



Queremos  
falar-lhe dos **Direitos** das  
**Pessoas Idosas**

O que precisa de saber para  
escolher uma Resposta Social...

# Errata

## Página 20

### Onde se lê:

Contacte o serviço  
**VIA Segurança Social**  
**808 266 266**  
Dias úteis das 8h00 às 20h00  
Estrangeiro: +351 272 345 313  
Fax: (+351) 272 240 900

### Deve ler-se:

Contacte o serviço  
**Centro de Contacto da Segurança Social**  
**808 266 266**  
Dias úteis das 9h00 às 17h00  
Estrangeiro: **+351 210 495 280**  
(custo de chamada local)

## Página 40

### Onde se lê:

**VIA Segurança Social**  
**808 266 266**

### Deve ler-se:

**Centro de Contacto da Segurança Social**  
**808 266 266**

## Contracapa

### Onde se lê:

**www.seg-social.pt**  
**808 266 266**  
Dias úteis das 8h00 às 20h00  
Do estrangeiro: +351 272 345 313  
dias úteis das **8h00 às 20h00 GMT**

### Deve ler-se:

**Centro de Contacto da Segurança Social**  
**808 266 266**  
Dias úteis das 9h00 às 17h00  
Estrangeiro: **+351 210 495 280**  
(custo de chamada local)



# Dados Pessoais

Nome: \_\_\_\_\_

Apelido: \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_

Localidade: \_\_\_\_\_

Código Postal \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ Telemóvel: \_\_\_\_\_

E - mail: \_\_\_\_\_

Outros contactos: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## Edição

© Instituto da Segurança Social, I.P.

## Coordenação e Supervisão Técnica

**Departamento de Desenvolvimento Social**

Unidade de Promoção de Autonomia

Rua D. Francisco Manuel de Melo, nº 3 | 1070-085 Lisboa

## Concepção Gráfica

Itineuropa, Lda.

## Impressão

Colprinter - Indústria Gráfica, Lda.

**Tiragem 30 000 exemplares**

**Data Março de 2012**

**Depósito Legal 322057/11**

## De que fala este Guia?

Este guia pretende dar-lhe a conhecer os direitos das pessoas idosas, as respostas sociais que existem e o que deve ter em atenção quando tiver de escolher uma delas.



### Mas porquê um guia como este?

Ao promover os seus direitos, está-se a contribuir para que exerça uma cidadania activa, com autonomia.

Está-se, igualmente, a devolver-lhe a responsabilidade da gestão da sua própria vida!



É um contributo, uma  
oportunidade para  
promover a sua  
**AUTONOMIA E  
PARTICIPAÇÃO!**

## Estimula ...

1

O Desenvolvimento Pessoal e Social

2

O Bem-Estar Emocional

3

O Bem-Estar Material

4

O Bem-Estar Físico

5

A Autonomia

6

A Capacidade de Escolha

7

A Participação

8

A Integração Social

9

As Relações Pessoais

10

A Qualidade de Vida e o Envelhecimento Activo

# As Pessoas Idosas merecem ser tratadas com dignidade e respeito...

As mulheres e os homens idosos têm os mesmos direitos que qualquer outra pessoa, independentemente da sua idade e/ou da sua situação de dependência.

*“Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos”*

Artigo 1º da Declaração Universal dos Direitos Humanos

*“As pessoas idosas têm direito à segurança económica e a condições de habitação e convívio familiar e comunitário que respeitem a sua autonomia pessoal e evitem e superem o isolamento ou a marginalização social.”*

Artigo 72º da Constituição da República Portuguesa

# Auto-realização

## Exemplos

- Aproveitar as oportunidades para o total desenvolvimento das suas potencialidades.
- Ter acesso aos recursos educacionais, culturais, espirituais e de lazer da sociedade.



<sup>1</sup> Princípios das Nações Unidas para as Pessoas Idosas (Resolução n.º 46/91, de 16 de Dezembro de 1991)



# Independência

## Exemplos

- Ter acesso a alimentação, água, habitação, vestuário, saúde, apoio da família e da comunidade adequados.
- Poder viver em ambientes seguros adaptáveis à sua preferência pessoal, que sejam passíveis de mudanças.
- Poder viver na sua casa tanto tempo quanto possível.
- Ter oportunidade de trabalhar ou de ter acesso a outras formas de criação de rendimentos.



