




REGULAMENTO INTERNO

SOCORRISMO

ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL
ALTO DE SANTO AMARO, CASAL DA ROCHA
2565-785 TURCIFAL


ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL		
	REGULAMENTO INTERNO	ASFT.SOCORRISMO.01.PROC01
	SOCORRISMO	

Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	3
NORMA I	3
Âmbito de Aplicação	3
NORMA II	3
Legislação Aplicável	3
NORMA III	3
Objetivos do Regulamento	3
NORMA IV	3
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	3
NORMA V	4
Área de Atuação	4
CAPITULO II - REGRAS DE FUNCIONAMENTO	4
NORMA VI	4
Horário	4
NORMA VII	4
Organograma Funcional	4
NORMA VIII	4
Livro de Reclamações	4
NORMA IX	5
Apresentação de Reclamações	5
NORMA X	5
Apresentação de Sugestões	5
CAPITULO III - MEIOS E RECURSOS	6
NORMA XI	6
Recursos Disponíveis	6
NORMA XII	6
Funções e Responsabilidades	6
NORMA XIII	6
Fardamento	6
NORMA XV	6
Requisição de Equipamento	6
CAPÍTULO IV - ACEITAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE E PROCEDIMENTOS	7
NORMA XVI	7
Entidades Requisitantes	7
NORMA XVII	7



Aceitação de Serviços.....	7
NORMA XVIII	8
Escalas de Serviço e Organização do Trabalho	8
NORMA XIX.....	8
Faturação e Pagamentos	8
NORMA XX	9
Benefícios dos Sócios	9
CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES	9
NORMA XXI.....	9
Direitos dos Doentes	9
Norma XXII.....	9
Deveres dos doentes	9
NORMA XXIV	10
Deveres dos colaboradores	10
NORMA XXVI	10
Direitos dos Voluntários	10
NORMA XXVII	11
Deveres dos Voluntários.....	11
CAPÍTULO VI- DISPOSIÇÕES GERAIS	11
NORMA XXVIII	11
Alterações ao Regulamento	11
NORMA XXIX	11
Integração de Lacunas	11
NORMA XXX.....	12
Disposições Complementares	12
NORMA XXXI	12
Entrada em Vigor	12

ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL		
	REGULAMENTO INTERNO	ASFT.SOCORRISMO.01.PROC01
	SOCORRISMO	

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Associação de Socorros da Freguesia de Turcifal, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), registada no Livro das Associações de Solidariedade Social n.º 6, inscrição n.º 107/96, fls. 164 verso, mantém a resposta social de socorrismo por si criada e certificada pelo INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica, através da concessão de alvará n.º160 emitido pela referida entidade, regendo-se pelas normas a seguir descritas:

NORMA II

Legislação Aplicável

1. A resposta social de socorrismo rege-se pelo estipulado na seguinte legislação:
 - a) Portaria 1147/2001 de 28 de setembro, com as alterações introduzidas pelas Portarias 1301-A/2002 de 28 de setembro, 402/2007 de 10 de abril e 142-A/2012 de 15 de maio, retificada pela Declaração de Retificação 36/2012 publicada a 13 de Junho.
 - b) Decreto-Lei: 38/1992 de 28 de Março.
 - c) Portaria 260/2014 de 15 de dezembro - Regulamento de Transporte de Doentes
 - d) Convenção coletiva - Contrato coletivo entre a CNIS e a FNSFP.

NORMA III


Objetivos do Regulamento

1. O Regulamento Interno de Funcionamento do Socorrismo tem como finalidade:
 - a) Promover o respeito pelos direitos dos doentes e demais interessados;
 - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento instituídas para a resposta social de socorrismo;
 - c) Promover a participação ativa de todos os intervenientes ao nível da gestão e organização, contribuindo para o progresso e melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. No que respeita aos serviços prestados a resposta social de socorrismo:
 - a) Tem como finalidade o apoio e proteção aos cidadãos, e a prestação de socorro e assistência a doentes e feridos.
 - b) A sua atividade centra-se na prestação de serviços de transporte de doentes.

ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL		
	REGULAMENTO INTERNO	ASFT.SOCORRISMO.01.PROC01
	SOCORRISMO	

NORMA V

Área de Atuação

1. A área de atuação da resposta social de socorrismo:

a) Coincide com os limites do concelho de Torres Vedras.

b) Sempre que se justifique e desde que, fique garantida a qualidade dos serviços prestados, a área de atuação poderá estender-se aos concelhos limítrofes e em situações excecionais a todo o país ou ao estrangeiro.

CAPITULO II - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA VI

Horário

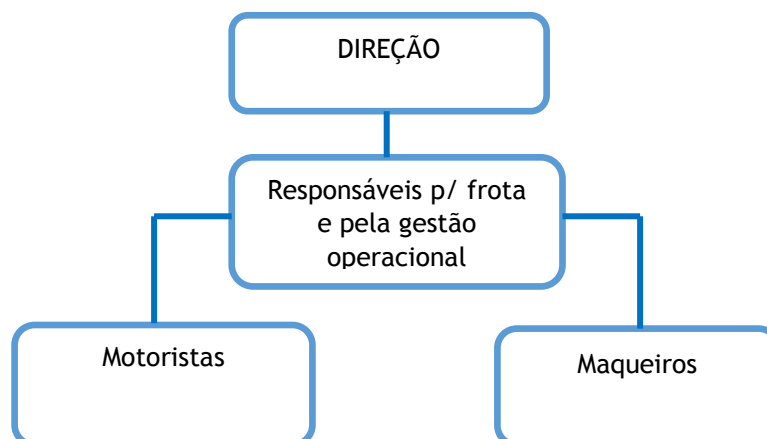
1. A prestação de serviços é efetuada entre as 07:30 e as 00:00 de segunda-feira a sábado.

2. Entre as 00:00 e as 07:30, o serviço é assegurado pelos Bombeiros Voluntários de Torres Vedras, ficando para tal, o telefone da instituição encaminhado para a central telefónica desta corporação, acontecendo o mesmo ao domingo.

3. Os serviços administrativos funcionam no horário compreendido entre as 09:00 e as 13:00 e as 14:00 e as 17:30 de segunda a sexta-feira.

NORMA VII


Organograma Funcional



NORMA VIII

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, a instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos ou Direção da Instituição, sempre que desejado.

ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL		
	REGULAMENTO INTERNO	ASFT.SOCORRISMO.01.PROC01
	SOCORRISMO	

2. Após a disponibilização do Livro de Reclamações, o reclamante deve redigir a sua reclamação com esferográfica, devendo efetuá-la com letra legível e de forma concisa e objetiva.
3. Depois de efetuada a reclamação devem ser destacados o original, que no prazo de 10 dias úteis, deve ser enviado pela Instituição à sua entidade reguladora competente e o duplicado que deve ser entregue ao reclamante.
4. A remessa do original da folha de reclamação deve ser acompanhada das alegações que a instituição entender dever prestar, bem como dos esclarecimentos que foram prestados ao reclamante. Cabe à direção avaliar e analisar a reclamação.

NORMA IX


Apresentação de Reclamações

1. É objetivo da apresentação de reclamações identificar oportunidades de melhoria relativamente aos serviços prestados.
2. Deve ser apresentada, preferencialmente, por escrito, através de correio, fax, correio eletrónico ou entregue pessoalmente na Secretaria ou utilizando o Livro de Reclamações oficialmente aprovado e disponível nos locais de atendimento. Para que esta seja considerada, tratada e respondida, é indispensável a identificação do reclamante: nome, um número de identificação (contribuinte, bilhete de identidade, ou cartão de cidadão) e a indicação do seu endereço postal e/ou eletrónico.
3. Cabe à Direção avaliar a reclamação quanto à sua validade e grau de tratamento, decidindo sobre a sua pertinência ou improcedência, e despacha-a em conformidade. Concluirá se:
 - a) a reclamação é aceite - os factos apresentados são justificados e será definida uma ação corretiva e / ou uma ação preventiva. Prepara a resposta a enviar ao reclamante dando a informação sobre a análise efetuada e as ações que a Instituição vai desencadear (corretivas e / ou preventivas)
 - b) a reclamação não é aceite - os factos apresentados pelo reclamante não justificam a aceitação da reclamação. Prepara a resposta a enviar ao reclamante dando informação, justificando a razão pela qual a mesma não foi aceite.

