

REGULAMENTO PARA O TRANSPORTE DE DOENTES

1 – INTRODUÇÃO

2 – MARCAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE DE DOENTES

3 – RETORNOS E ALTAS HOSPITALARES

4 – ATITUDE DOS ELEMENTOS DO CORPO DE BOMBEIROS

5 – CONDUTA DOS UTENTES E ACOMPANHANTES

6 – DIREITOS DOS UTENTES E ACOMPANHANTES

7 – PAGAMENTO DE SERVIÇOS

8 – DÍVIDAS

9 – DIVERSOS

1 – INTRODUÇÃO

O serviço de transporte de doentes, que prestamos há mais de 60 anos aos cidadãos da nossa área de atuação, tem nos últimos tempos sofrido profundas alterações, legais e funcionais, que aconselham a adoção de novas regras e a clarificação de todo o sistema de funcionamento.

Adaptaram-se as regras constantes da norma europeia EN 1789 relativa aos veículos de transporte sanitário e respetivos equipamentos – Ambulâncias de Transporte de Doentes (ABTD) e Veículos Dedicados ao Transporte de Doentes (VDTD) e durante uma fase transitória às Ambulâncias de Transporte Múltiplo (ABTM) que seguem as regras definidas para os VDTD.

O Regulamento de Transporte de Doentes tem por base a Portaria nº260/2014 de 15 de Dezembro.

Associação assegura tripulantes com nível de competência adequada às necessidades, bem como os meios de transporte adequados e disponíveis cumprindo políticas, processos e procedimentos atualizados que garantem um ambiente seguro, bons cuidados, atendimento pronto e de qualidade.

Este Regulamento entra em vigor no dia 14 de Março de 2016.

2 – MARCAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE DE DOENTES

2.1 A marcação de serviços é feita na Central de Telecomunicações.

2.2 O pedido pode ser feito a partir de:

2.2.1 Sistema de Gestão de Transporte de Doentes da ARS (SGTD)

A aceitação de um serviço ou de um agrupamento depende da capacidade de o realizar.

As recusas de serviços/agrupamentos terá que ser feita até às 12:00 horas.

2.2.2 Hospitais

São aceites os Serviços solicitados por escrito.

A aceitação de um serviço depende da capacidade de o realizar.

2.2.3 Instituto Português de Oncologia (IPO)

Estes serviços são requisitados para um período variável de tempo. Ter em atenção se a data pedida para execução do serviço está contemplada na última requisição para o utente.

O programa de gestão de serviços (GI) passará a contemplar um campo com data limite da última requisição, atualizado pela Secretaria.

Caso o utente não tenha requisição ativa, informá-lo de que esse serviço será tratado como serviço a particular.

2.2.4 Companhias de Seguros

São aceites os serviços solicitados por escrito.

Estes serviços são requisitados para um período variável de tempo. Ter em atenção se a data pedida para execução do serviço está contemplada na última requisição para o utente.

Caso o utente não tenha requisição ativa, informá-lo de que esse serviço será tratado como serviço a particular.

2.2.5 Particular

Se a capacidade instalada o permitir e se o utente não tiver dívidas à Associação, aceitar a marcação do serviço.

Caso tenha dívidas, a aceitação do serviço só poderá ser feita pela Secretaria.

Utentes com dívidas poderão ser transportados se aceitarem um plano de pagamentos para liquidação das dívidas e pagarem antecipadamente em numerário, os serviços que requisitarem.

Fora do horário da Secretaria, o serviço terá de ser pago antecipadamente em numerário e o Operador informa o utente que no dia útil seguinte deverá contatar a Secretaria para definir forma de pagamento do valor em dívida.

Quando um serviço é pago antecipadamente e é realizado por um profissional, é este o responsável pelo recebimento.

3 – RETORNOS E ALTAS HOSPITALARES

Para os utentes que não são sócios da AHBVAIverca o serviço só é executado com o pagamento no ato de realização do serviço, exceto se o serviço for solicitado por escola ou lar.

4 – ATITUDE DOS ELEMENTOS DO CORPO DE BOMBEIROS

4.1 Devem proteger e respeitar o património da Associação. Serão responsabilizados pelos atos que praticarem e que sejam causados intencionalmente ou por manifesta negligência.

4.2 Devem evidenciar no seu relacionamento, disponibilidade, eficiência, correção e cortesia.

4.3 Devem ter um comportamento pautado pela lealdade para com a Associação, que deve ser honesto, independente, isento, discreto e não atender a interesses pessoais, contribuindo para o eficaz funcionamento e a boa imagem da instituição, de modo a manter e reforçar a confiança dos cidadãos.

