



## 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 designado por APCG, Instituição Particular de Solidariedade Social, que se encontra registada na Direcção Geral da Segurança Social como IPSS, no Livro das Associações de Solidariedade Social, sob o nº 5/86, em 23/01/86.e com 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, rege-se pelas seguintes normas.

##### NORMA II

###### Objectivos 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 activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

##### NORMA III

###### Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Centro de Reabilitação assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1.1. atendimentos e tratamentos efectivos nas terapias existentes, bem como em Psicologia, Serviço Social e diversas especialidades de Medicina;
- 1.2. avaliações e prescrições de Produtos de Apoio;
- 1.3. orientações de carácter funcional ao utente e sua família e/ou a outros elementos considerados fulcrais no processo de desenvolvimento da autonomia e inserção na comunidade do mesmo.

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. São condições de admissão para tratamentos terapêuticos, avaliações, orientações e prescrições de Produtos de Apoio no Centro de Reabilitação da APCG:

- 1.1. o diagnóstico clínico de Paralisia Cerebral ou Perturbação Neurológica Afim realizado pelos serviços de Medicina dos organismos públicos parceiros da APCG;

- 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 afecta 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;
- 1.3. as idades compreendidas entre os 0 e os 16 anos, inclusive.

2. São condições de admissão para avaliações, orientações e prescrições de Produtos de Apoio no Centro de Reabilitação da APCG:

- 2.1. o diagnóstico clínico de Atraso Global do Desenvolvimento Psicomotor e Doenças Neurológicas.

## 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 efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.7. Declaração assinada pelo cliente 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 nos dias úteis, no período compreendido entre as 13h00 e as 16h00.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número um deverão ser entregues na Secretaria da APCG ou directamente ao Director Técnico.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## NORMA VI

### Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma será analisada pelo Director Técnico do



Centro de Reabilitação.

2. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias.

## NORMA VII

### Acolhimento dos Novos Clientes

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

1. Contacto telefónico com a família;
2. Visita às instalações do Centro de Reabilitação;
3. Confirmação da admissão;
4. Entrevista técnica com equipa multidisciplinar;
5. Integração no Centro de Reabilitação.

## NORMA VIII

### 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 responsável;
- 1.3. Identificação do familiar ou equiparado responsável pelo cliente;
- 1.4. Registos das observações sobre a evolução da situação do cliente;
- 1.5. Registo de ocorrências;
- 1.6. Outras informações que o responsável do Centro de Reabilitação considere que devem ser incluídas no processo.

## NORMA IX

### Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão em qualquer das modalidades de tratamento do Centro de Reabilitação por inexistência de vagas, este facto será comunicado ao representante do cliente.

2. A gestão das vagas é feita através de ferramenta informática.

## CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

## NORMA X

### Instalações

1. O Centro de Reabilitação está sediado na Rua Nossa Senhora de Fátima – Penselo, telefone 253 516 197/ 253 511 686, Fax 253 516 197.

2. O Centro de Reabilitação da APCG define-se como um serviço aberto à comunidade, onde todos podem participar, seja pais, familiares, amigos e outros profissionais, cada um a seu nível e a seu modo.

3. As instalações são compostas por:

3.1. Instalações Específicas compostas por salas de atendimento e tratamento terapêutico, wc's adaptados, sala de espera e sala de auxiliares;

3.2. Instalações Comuns compostas por um refeitório, lavandaria, garagem, casa das máquinas, piscina, balneários, sala de snoezelen Branca, sala de

snoezelen Escura, ginásio, secretaria, sala de reuniões e salas médicas.

## NORMA XI

### Horários de Funcionamento

1. O Centro de Reabilitação funciona de segunda a sexta-feira, exceptuando dias feriados, das 8.00 horas às 19.00 horas.
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, exceptuando feriados, das 08h30 às 18h30.
4. O Centro de Reabilitação prevê a possibilidade de encerrar no mês completo ou parcial 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, desinfecções ou outras. Estas situações serão comunicadas ao cliente ou seu encarregado de educação o mais antecipadamente possível.

