

Regulamento Interno - Utilizadores

O regulamento interno complementa o contrato de prestação de cuidados e assistência e clarifica certas regras de conduta entre o prestador de cuidados SUR.lu e o utilizador.

Versão: v2.0 • Publicado: 02/03/2026

Introdução

O regulamento interno para utilizadores complementa o contrato de prestação de cuidados e assistência e clarifica certas regras de conduta entre o prestador de cuidados "sur.lu" e o utilizador.

Identificação do Serviço de Cuidados e Assistência ao Domicílio

- **Denominação:** SUR.LU
- **Morada:** 16, Avenue Grand-Duc Jean. L - 1842 Howald
- **Autorização de cuidados e assistência ao domicílio:** PA/23/11/021
- **Código de prestador CNS:** 30249751

1. Enquadramento Legal

O presente regulamento interno é estabelecido nos termos de:

- a lei modificada de 8 de setembro de 1998 que regula as relações entre o Estado e os organismos que atuam nos domínios social, familiar e terapêutico;
- a **lei de 23 de agosto de 2023** sobre a qualidade dos serviços para pessoas idosas;
- o regulamento grão-ducal de 8 de dezembro de 1999 relativo à autorização a conceder aos gestores de serviços para pessoas idosas, conforme alterado pelo regulamento grão-ducal de 10 de dezembro de 2009;
- a **lei de 24 de julho de 2014** relativa aos direitos e obrigações do paciente;
- o **Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)** – Regulamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016.

Define os direitos e deveres dos utilizadores dos serviços de "sur.lu" e do gestor.

2. Acessibilidade às Prestações

As prestações propostas por "sur.lu" estão abertas a todos os utilizadores independentemente de quaisquer considerações de ordem ideológica, filosófica ou religiosa, respeitando os princípios da não-violência e da não-discriminação, nomeadamente no que diz respeito ao sexo, recursos físicos, psíquicos e mentais, origem nacional ou étnica, classe social, convicções filosóficas e religiosas.

3. Respeito pela Vida Privada

O gestor compromete-se a respeitar a vida privada dos utilizadores e a não impor qualquer escolha de carácter comercial, cultural, filosófico, religioso, político ou linguístico.

A habitação é o domínio íntimo do utilizador e todos os membros do pessoal devem anunciar-se antes de entrar. Da mesma forma, o utilizador compromete-se igualmente a respeitar a vida privada do pessoal de "sur.lu".

4. Segredo Profissional e Confidencialidade

"sur.lu" reconhece estar sujeito ao segredo profissional previsto no artigo 458 do código penal luxemburguês e no código de deontologia de certas profissões de saúde (Regulamento grão-ducal de 7 de outubro de 2010).

Tanto durante a duração das atividades como após o seu termo, "sur.lu" compromete-se de forma geral a não divulgar a ninguém as informações e dados, confidenciais ou não, de que tenha tido conhecimento por causa ou por ocasião da sua atividade.

Ambas as partes comprometem-se a não comunicar a terceiros as informações contidas neste documento e a assegurar a proteção dos dados de carácter pessoal.

5. Proteção de Dados

O acesso aos dados do paciente (do cliente, do utilizador, da pessoa dependente ou do beneficiário de cuidados e assistência) detidos por "sur.lu" exerce-se em conformidade com as disposições da lei de 24 de julho de 2014 relativa aos direitos e obrigações do paciente e com o **Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) – Regulamento (UE) 2016/679**.

Em matéria de proteção de dados, "sur.lu" declara:

- recolher apenas os dados pessoais necessários à boa prestação de cuidados ao beneficiário;

- assegurar a confidencialidade e segurança desses dados;
- ter designado um responsável pela proteção de dados em conformidade com o RGPD;
- implementar procedimentos de notificação em caso de violação de dados pessoais.

Os membros do pessoal estão vinculados pelo segredo profissional partilhado.

O utilizador declara-se de acordo com a recolha e registo de dados de carácter pessoal. **Conforme o artigo 16 da lei de 24 de julho de 2014, o utilizador tem o direito de aceder ao seu dossier de cuidados num prazo de 15 dias úteis** a contar da receção do seu pedido escrito a "sur.lu". Uma cópia do dossier pode ser obtida ao preço de custo da reprodução.

O utilizador dispõe igualmente dos seguintes direitos em matéria de dados pessoais: direito de acesso, direito de retificação, direito ao apagamento e direito à portabilidade dos dados, que pode exercer mediante pedido escrito a "sur.lu". Para qualquer questão relativa à proteção de dados, o utilizador pode contactar a **Comissão Nacional para a Proteção de Dados (CNPD)**: www.cnpd.public.lu.