NORMA X

Apresentação de Sugestões

1. É objetivo da apresentação de sugestões é identificar oportunidades de melhoria relativamente aos serviços que a Instituição presta.

ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL		
	REGULAMENTO INTERNO	ASFT.SOCORRISMO.01.PROC01
	SOCORRISMO	

2. Deve ser apresentada, preferencialmente, por escrito, através de correio, fax, correio eletrónico ou entregue pessoalmente na Secretaria.

CAPITULO III - MEIOS E RECURSOS

NORMA XI

Recursos Disponíveis

1. Os recursos disponíveis e essenciais á realização da atividade de transporte de doentes, desenvolvida pela resposta social de socorrismo são os seguintes:

a) Recursos materiais - Equipamentos de Intervenção e Atuação - A instituição dispõe de viaturas ABTD e ABTM em número suficiente para a realização da sua atividade e devidamente equipadas conforme estipulado pela lei em vigor.

b) Recursos Humanos

CATEGORIA PROFISSIONAL	Nº DE ELEMENTOS
Motorista de Ligeiros de 1 ^a	1
Motorista de Ligeiros de 2 ^a	4
Escriturária de 1 ^a ¹	1

NORMA XII

Funções e Responsabilidades

1. As funções e responsabilidades de cada colaborador afeto à Resposta Social de Socorrismo estão definidas como documentos internos da instituição.

NORMA XIII

Fardamento


1. Os equipamentos de proteção individual e fardamento obrigatório encontram-se definidos em regulamento próprio.

NORMA XV

Requisição de Equipamento

1. As requisições de equipamento/material indispensável ao bom funcionamento do serviço de transporte de doentes devem ser preenchidas de acordo com as necessidades previamente identificadas.

¹ Acumula função com as restantes respostas sociais da Instituição.

ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL		
	REGULAMENTO INTERNO	ASFT.SOCORRISMO.01.PROC01
	SOCORRISMO	

2. O equipamento/material deve ser requisitado com a antecedência justificada de forma a nunca haver situações de falha.

3. As requisições referentes a fardamento ou equipamento/material de valor monetário extraordinário serão alvo de apreciação e decisão da Direção.

CAPÍTULO IV - ACEITAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE E PROCEDIMENTOS

NORMA XVI

Entidades Requisitantes

1. Qualquer entidade pública ou privada poderá requisitar os nossos serviços, bem como qualquer pessoa singular que deles necessite.

2. A entidade/pessoa singular deverá fornecer na altura da requisição, dados da situação motora do doente, bem como, informação sobre dia, hora e local de origem e destino do transporte, para que possamos avaliar a nossa capacidade de resposta ao solicitado.

3. Em caso de aceitação do serviço de transporte, a entidade/pessoa singular requisitante deverá fornecer os seguintes elementos:

- a) Nome completo do doente
- b) Morada completa do doente
- c) Contato do doente ou do acompanhante
- d) Morada para efeitos de faturação
- e) Número de Identificação Fiscal para efeitos de faturação


NORMA XVII

Aceitação de Serviços

1. As solicitações de serviços de transporte de doentes serão sempre aceites mediante disponibilidade e garantia da qualidade do serviço prestado.