## Assistência

### Exemplos

- Beneficiar da assistência e protecção da família e da comunidade, de acordo com os seus valores culturais.
- Ter acesso à assistência médica para manter ou adquirir o bem-estar físico, mental e emocional, prevenindo a incidência de doenças.
- Ter acesso a serviços sociais e jurídicos que lhe assegurem melhores níveis de autonomia, protecção e assistência.
- Desfrutar os direitos e liberdades fundamentais, quando residente em instituições que lhe proporcionem os cuidados necessários.



# Participação

## Exemplos

- Permanecer integrado/a na sociedade.
- Transmitir aos mais jovens conhecimentos e habilidades.
- Aproveitar as oportunidades para prestar serviços à comunidade.
- Poder formar movimentos ou associações de pessoas idosas.

# Dignidade

## Exemplos

- Poder viver com dignidade e segurança, sem ser objecto de exploração e maus-tratos físicos e/ou mentais.
- Receber um tratamento digno e justo, independentemente da idade, sexo, raça, etnia, incapacidade ou outras condições.

# A que tem Direito?

- À preservação da sua imagem
- À integridade e ao desenvolvimento da sua personalidade
- Ao respeito pelo seu percurso de vida
- À privacidade e à reserva da vida privada (intimidade e confidencialidade)
- À liberdade de expressão
- À liberdade de escolha
- À liberdade religiosa
- A uma vida social, afectiva e sexual
- Ao respeito pela sua autonomia na gestão do seu património
- À garantia da qualidade dos cuidados que lhe são prestados
- À participação e convívio familiar e comunitário



**Que atitudes tomar para promover  
os seus Direitos ...**

## **Seja independente**

Planeie o seu dia-a-dia e o seu futuro

## **Seja participativo**

Participe na vida familiar, comunitária e social

## **Seja comunicativo**

Contacte regularmente os seus amigos e família

## **Seja informado**

Queira saber sempre dos seus direitos e deveres



# Que atitudes tomar para promover os seus Direitos ...

Informe-se sobre o que são e quais são os tipos de maus-tratos, quais os factores que contribuem para a sua existência, sobre quais são, normalmente, as características dos abusadores e a quem ou onde pode pedir ajuda.

Conheça e verifique regularmente a sua situação financeira.

Não dê a ninguém o seu número de cartão de crédito, de conta bancária ou algum código confidencial.



Não guarde grandes quantidades de dinheiro em casa.

Se emitir uma procuração assegure-se que tem total confiança na pessoa que escolher.

Não assine papéis sem os ler com muita atenção, ou dê-os a ler a alguém da sua confiança.

Nunca os assine se não os compreender bem.

Informe-se sobre os cuidados sociais e de saúde que lhe vão prestar.

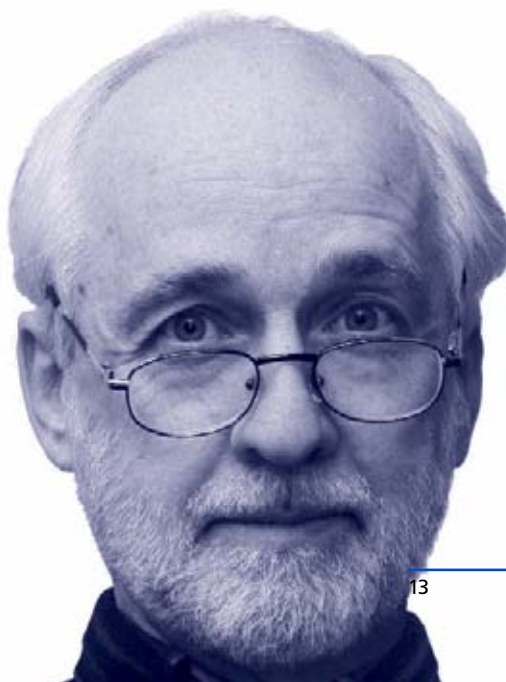


## Sabia que ...

As pessoas idosas são cidadãs com plena capacidade para reger a sua pessoa e os seus bens de forma livre e autónoma.

Em qualquer circunstância, deve ser respeitada a sua autonomia na gestão da sua vida e património não permitindo que, seja quem for, o/a substitua sem que lhe sejam autorizados poderes legais.