## NORMA XII

### Comparticipações

1. Os serviços prestados pelo Serviço de Ambulatório poderão ser comparticipados pelos clientes, segundo tabelas actualizadas anualmente e expostas na sala de espera do Centro de Reabilitação e Secretaria da Instituição.
2. As actividades de carácter lúdico, ocupacional ou de lazer poderão ser cobradas.
3. Poderão ser reduzidos ou isentos os pagamentos nos casos em que a situação socioeconómica da família o justifique e sempre através da análise dos Técnicos de Serviço Social do Centro de Reabilitação e parecer positivo da Direcção.
4. Os tratamentos comparticipados e não efectuados devido a falta considerada injustificada encontram-se sujeitos a pagamento da respectiva comparticipação.
5. O pagamento da comparticipação é efectuado até ao dia oito do mês seguinte directamente na Secretaria da APCG e no horário de funcionamento da mesma.
6. Sempre que houver alteração de rendimentos esta deverá ser comunicada à Técnica de Serviço Social do Centro de Reabilitação para os devidos reajustamentos.
7. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor os representante dos clientes serão informados via correio dessa alteração, com a maior antecedência possível.

## NORMA XIII

### Organização dos Serviços Prestados

1. O Centro de Reabilitação presta apoio através de equipas constituídas por técnicos com formação em distintas áreas disciplinares, possuindo cada Equipa um Chefe da mesma e sendo atribuído a cada cliente um Responsável de Caso.
2. Cabe à Coordenação do Centro de Reabilitação, em articulação com as directrizes da Direcção da Instituição, a responsabilidade pelo planeamento, organização, direcção e controlo dos serviços prestados bem como a nomeação do Chefe de cada equipa.
3. Cabe ao Chefe de Equipa a responsabilidade pelo bom funcionamento e

articulação entre a sua equipa, os clientes e os diversos serviços internos e externos necessários ao bom desempenho da primeira, bem como a nomeação do responsável de Caso.

4. Cabe ao Responsável de Caso a supervisão do Processo Central do Utente, do Plano de Intervenção Terapêutico 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.

5. Cabe à equipa multidisciplinar a responsabilidade pela avaliação e elaboração, em estreita articulação com as necessidades e disponibilidades familiares, do Plano de Intervenção Terapêutico adequado a cada caso.

6. Em caso de lista de espera no Serviço de Ambulatório dar-se-á prioridade a crianças mais novas, que necessitem da articulação de vários técnicos, e a crianças ou jovens que necessitem de treino ou tratamento específico e de duração limitada.

7. As situações que contemplem listas de espera serão sempre analisadas pelo Chefe de Equipa.

8. Serão factores de descontinuidade dos tratamentos contemplados no Plano de Intervenção Terapêutico a sobreposição do mesmo tipo de tratamento em organismos externos ao Centro de Reabilitação bem como a falta de assiduidade aos mesmos, considerando-se como limite máximo três faltas consecutivas injustificadas ou cinco faltas injustificadas intercaladas durante a duração do referido Plano.

9. No caso das faltas serem consideradas justificadas e estas 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.

10. São consideradas faltas justificadas as devidas a doença do cliente ou seu acompanhante, a falecimento de familiares do cliente ou acompanhante, a consultas ou exames médicos do cliente ou acompanhante mediante entrega de justificação quando pedida pelo Chefe de Equipa, as devidas a acidente ou impossibilidade temporária de transporte, a actividades escolares do cliente ou actividades no emprego do acompanhante, a férias ou qualquer deslocação inadiável do cliente ou acompanhante.

11. As faltas justificadas, quando 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.

12. Cabe ao Chefe de Equipa analisar os casos de faltas que suscitem dúvidas quanto ao seu enquadramento como justificáveis e encaminhar para o Serviço de Coordenação quando as mesmas ultrapassem o número limite imposto.

13. O registo das faltas no mapa de actividades do Serviço de Ambulatório cabe à Secretaria da Instituição, que deverá articular com os Serviços de Coordenação.

14. Estão previstas, para a efectiva inclusão do cliente, períodos de planificações anuais das actividades a realizar pela Equipa e pela Instituição, 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.

15. Os períodos descritos no número anterior serão definidos anualmente e apresentados no Plano de Actividades do Centro de Reabilitação.

## Passeios ou Deslocações

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. Sempre que existam limitações de lugares na frota da APCG ou na referida actividade, será estabelecido um regime de rotatividade entre os clientes, de forma a que todos tenham oportunidades iguais de participar em actividades ou deslocações.
3. Sempre que necessário, serão cobrados valores adicionais para assegurar despesas das deslocações ou eventos.

## NORMA XV

### Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal do Centro de Reabilitação encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos ( direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

## NORMA XVI

### Direcção Técnica

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

## CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

## NORMA XVII

### Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

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 acto 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 reclamações;
11. participar activamente na elaboração e implementação do seu plano terapêutico;
12. ser avisado atempadamente sobre quaisquer alterações implementadas pela Instituição.