6. Direitos dos Utilizadores

Em conformidade com a lei de 24 de julho de 2014 relativa aos direitos e obrigações do paciente, o utilizador beneficia nomeadamente dos seguintes direitos:

- **Direito a cuidados de qualidade** (Art. 4): O utilizador tem direito a prestações de qualidade dispensadas segundo as normas em vigor e no respeito da sua dignidade humana.
- **Direito à informação** (Art. 8): O utilizador tem o direito de ser informado de forma clara e compreensível sobre o seu estado de saúde, os cuidados propostos, os seus objetivos, riscos e alternativas. Esta informação é comunicada oralmente e, a pedido, por escrito.
- **Direito ao consentimento livre e esclarecido** (Art. 8): Nenhuma intervenção pode ser praticada sem o consentimento prévio, livre e esclarecido do utilizador. O utilizador tem o direito de recusar ou retirar o seu consentimento a qualquer momento.
- **Direito à livre escolha do prestador** (Art. 5): O utilizador tem o direito de escolher livremente o seu prestador de cuidados.
- **Direito de acesso ao dossier** (Art. 16): O utilizador tem o direito de consultar e obter cópia do seu dossier de cuidados num prazo de 15 dias úteis.
- **Direito a um acompanhante** (Art. 7): O utilizador tem o direito de ser assistido por uma pessoa acompanhante da sua escolha durante os cuidados.

Pessoa de Confiança

Conforme o artigo 12 da lei de 24 de julho de 2014, **o utilizador tem o direito de designar por escrito uma pessoa de confiança**. Esta pessoa:

- pode assistir o utilizador nas suas diligências e acompanhá-lo durante as conversas relativas à sua prestação de cuidados;
- tem acesso ao dossier de cuidados do utilizador;
- pode tomar as decisões relativas aos cuidados se o utilizador se encontrar na impossibilidade de exprimir a sua vontade.

A designação da pessoa de confiança é feita por escrito e pode ser revogada a qualquer momento. "sur.lu" informa o utilizador deste direito e disponibiliza o formulário de designação.

7. Organização das Prestações

Para poder organizar da melhor forma as prestações previstas no contrato de prestação de cuidados e assistência assinado pelo utilizador e "sur.lu", o seguinte deve ser respeitado pelo utilizador ou seu representante legal.

Em caso de hospitalização, "sur.lu" deve ser informado no próprio dia. O regresso do hospital deve ser comunicado a "sur.lu" no dia anterior.

Toda a informação importante deverá ser comunicada a "sur.lu":

- necessária ao bom desenrolar das prestações de cuidados e assistência acordadas;
- relativa ao estado de saúde do utilizador, necessária a uma prestação adequada de cuidados ao domicílio e/ou à preservação do estado de saúde do cuidador;
- relativa à segurança dos cuidadores no exercício das suas atividades profissionais no domicílio do utilizador.

O utilizador ou o seu representante legal compromete-se a disponibilizar a "sur.lu":

- todo o material e equipamento necessário ao bom desenrolar das prestações de cuidados e assistência;
- instalações que não ponham em perigo a segurança dos cuidadores no exercício das suas atividades profissionais no domicílio do utilizador.

O utilizador e, se necessário, pessoas do seu círculo, comprometem-se a estar presentes nos locais, nos dias e nas horas acordados com "sur.lu" que assegura a prestação dos serviços.

"sur.lu" compromete-se a não iniciar qualquer ação contra a livre escolha de prestador de que o utilizador dispõe em conformidade com a sua situação de cuidados.

Para poder adaptar da melhor forma as suas prestações ao estado de saúde do utilizador, "sur.lu" reserva-se o direito de comunicar com os profissionais de saúde do utilizador, como o médico e outros profissionais de saúde.

"sur.lu" estabelece um plano de assistência e cuidados por categoria de utilizadores.

8. Acesso ao Domicílio do Utilizador

O acesso ao domicílio do utilizador é definido entre o utilizador ou o seu representante legal e "sur.lu". O utilizador tem a possibilidade de entregar uma chave de acesso ao seu domicílio a "sur.lu" para que o pessoal de enquadramento e de cuidados possa exercer os serviços acordados.

9. Animais Domésticos

O utilizador ou o seu representante legal deve assegurar que o pessoal de "sur.lu" no exercício das suas funções não seja perturbado pelos animais domésticos pertencentes ao utilizador.

10. Higiene do Domicílio

A higiene do domicílio do utilizador deve ser mantida num estado que não perturbe o bom desenrolar das prestações de "sur.lu" no domicílio do utilizador.

11. Consultas Médicas

O utilizador ou o seu representante legal gere ele próprio as suas consultas com todos os seus profissionais de saúde. Assegura que as receitas necessárias à realização dos cuidados estejam em dia e sejam entregues atempadamente a "sur.lu".