**Acredite que tem  
mais controlo  
sobre si e  
sobre o seu  
futuro do que  
imagina**





# **Que Respostas Sociais existem para Pessoas Idosas**



## O que são Respostas Sociais?

São respostas apoiadas pelo Instituto da Segurança Social, I.P. para favorecer a autonomia e a participação das pessoas idosas.

Estas respostas sociais são desenvolvidas por Instituições Privadas Com Fins Lucrativos ou por Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) ou equiparadas, como Santas Casas da Misericórdia, Centros Sociais e Paroquiais, Cooperativas, Casas do Povo, entre outras.

**Saber qual a natureza jurídica da Instituição é uma questão fundamental, pois as regras de organização e pagamento são diferentes caso se trate de uma Instituição Particular de Solidariedade Social ou equiparada, ou se trate de uma Instituição com Fins Lucrativos.**

# Que Respostas Sociais existem para Pessoas Idosas

Em função das necessidades e do grau de autonomia da pessoa, existem vários tipos de respostas, nomeadamente:

- Serviço de Apoio Domiciliário
- Centro de Convívio
- Centro de Dia
- Centro de Noite
- Centro de Férias e Lazer
- Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas
- Residência
- Lar de idosos



# Para que Servem?

## **Serviço de Apoio Domiciliário**

Equipa de profissionais que vão a casa das pessoas e ajudam a limpar a casa, levam comida pronta ou fazem as refeições na sua própria casa, tratam das roupas, cuidam da higiene pessoal e fazem pequenas reparações na habitação.

## **Centro de Dia**

Locais que funcionam durante o dia e que prestam serviços que satisfazem necessidades básicas, promovem a animação e ajudam a manter as pessoas idosas no seu meio social e familiar.

# Para que Servem?

## **Centro de Convívio**

Locais onde se organizam actividades recreativas e culturais que envolvem as pessoas idosas das comunidades.

## **Centro de Noite**

Centros de acolhimento nocturno, prioritário para pessoas idosas e autónomas, que, por estarem sozinhas, isoladas ou inseguras, precisam de acompanhamento durante a noite.

## **Centro de Férias e Lazer**

Centros onde as pessoas idosas e as suas famílias podem passar algum tempo e quebrar a rotina.

## Para que Servem?

### Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas

Alojamento temporário ou permanente de pessoas idosas em casa de famílias capazes de lhes proporcionar um ambiente estável e seguro, quando não possam ficar em suas casas.

### Residência

Apartamentos com alojamento temporário ou permanente e com espaços e/ou serviços de utilização comum, para pessoas idosas com autonomia, com vista a garantir uma vida confortável num ambiente calmo e humanizado.

### Lar de Idosos

Alojamento colectivo, temporário ou permanente, para pessoas idosas em situação de risco de perda da sua independência ou autonomia.

## Pode contactar:

- Directamente a Instituição que presta o apoio;
- Os Serviços de Atendimento da Segurança Social da área onde mora;
- A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (se morar na cidade de Lisboa).

Pode também consultar a listagem de respostas sociais existentes no site da Carta Social em [www.cartasocial.pt](http://www.cartasocial.pt)

Partilhe as suas dúvidas e/ou questões ...

Contacte o serviço

**VIA Segurança Social**  
**808 266 266**



**SEGURANÇA SOCIAL**

808 266 266 > [WWW.SEG-SOCIAL.PT](http://WWW.SEG-SOCIAL.PT)

Dias úteis das 8h00 às 20h00  
Estrangeiro: +351 272 345 313  
Fax: (+351) 272 240 900  
(custo de uma chamada local)



## O que importa saber no acesso a uma Resposta Social?

A opção de integrar uma resposta social é uma decisão importante. Normalmente acontece quando a própria pessoa ou familiares já não conseguem dar resposta às necessidades mais básicas ou por questões de segurança e companhia.

Por vezes, o mais difícil é decidir qual a resposta social mais adequada à situação concreta, de forma a manter ou promover a autonomia.

Sempre que possível, deve ser uma escolha e decisão pessoais.

A opção deve ser **livre** (sua), **expressa** (autorizada por escrito) e **informada** (com conhecimento completo dos seus direitos e deveres e da instituição, assim como as regras de funcionamento e dos termos do contrato de prestação de serviços).