4.4 Devem realizar uma gestão criteriosa, com controlo rigoroso dos recursos e prevenção do desperdício, sob todas as suas formas.

4.5 Devem assegurar que os pedidos dos utentes sejam satisfeitos com celeridade e qualidade, minimizando esperas e atrasos, para utentes e prestadores de serviços e que sejam prestadas as informações pretendidas de forma clara e compreensível.

4.6 É obrigatório o uso do cinto de segurança pelos tripulantes. O motorista é responsável pela verificação do correto uso do cinto de segurança por todos os transportados.

4.7 Os bancos da frente do veículo só podem ser utilizados por tripulantes. Nos VDTD os bancos da frente podem ser utilizados por outros elementos do Corpo de Bombeiros.

4.8 Os tripulantes não podem fumar ou comer dentro dos veículos ou em locais proibidos pela Lei.

4.9 Os motoristas não podem infringir os limites de velocidade e demais regras de trânsito; caso sejam autuados assumem as responsabilidades inerentes à infração.

4.10 O Motorista é responsável pela correta fixação das cadeiras de rodas

4.11 O Motorista é responsável pela verificação do correto fecho das portas do veículo.

5 – CONDUTA DOS UTENTES E ACOMPANHANTES

5.1 Os utentes e os acompanhantes têm o dever de estar preparados para serem transportados, nos horários e locais acordados.

5.2 Os utentes têm o dever de informar os B.V.Alverca caso sejam portadores de doença contagiosa.

5.3 É obrigatório o uso do cinto de segurança por todos os utentes e acompanhantes, salvo prescrição médica em contrário.

5.4 Os utentes e os acompanhantes não podem fumar, comer ou ingerir bebidas alcoólicas dentro dos veículos.

5.5 Os utentes e os acompanhantes devem respeitar o património da Associação. Serão responsabilizados pelos atos danosos que praticarem.

5.6 Os utentes e os acompanhantes devem evidenciar no seu relacionamento, correção e cortesia.

5.7 Os utentes e os acompanhantes que não cumpram com as regras de segurança, não são transportados.

5.8 As infrações deverão ser comunicadas por escrito ao Comando e à Direção, para apreciação.

6 – DIREITOS DOS UTENTES E ACOMPANHANTES

6.1 Os utentes e os acompanhantes têm o direito a ser transportados em condições de segurança e conforto.

6.2 Os utentes e os acompanhantes têm o direito a ser transportados por bombeiros com a competência adequada às necessidades.

6.3 Os utentes e os acompanhantes têm o direito a serem transportados em veículos adequados.

6.4 Os utentes e acompanhantes têm o direito a serem respeitados pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.

6.5 Os utentes têm o direito a serem informados acerca das condições, tarifas e horários do serviço.

6.6 Os utentes têm o direito à confidencialidade relativa à sua informação clínica e aos seus elementos identificativos.

6.7 Os utentes, os acompanhantes ou quem os represente, têm o direito a apresentar sugestões e reclamações por escrito.

7 – PAGAMENTO DE SERVIÇOS

7.1 A Associação informa os utentes sobre as tarifas aplicáveis bem como as formas e prazos de pagamento.

7.2 A Associação envia ao utente/entidade solicitadora do serviço um aviso de pagamento ou uma fatura que deverá ser paga até 30 dias.

7.3 O pagamento poderá ser feito em dinheiro na secretaria, ou por transferência bancária ou por outras modalidades de pagamento que se venham a implementar.

7.4 Os serviços a pagar antecipadamente serão efetuados em dinheiro.

8 – DÍVIDAS

8.1 Se a fatura não for paga no prazo de 30 dias, a Associação envia uma carta ao utente a informá-lo da dívida, e de que tem mais 15 dias para pagar, sob pena da suspensão da prestação de serviços não emergentes.

O utente deve ser advertido por escrito; a carta justifica o motivo da suspensão e informa-o sobre os meios que tem para evitar a suspensão.

8.2 Se o utente não pagar a dívida após o prazo de pagamento definido na carta, a Secretaria deve indicar no programa de gestão de serviços (GI) que o utente tem dívidas para com a Associação; a partir desse momento deve ser seguido o procedimento definido em 2.2.5.

9 – DIVERSOS

A Associação assegura a possibilidade de reclamação. A resposta será enviada ao utente até 30 dias.

Alverca, 10 de Março de 2016

O Presidente da Direção