## NORMA XVIII

### Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

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;

**11**

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 activamente 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, respeitando as indicações recomendadas e aceites;

10. Avisar a Instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado.

## NORMA XIX

### Direitos da APCG

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. fazer cumprir o disposto no presente regulamento.

2. receber na data apazada as participações familiares acordadas;

3. tratar os seus colaboradores com respeito e urbanidade;

4. informar e actualizar os dados relevantes à situação clínica, educacional, socioeconómica e familiar dos clientes;

5. zelar pela utilização correcta das instalações e equipamentos.

## NORMA XX

### 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.

## NORMA XXI

### Interrupção da Prestação dos Serviços

1. Serão factores de descontinuidade dos tratamentos contemplados no Plano de Intervenção Terapêutico:

- 1.1. a sobreposição do mesmo tipo de tratamento em organismos externos ao Centro de Reabilitação;
- 1.2. a falta de assiduidade aos tratamentos, considerando-se como limite máximo três faltas consecutivas injustificadas ou cinco faltas injustificadas intercaladas durante a duração do referido Plano.
2. No caso das faltas serem consideradas justificadas e estas 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.
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 Chefe de Equipa;
  - 3.4. acidente ou impossibilidade temporária de transporte;
  - 3.5. actividades escolares do cliente;
  - 3.6. actividades no emprego do acompanhante;
  - 3.7. férias ou qualquer deslocação inadiável do cliente ou acompanhante.
4. As faltas justificadas, quando previsíveis, deverão 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.
5. As faltas justificadas e previsíveis, quando não comunicadas com a antecedência referida no número anterior, serão consideradas injustificadas.
6. Cabe ao Chefe de Equipa analisar os casos de faltas que suscitem dúvidas quanto ao seu enquadramento como justificáveis e encaminhar para o Serviço de Coordenação quando as mesmas ultrapassem o número limite imposto.
7. O registo das faltas no mapa de actividades do Serviço de Ambulatório cabe à Secretaria da Instituição, que deverá articular com os Serviços de Coordenação.
8. A falta de pagamento das participações sem justificação ao responsável pelo Centro de Reabilitação ou à Direcção da APCG é factor de cessação dos tratamentos aos quais são devidas tais participações.
9. Qualquer doença ou comportamento do cliente que perturbe o funcionamento normal da resposta e que acarrete problemas para os outros Clientes origina a interrupção da sua frequência até à sua resolução.

## NORMA XXII

### 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 XXIII

### Contrato e Termo de Aceitação

1. No acto 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 será realizado o Plano Terapêutico Individual do mesmo, devendo para tal, estarem presentes os técnicos envolvidos no acompanhamento directo do cliente e o representante legal do mesmo.

#### NORMA XXIV

##### 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.

#### CAPÍTULO V

#### DISPOSIÇÕES FINAIS

#### NORMA XXV

##### Alterações ao Regulamento

1. Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com 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, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. As alterações referidas no número anterior deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

#### NORMA XXVI

##### 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.

**15**

#### NORMA XXVII

##### Disposições Complementares

1. O Centro de Reabilitação prevê a possibilidade de encerrar no mês completo ou parcial de Agosto, bem como em dias de épocas festivas.
2. Este encerramento será articulado com as férias dos técnicos afectos ao Centro de Reabilitação e será apresentado aquando do Plano de Actividades do mesmo, bem como afixado na sala de espera do referido Centro.
3. Os atendimentos efectivos decorrerão nos restantes meses, salvaguardando os períodos de planificações anuais das Equipas e as deslocações das mesmas a contextos sociais dos clientes; estes períodos são definidos anualmente e apresentados no Plano de Actividades do Centro.
4. Em caso de doença súbita, acidente ou outra situação de grande gravidade, o

funcionário deverá contactar as entidades oficiais para a resolução do mesmo e informar o responsável do Centro de Reabilitação, que deverá contactar o representante do cliente, com o objectivo de serem providenciadas as medidas necessárias e adequadas à situação.

5. 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.

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

#### NORMA XXVIII

##### Entrada em Vigor

1. O presente regulamento será objecto 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 Director Técnico à Direcção da APCG.

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado em reunião de Direcção e remetido um exemplar para o CDSS de Braga para conhecimentos e devidos efeitos.

.

Acta Nº   2  , de  26 / Abril /2010