# Antes de tomar uma decisão: O que deve Fazer e Saber?

Partilhe os seus desejos e expectativas com os outros.

- **Visite várias instituições** e opte pela que mais lhe agradou.
- **Leia com atenção**, ou dê a ler a alguém da sua confiança os **documentos disponibilizados** (Regulamento Interno, Contrato de Prestação de Serviços, entre outros).
- **Pergunte sobre os métodos e critérios para a selecção** dos candidatos e se existe **lista de espera** e **data previsível de entrada**.
- **Pergunte se existem participações do Estado** (nos casos de Instituições Particulares de Solidariedade Social ou equiparadas) e como se define a sua mensalidade de acordo com as mesmas.
- Fale do seu **projecto de vida e desejos futuros** aos responsáveis pela instituição (faça-se ouvir).

**Diga sempre o que precisa e o que espera  
dos serviços que lhe vão prestar.**



# Tenha especial atenção

## À Organização

### Alguns exemplos

- Quais as condições de acesso (o que é necessário fazer e quais os documentos necessários),
- Horários,
- Mensalidade e como se calcula a comparticipação – nos casos das Instituições Particulares de Solidariedade Social...

## Às Instalações

### Alguns exemplos

- Se lhe transmitem conforto,
- Se estão devidamente limpas,
- Se os espaços interiores e exteriores são acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida...

# Tenha especial atenção

## Ao Funcionamento

### Alguns exemplos

- Que respostas sociais desenvolvem e que serviços estão incluídos,
- Como funcionam,
- Qual o pessoal (quantidade – em função do número de pessoas a quem prestam apoio e qualificação – em função dos serviços prestados),
- Qual a rotina diária,
- Quais as actividades de animação e lazer,
- Se pode haver participação da família nas actividades,
- Se pode ter acesso a um voluntário para actividades no interior (como por exemplo para leitura de livros, jornais, entre outros) e no exterior (para visitar familiares, amigos, para passeios e outras actividades de lazer),
- Quais os serviços incluídos no contrato, forma de acesso e respectivos custos...

## Nos casos em que o apoio é na sua casa, deve ainda tomar atenção

- Aos serviços que lhe vão prestar (alimentação, higiene pessoal e/ou da habitação, tratamento de roupa, pequenas reparações ou outros).
- Quantas vezes por dia as ajudantes vão à sua casa e quanto tempo ficam nela.
- Se pode ser ouvido/a por um/a Assistente Social e/ou Psicólogo/a.
- Se poderá receber apoio aos fins-de-semana e feriados.
- Se precisar de se deslocar quem o/a poderá acompanhar.



# Nos casos em que vai viver para uma instituição verifique

- Se precisa de pagar alguma caução (neste caso não se esqueça de exigir o seu reembolso no momento em que terminar o contrato de prestação de serviços).
- Se sugerem doações (as doações não podem configurar como condição de entrada em qualquer resposta social).
- Se existem serviços ou materiais / equipamentos pagos à parte.
- Se pode levar objectos pessoais (mobiliário, fotografias, peças decorativas, entre outros).
- Se pode ser ouvido/a por um/a Assistente Social e/ou Psicólogo/a;
- Se estão incluídos serviços de saúde (enfermagem, médicos, fisioterapia, entre outros).
- Se pode continuar a ser seguido pelo/a médico/a de família;
- Como estão organizadas as saídas ao exterior e como é feito o transporte e seu pagamento.
- Como estão organizadas as visitas dos familiares e amigos.



