios:

- a) Idade;
- b) Diagnóstico;
- c) Necessidade de apoio de uma Equipa Multidisciplinar;
- d) Necessidade de apoio sociofamiliar.

NORMA VIII

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão no Centro de Reabilitação por inexistência de vagas, tal será comunicado ao cliente ou seu representante.
2. O cliente será mantido em lista de espera pelo período máximo de 1 ano a contar da data de admissão. Se pretender manter-se na lista de espera após esse período deverá comunica-lo à Direção Técnica do Centro de Reabilitação, no mês anterior ao término do prazo, através de carta registada ou do preenchimento de um formulário próprio para o efeito que será disponibilizado nos serviços do Centro de Reabilitação.
3. O cliente será retirado da lista de espera nas seguintes situações:
 - 3.1 Incumprimento dos critérios de admissão.
 - 3.2 Falecimento.
 - 3.3 Desistência por parte do candidato ou do seu representante legal.

NORMA IX

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma será analisada pelo Diretor Técnico do Centro de Reabilitação.
2. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo máximo de 10 dias úteis.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Clientes

O processo de acolhimento no Centro de Reabilitação implica os seguintes passos:

1. Contacto telefónico ou presencial com a família/responsável pelo cliente.
2. Acolhimento presencial do cliente e responsável.
3. Visita às instalações do Centro de Reabilitação.
4. Confirmação da admissão.
5. Entrevista técnica com equipa multidisciplinar.
6. Integração no Centro de Reabilitação.
7. Existência de Programa do Acolhimento e sua Monitorização/Avaliação.

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

1. A cada candidato corresponderá um processo individual, do qual consta:
 - 1.1. Ficha de Inscrição.
 - 1.2. Ficha de avaliação inicial, elaborada pela Equipa Técnica responsável.
 - 1.3. Registos das observações sobre a evolução da situação do cliente.
 - 1.4. Registo de ocorrências.
 - 1.5. Outras informações que o Diretor Técnico e/ou a Equipa Técnica considerem que devem ser incluídas no processo.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1. O Centro de Reabilitação está sediado na Rua Nossa Senhora de Fátima – Penselo, Guimarães, com telefone 253516197/253511686, e fax 253419027.
2. As instalações são compostas por:
 - 2.1. Instalações Específicas - salas de atendimento e tratamento terapêutico, casas de banho adaptadas, sala de espera e sala de auxiliares.
 - 2.2. Instalações comuns - refeitório, lavandaria, garagem, casa das máquinas, piscina, balneários, sala de Snoezelen Branca, sala de Snoezelen Escura, salas de Psicomotricidade, ginásio, secretaria, sala de reuniões, salas médicas, mini apartamento e parque infantil adaptado.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. O Centro de Reabilitação funciona de segunda a sexta-feira, excetuando feriados, de acordo com horário afixado.
2. As sessões terapêuticas têm uma duração média de 50 minutos, podendo esta ser superior ou inferior, de acordo com a especificidade da intervenção.
3. A Secretaria da APCG funciona de segunda a sexta-feira, excetuando feriados, de acordo com horário afixado.
4. O Centro de Reabilitação poderá encerrar total ou parcialmente no mês de Agosto, bem como em dias de épocas festivas.

5. O Centro de Reabilitação poderá ser encerrado em situações extraordinárias, nomeadamente em caso de obras, epidemias, desinfeções ou outras. Estas situações serão comunicadas aos clientes ou seus encarregados de educação o mais antecipadamente possível.

NORMA XIV

Comparticipações

1. Os serviços prestados pelo Serviço de Ambulatório poderão ser comparticipados pelos clientes, segundo tabelas atualizadas anualmente e expostas na sala de espera do Centro de Reabilitação e na Secretaria da Instituição. A fórmula de cálculo para atribuição do escalão de comparticipação do cliente será igualmente exposta na sala de espera do Centro de Reabilitação e na Secretaria da Instituição.
2. As atividades de carácter lúdico, ocupacional ou de lazer poderão ser cobradas ao cliente, de acordo com os custos inerentes às mesmas.
3. Poderão ser reduzidos ou isentos os pagamentos nos casos em que a situação socioeconómica da família o justifique e sempre mediante análise do Técnico de Serviço Social do Centro de Reabilitação e parecer positivo da Direção.
4. Sempre que houver alteração de rendimentos esta deverá ser comunicada ao Técnico de Serviço Social do Centro de Reabilitação, pelo responsável pelo cliente, para que se proceda aos devidos reajustamentos.
5. O pagamento da comparticipação é efetuado até ao dia oito do mês seguinte na Secretaria da APCG.
6. Os tratamentos comparticipados e não efetuados devido a falta considerada injustificada encontram-se sujeitos a pagamento da respetiva comparticipação. Do mesmo modo, os tratamentos/consultas aos quais o cliente não compareça sem aviso prévio de, pelo menos, 24 horas, serão sujeitos ao pagamento da respetiva comparticipação.