2. Em caso de não haver capacidade de resposta para todas as solicitações a instituição prioriza a aceitação de serviços pela seguinte ordem de critérios:

- a) Doentes sócios ou seus familiares diretos
- b) Entidades com as quais temos acordos
- c) Hospitais e outras Instituições da área da saúde

ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL		
	REGULAMENTO INTERNO	ASFT.SOCORRISMO.01.PROC01
	SOCORRISMO	

NORMA XVIII


Escalas de Serviço e Organização do Trabalho

1. As escalas de serviço devem ser definidas no dia anterior ao da realização dos transportes.
2. As escalas estão sujeitas a alterações, consoante os transportes que sejam solicitados após a sua elaboração e de acordo com a disponibilidade do serviço.
3. Deverá ser distribuída uma escala de serviço por cada motorista.
4. A distribuição/organização do trabalho deverá ser feita , pelos responsáveis pela frota e pela gestão operacional, devendo esta ser efetuada de forma equitativa pelos elementos da equipa.
5. Cada elemento da equipa é responsável por contactar atempadamente os doentes que irá transportar, dando informação sobre a hora de partida do domicílio do doente para o local de destino.

NORMA XIX

Faturação e Pagamentos

1. Os serviços de transporte de doentes são faturados de acordo com a legislação em vigor.
2. Os Quilómetros efetuados em cada deslocação são aferidos através do Google Maps.
3. O doente tem a opção de pagar o serviço prestado aos tripulantes que efetuarem o serviço, devendo estes obrigatoriamente passar um recibo manual em duplicado e entregar o original ao doente.
4. O duplicado do recibo entregue ao doente deverá ser apresentado nos serviços administrativos e rubricado pela pessoa que faz o recebimento.
5. Os serviços administrativos estão obrigados a emitir fatura/recibo informático do valor do transporte já pago e enviar para a morada indicada.
6. Caso o doente não efetue o pagamento no momento da prestação do serviço, será posteriormente emitida fatura e enviada para a morada indicada.
7. As faturas deveram ser liquidadas no prazo máximo de 30 dias após a sua emissão.
8. A liquidação de faturas pode ser feita através de: numerário, cheque ou transferência bancária.

ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL		
	REGULAMENTO INTERNO	ASFT.SOCORRISMO.01.PROC01
	SOCORRISMO	

9. Em caso de atraso no pagamento das faturas, compete a Direção pronunciar-se, estando o doente sujeito a suspensão da prestação de serviços de transporte até liquidação do valor em dívida.

NORMA XX

Benefícios dos Sócios

1. Os sócios da Instituição beneficiam de vantagens no que refere ao transporte de doentes, nomeadamente, priorização na aceitação de transportes e valores praticados inferiores aos das restantes entidades/ pessoas singulares.
2. Têm direito aos benefícios estabelecidos os sócios com quotas em dia, bem como os seus familiares diretos (cônjuge e filhos menores de 18 anos).

CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES

NORMA XXI

Direitos dos Doentes

1. Constituem direitos dos doentes:
 - a) Usufruir da prestação de serviços adequados às suas necessidades;
 - b) Exigir qualidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados;
 - c) Ser informado atempadamente sobre o horário no qual será efetuado o serviço e a partida da residência e/ou local de origem do transporte:

Norma XXII


Deveres dos doentes

1. São deveres dos doentes:
 - a) Cooperar com os colaboradores na medida das suas possibilidades;
 - b) Exigir dos colaboradores, apenas funções no âmbito das suas competências;
 - c) Respeitar e tratar com urbanidade os funcionários do serviço, deixando-os desenvolver o seu trabalho segundo os métodos adequados;
 - d) Efetuar a liquidação das faturas referentes aos serviços efetuados atempadamente;
 - e) Comunicar antecipadamente qualquer desistência ou alteração relativamente ao serviço solicitado;