12. Valores

Os valores de "sur.lu" baseiam-se num princípio duplo, tanto para o utilizador como para o profissional, no que diz respeito a:

- O respeito pelo ser humano e pelos seus valores enquanto indivíduo livre
- A equidade e o direito a um acompanhamento de cuidados adaptado sem qualquer discriminação
- A equidade no exercício e enquadramento profissional sem qualquer discriminação
- O incentivo à participação ativa do beneficiário no processo das suas necessidades de cuidados
- O respeito pelo consentimento livre e esclarecido na proposta de cuidados ao paciente
- O direito à informação
- O direito à renúncia, com respeito pelos procedimentos contratuais
- O respeito pela intimidade, pela dignidade e pela discrição

- O segredo profissional é mantido para com os pacientes e entre colaboradores
- O denigramento dos beneficiários ou a crítica excessiva é proibida

"sur.lu" empenha-se em melhorar os conhecimentos, competências e ferramentas disponibilizados ao seu pessoal.

O utilizador compromete-se a respeitar o pessoal de "sur.lu" e a tratá-lo com cortesia, dentro dos limites das suas faculdades mentais.

13. Permanência

Uma permanência é organizada das 06:00 às 22:00 todos os dias da semana.

Uma permanência de cuidados paliativos 24h/24 é assegurada pela SUR.LU.

Um registo de chamadas é mantido atualizado: menciona a natureza da chamada, a hora exata e o tempo de intervenção para cada chamada.

A lista atualizada do pessoal de serviço e os seus horários é mantida em dia.

14. Medidas de Contenção, Vigilância ou Isolamento

Se medidas de contenção, vigilância ou isolamento forem necessárias, só podem ser tomadas mediante prescrição médica.

Estas medidas:

- serão comunicadas ao beneficiário independentemente do seu estado, à sua família ou ao seu representante legal e incluídas no dossier de cuidados;
- serão sempre limitadas no tempo e serão objeto de avaliação pela equipa;
- devem permanecer excecionais e só intervir quando todas as outras medidas alternativas tenham sido esgotadas.

15. Apresentação e Tratamento de Queixas

Todas as observações, reclamações ou queixas dos utilizadores ou dos seus representantes podem ser comunicadas aos administradores de "sur.lu" ou aos seus substitutos. Estes estão disponíveis para este efeito por telefone ou por marcação. O queixoso deve ser informado do seguimento dado à sua queixa.

Mediação

Em caso de litígio não resolvido, o utilizador pode recorrer aos seguintes serviços de mediação:

- **SIMPA** (Serviço Nacional de Informação e Mediação para Serviços de Pessoas Idosas), criado pela lei de 23 de agosto de 2023: Tel. (+352) 247 76 500, e-mail: info@simpa.lu, website: simpa.public.lu
- **Serviço Nacional de Informação e Mediação em Saúde**, instituído pelos artigos 20 a 23 da lei de 24 de julho de 2014: este serviço gratuito oferece mediação entre o utilizador e o prestador de cuidados. Tel. (+352) 247-75515, website: mediateursante.public.lu

Estes serviços de mediação são gratuitos e acessíveis ao utilizador, à sua pessoa de confiança, ao seu representante legal ou aos seus familiares.

16. Comité de Ética

Em conformidade com a lei de 23 de agosto de 2023, "sur.lu" dispõe de um **comité de ética** que serve de referência para os utilizadores, suas famílias, pessoal de enquadramento e direção. Este comité tem por missão:

- garantir o respeito dos direitos e da dignidade dos utilizadores;
- acompanhar as equipas em situações de dilema ético;
- formular recomendações sobre as práticas de prestação de cuidados.

Qualquer utilizador, membro da família ou membro do pessoal pode apresentar uma questão ao comité de ética.

17. Gestão da Qualidade

Em conformidade com a lei de 23 de agosto de 2023, "sur.lu" implementa um **sistema de gestão da qualidade** destinado a avaliar regularmente:

- os serviços e conceitos de cuidados descritos no projeto de estabelecimento;
- os termos do contrato celebrado com os utilizadores;
- a satisfação dos utilizadores e dos seus familiares;
- as práticas profissionais do pessoal.

As avaliações de qualidade são realizadas pelo serviço competente do ministério a cada 3 anos através de controlos administrativos e entrevistas com os utilizadores e o pessoal.

"sur.lu" compromete-se com uma abordagem de melhoria contínua da qualidade dos seus serviços.

18. Disposições Linguísticas

Em conformidade com a lei de 23 de agosto de 2023, o conteúdo do contrato de prestação e o presente regulamento interno são explicados ao utilizador ou ao seu representante legal. **A pedido, esta explicação é fornecida em luxemburguês ou em língua gestual.**

O pessoal de "sur.lu" está habilitado a compreender e exprimir-se em pelo menos duas das línguas administrativas do Luxemburgo, incluindo o luxemburguês.

19. Disposições Finais

As modificações ao presente regulamento interno entram em vigor 30 dias após comunicação aos utilizadores.

Um exemplar do presente regulamento é entregue ao utilizador no momento da assinatura do contrato de prestação de cuidados e assistência.