NORMA XV

Organização dos Serviços Prestados

1. O Centro de Reabilitação presta apoio através de equipas constituídas por profissionais com formação em distintas áreas disciplinares, possuindo cada Equipa um Responsável pela mesma.
2. A cada cliente é atribuído um Responsável de Caso.
3. Cabe à Direção Técnica do Centro de Reabilitação, em articulação com as diretrizes da Direção da Instituição, a responsabilidade pelo planeamento,

organização, direção e controlo dos serviços prestados nesta resposta social, bem como a nomeação do Responsável de cada Equipa.

4. Cabe ao Responsável de Equipa zelar pelo bom funcionamento e articulação entre a sua Equipa, os clientes e os diversos serviços internos e externos necessários ao seu bom desempenho, bem como a nomeação do Responsável de Caso.
5. Cabe ao Responsável de Caso a supervisão do Processo Central do Cliente, do Plano de Intervenção Terapêutica e de outros documentos necessários, assim como a articulação entre os diversos intervenientes internos e externos para o bom acompanhamento e/ou encaminhamento do mesmo para as especialidades necessárias.
6. Cabe à Equipa Multidisciplinar a responsabilidade pela avaliação e elaboração, em estreita articulação com as necessidades e disponibilidades familiares, do Plano de Intervenção Terapêutica adequado a cada caso.
7. As situações que contemplem listas de espera serão sempre analisadas pelo Responsável de Equipa, em articulação com a Direção Técnica do Centro de Reabilitação.
8. Estão previstos, para a efetiva inclusão do cliente, períodos de planificações anuais das atividades a realizar pela Equipa e pela Instituição, reuniões com os Encarregados de Educação dos clientes para elaboração dos Planos de Intervenção Terapêutica, deslocações de elementos das Equipas aos contextos sociais do mesmo, bem como reuniões com elementos desses mesmos contextos que sejam considerados fulcrais para o pleno desenvolvimento do cliente.
9. Os períodos descritos no número anterior serão definidos anualmente e apresentados no Plano de Atividades do Centro de Reabilitação.

NORMA XVI

Saídas ao exterior: Passeios/Deslocações ou outras saídas

1. Sempre que surgir a oportunidade de o cliente integrar uma saída ao exterior, é solicitada a permissão ao seu representante legal com antecedência mínima de 3 dias úteis.
2. Os clientes deverão ser sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.
3. Sempre que detetada uma situação de desaparecimento ou acidente é de imediato avisado o Diretor Técnico que, por sua vez, informa a Direção da Instituição. A Direção Técnica aciona os meios necessários à resolução da situação, entre os quais alertar as entidades externas competentes.

4. No caso de se verificar alguma situação de desaparecimento ou acidente deverá ser efetuado o respetivo registo no processo R75 – Tratamento de ocorrência, ficando o documento como parte integral do processo individual do cliente.
5. Sempre que necessário, serão cobrados valores adicionais para assegurar as despesas das deslocações ou eventos.

NORMA XVII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal do Centro de Reabilitação encontra-se afixado em local visível.

NORMA XVIII

Direção Técnica

1. O Centro de Reabilitação é orientado pela Direção da APCG, que delega funções na Direção Técnica. Esta Direção Técnica compete a um técnico com formação superior, designado pela primeira, e cujo nome se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XIX

Direitos do Cliente

São direitos do cliente:

1. Ser tratado no respeito pela dignidade humana.
2. Ser respeitado pelas suas convicções políticas, culturais, filosóficas e religiosas.
3. Ser tratado com confidencialidade de toda a informação e elementos identificativos que lhe digam respeito.
4. Ser tratado com privacidade em qualquer ato clínico, terapêutico ou outro.
5. Ser informado dos serviços existentes e suas competências.
6. Ser informado sobre as regras e normas que regem a Instituição.
7. Ser informado acerca da sua situação de saúde e de reabilitação.
8. Aceder aos dados registados no seu processo central individual.
9. Obter uma segunda opinião sobre a sua situação em serviços externos à APCG.
10. Apresentar sugestões e/ou reclamações.