Norma XXIII

Direitos dos Colaboradores

1. Constituem direitos dos colaboradores:

ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL		
	REGULAMENTO INTERNO	ASFT.SOCORRISMO.01.PROC01
	SOCORRISMO	

- a) Pagamento atempado das remunerações que lhe são devidas;
- b) Cumprimento da legislação laboral prevista na Portaria e na Lei Geral do Trabalho;
- c) Comunicação atempada do horário de trabalho e transportes diários da escala de serviço que lhe são atribuídos;
- d) Respeito e adequada valorização do seu trabalho;
- e) Participar nas reuniões de colaboradores;
- f) Participar na avaliação periódica do serviço;
- g) Contar com a disponibilização de meios, equipamentos e materiais necessários ao desempenho das suas funções;
- h) Que lhe seja proporcionada formação específica, diagnosticada através do levantamento de necessidades de formação, para a função desempenhada e adequada a cada colaborador;
- i) Contar com a colaboração e acompanhamento das chefias intermédias e da Direção da Instituição;

NORMA XXIV


Deveres dos colaboradores

1. Constituem deveres dos colaboradores:
 - a) Ser pontual e assíduo;
 - b) Cumprir com honestidade o serviço estipulado;
 - c) Desempenhar com qualidade e eficácia as tarefas que lhe são solicitadas pelo serviço;
 - d) Respeitar as orientações de superiores;
 - e) Tratar com respeito e dignidade os doentes e seus acompanhantes;
 - f) Obedecer aos princípios de preservação da intimidade dos doentes e do sigilo profissional;
 - g) Respeitar os colegas de trabalho, desenvolvendo trabalho em equipa;
 - h) Participar nas ações de formação promovidas ou proporcionadas pela Instituição;
 - i) Utilizar cuidadosa e adequadamente os equipamentos e materiais necessários à execução das tarefas.

NORMA XXVI

Direitos dos Voluntários

2. Constituem direitos dos voluntários:
 - a) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
 - b) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
 - c) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
 - d) Participação nas decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
 - e) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolvem com acreditação e certificação;

ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL		
	REGULAMENTO INTERNO	ASFT.SOCORRISMO.01.PROC01
	SOCORRISMO	

NORMA XXVII

Deveres dos Voluntários

1. Constituem deveres dos voluntários:

- a) Cumprir com honestidade o serviço estipulado;
- b) Desempenhar com qualidade e eficácia as tarefas que lhe são solicitadas pelo serviço, transmitindo com a sua atuação, os valores e os ideais do trabalho voluntário.
- c) Respeitar as orientações de superiores;
- d) Conhecer e respeitar as normas de funcionamento estipuladas para a resposta social de socorrismo;
- e) Tratar com respeito e dignidade os doentes e seus acompanhantes;
- f) Obedecer aos princípios de preservação da intimidade dos doentes e do sigilo profissional;
- g) Respeitar os colegas de trabalho, desenvolvendo trabalho em equipa;
- h) Participar nas ações de formação promovidas ou proporcionadas pela Instituição;
- i) Utilizar cuidadosa e adequadamente os equipamentos e materiais necessários à execução das tarefas.
- j) Atuar de forma gratuita e desinteressada, sem esperar contrapartidas e compensações;
- l) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.
- m) Não assumir o papel de representante da organização sem seu conhecimento ou prévia autorização;

CAPÍTULO VI- DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA XXVIII


Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da resposta social de socorrismo, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo geral a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas aos doentes e colaboradores com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor;

NORMA XXIX

Integração de Lacunas

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

ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DE TURCIFAL		
	REGULAMENTO INTERNO	ASFT.SOCORRISMO.01.PROC01
	SOCORRISMO	

NORMA XXX

Disposições Complementares

1. Toda a matéria não incluída no presente regulamento será definida pela Direção.
2. As dúvidas do presente regulamento serão esclarecidas pela Direção.
3. Toda a matéria relativa à legislação laboral não definida, reporta-se à Lei Geral do Trabalho.

NORMA XXXI

Entrada em Vigor

O Presente REGULAMENTO INTERNO foi aprovado em reunião de direção de dia 14 de abril de 2015 e aprovado pela Assembleia Geral em sessão extraordinária de 5 de Maio de 2015, e por isso entra em vigor na mesma data.