11. Participar ativamente na elaboração e implementação do seu plano terapêutico.
12. Ser avisado atempadamente sobre quaisquer alterações implementadas pela Instituição.
13. Ser coberto por um seguro de acidentes pessoais.

NORMA XX

Deveres do Cliente

São deveres do cliente:

1. Manter um bom relacionamento com os funcionários do Centro de Reabilitação e da Instituição em geral.
2. Cumprir as normas e os regulamentos instituídos na APCG.
3. Zelar pelo seu estado de saúde e apresentar-se em condições que não prejudiquem o bem-estar e o estado de saúde dos demais clientes e colaboradores.
4. Utilizar os serviços de forma apropriada e colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários.
5. Ser assíduo e pontual.
6. Fornecer aos profissionais todas as informações necessárias para a elaboração e concretização do seu plano terapêutico.
7. Participar na elaboração e implementação do seu plano terapêutico.
8. Respeitar os direitos dos outros clientes e colaboradores.
9. Cooperar com os profissionais do Centro de Reabilitação.
10. Informar a Instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado.

NORMA XXI

Direitos da APCG

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Fazer cumprir o disposto no presente regulamento.
2. Receber na data estabelecida as participações familiares acordadas.

NORMA XXII

Deveres da APCG

São deveres da APCG:

1. Garantir a qualidade dos serviços fornecidos.
2. Cumprir os regulamentos e assegurar o normal funcionamento do Centro de Reabilitação.

3. Tratar os seus colaboradores com respeito e cortesia.
4. Informar e atualizar os dados relevantes à situação clínica, educacional, socioeconómica e familiar dos clientes.
5. Zelar pela utilização correta das instalações e equipamentos.

NORMA XXIII

Interrupção da Prestação dos Serviços

1. Será fator de descontinuidade dos tratamentos a falta de assiduidade aos mesmos, considerando-se como limite máximo três faltas consecutivas injustificadas ou seis faltas injustificadas intercaladas durante o ano civil.
Caso o cliente inicie intervenção no decorrer do ano civil o limite de faltas considerado no número anterior será analisado em proporção.
2. No caso de as faltas serem consideradas justificadas e ocorrerem em número superior a três seguidas, poderá existir suspensão dos tratamentos pelo tempo necessário e previsível à resolução do motivo que originou as mesmas. A suspensão será determinada pela Direção Técnica em conjunto com o Responsável pela Equipa, após consulta do Profissional da valência em questão.
3. São consideradas faltas justificadas as devidas a:
 - 3.1. Doença do cliente ou seu acompanhante.
 - 3.2. Falecimento de familiares do cliente ou acompanhante.
 - 3.3. Consultas ou exames médicos do cliente ou acompanhante, mediante entrega de justificação quando pedida pelo Responsável de Equipa;
 - 3.4. Acidente ou impossibilidade temporária de transporte.
 - 3.5. Atividades escolares do cliente.
 - 3.6. Atividades no emprego do acompanhante.
 - 3.7. Férias ou qualquer deslocação inadiável do cliente ou acompanhante.
4. Nas consultas participadas pela família a falta com ausência de aviso prévio de 24 horas implica o seu pagamento.
5. As faltas previsíveis terão que ser comunicadas com a antecedência mínima de um dia ao Responsável de Caso, que articulará com os diversos elementos da equipa; na impossibilidade de comunicar ao Responsável de Caso, deverão ser comunicadas ao Chefe de Equipa.
6. As faltas justificadas e previsíveis, quando não comunicadas com a antecedência referida no número anterior, serão consideradas injustificadas.
7. Cabe ao Chefe de Equipa analisar os casos de faltas que suscitem dúvidas quanto ao seu enquadramento como justificáveis e encaminhar para a Direção

Técnica do Centro de Reabilitação logo que as mesmas ultrapassem o número limite permitido.

8. A falta de pagamento das participações sem justificação ao Diretor Técnico Centro de Reabilitação ou à Direção da APCG é fator de cessação dos tratamentos aos quais são devidas tais participações.

NORMA XXIV

Saúde e Higiene

1. No caso do cliente apresentar febre ou sintomas de doença, a família será alertada, sugerindo-se o encaminhamento para os serviços de saúde competentes.
2. Caso o cliente apresente qualquer doença ou comportamento cuja resolução não esteja ao alcance deste Centro de Reabilitação, será comunicado à família, sugerindo-se o seu encaminhamento para entidades competentes.
3. Se o cliente contrair uma doença infetocontagiosa o seu Encarregado de Educação deverá comunica-lo de imediato à Direção Técnica do Centro de Reabilitação, sugerindo-se à família o seu encaminhamento para os serviços de saúde competentes. Logo que a situação esteja resolvida o cliente retomará a intervenção direta no Centro de Reabilitação, mediante entrega de uma declaração médica específica para o efeito.
4. Mediante a ocorrência de algum caso de pediculose, a família será informada, de modo a que possa proceder à resolução da situação. Dentro das suas competências, a Equipa realizará esforços no sentido de colaborar na mesma, podendo o cliente retomar a intervenção direta no Centro de Reabilitação logo que a situação esteja resolvida.
5. Em caso de doença súbita, acidente ou outra situação de gravidade, o colaborador deverá contactar as entidades oficiais para a resolução do mesmo e informar o Diretor Técnico do Centro de Reabilitação, que deverá contactar o representante do cliente, com o objetivo de serem providenciadas as medidas necessárias e adequadas à situação.
6. Na eventualidade de qualquer situação clínica potencialmente grave, a família e o cliente dão antecipadamente autorização expressa para este último ser conduzido ao hospital ou a um posto clínico qualificado para o efeito.

NORMA XXV**Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

1. O cliente ou seu representante legal pode cessar ou suspender a prestação de serviços devendo para tal preencher a comunicação de cessação ou de interrupção de serviços.

NORMA XXVI**Contrato e Termo de Aceitação**

1. No ato de admissão, deverá ser entregue a cada cliente ou seu representante legal um exemplar do presente regulamento e deverão ser prestados todos os esclarecimentos necessários para o seu bom entendimento. O cliente ou representante legal deverá subscrever um Termo de Aceitação do presente regulamento.
2. Após 3 meses da admissão do cliente em intervenção efetiva, considerado o Período de Acolhimento do Cliente, será realizado o Plano Terapêutico Individual do mesmo devendo, para tal, estar presentes os profissionais envolvidos no acompanhamento direto do cliente e o representante legal do mesmo.

NORMA XXVII**Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, o Centro de Reabilitação possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado.
2. O Sistema de Gestão da Qualidade prevê que as reclamações sejam tratadas e devolvida resposta ao cliente, da qual decorrerá um processo de melhoria contínua da prestação do serviço.
3. O Centro de Reabilitação possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado, e cujas reclamações serão tratadas conforme o previsto na legislação em vigor.
4. O Sistema de Gestão da Qualidade prevê que outras reclamações informais e/ou sugestões sejam tratadas e devolvida resposta ao cliente, da qual decorrerá um processo de melhoria contínua da prestação do serviço.

NORMA XXVIII**Manual de Gestão de Negligência, Abusos e Maus Tratos**

1. O Centro de Reabilitação possui um Manual de Gestão de Negligência, Abusos e Maus Tratos, que define as regras e formas de atuação para eventuais situações

em que ocorra negligência, abusos, maus-tratos e discriminação dos clientes, seja por parte dos colaboradores, familiares ou outros.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXIX

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
2. As alterações referidas no número anterior deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXX

Integração de Lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela APCG, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXI

Disposições Complementares

1. A Instituição não se responsabiliza pelo extravio de bens pessoais dos seus clientes e colaboradores no interior e exterior da mesma.

NORMA XXXII

Entrada em Vigor

1. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que as normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem, e dele serão considerados nulos e de nenhum efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas com força legal.
2. Com a aprovação do presente regulamento revoga-se qualquer outro documento interno, anterior, versando as matérias aqui tratadas.
3. Os omissos ao presente regulamento serão casuisticamente tratados por proposta do Diretor Técnico à Direção da APCG.

4. O presente Regulamento entrará em vigor no dia 01/04/2016, tendo sido aprovado no dia 27/01/2016, em Reunião de Direção, ata n.º 58.

A Direção