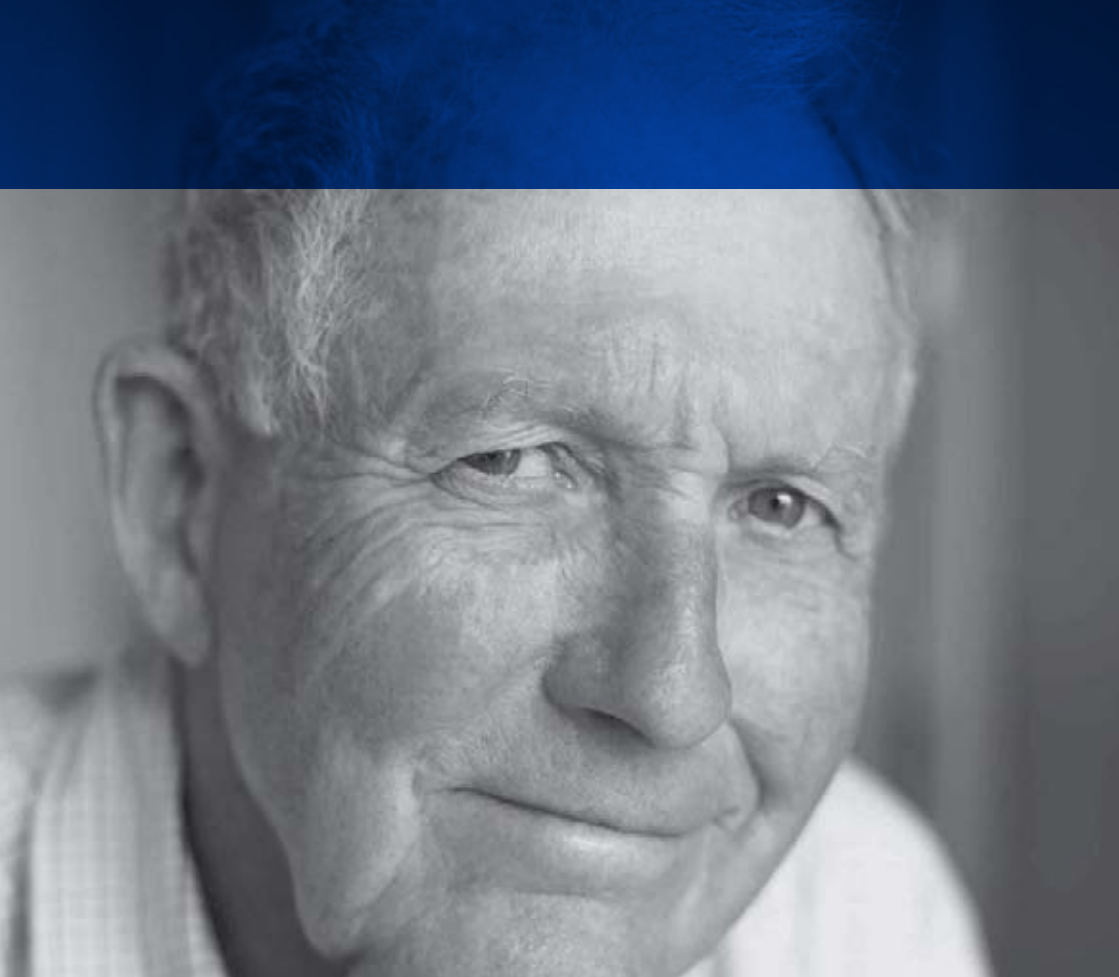
## **Antes de tomar uma decisão: O que deve Fazer e Saber?**

**Certifique-se que fica com todas as suas  
dúvidas esclarecidas**

**Peça sempre cópia do Regulamento Interno  
da Resposta Social e do Contrato de Prestação  
de Serviços**

**Pergunte como vai ser o seu dia-a-dia**

**Se algo estiver mal, não deixe de o dizer. Se for  
caso disso, escreva no Livro de Reclamações**



**O que deve saber  
quando escolher  
uma Resposta Social...**



## O que deve saber quando escolher uma Resposta Social...

Tomar a decisão de integrar uma resposta social é uma grande mudança na vida de uma pessoa.

Como é um acto que tem um enorme impacto na sua vida e dos seus familiares, importa medir as **vantagens e desvantagens quando for visitar uma instituição.**

A lista que se segue pretende ajudá-lo/a a organizar a informação mais importante e apoiá-lo/a na tomada de decisão.

**Não se esqueça de olhar para os pormenores e de registar exactamente o que sentiu !**



**Essa resposta pode vir a ser a sua nova casa...**



# O que deve saber quando escolher uma Resposta Social...

Tipo de Resposta Social

(ex. Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia, Lar de Idosos, Centro de Noite, outros)

## Identificação da Instituição

Nome da Instituição

Nome do Equipamento

Morada

Código Postal

Localidade

Telefone

E-mail

Pessoa de Contacto

Data da Visita





# O que deve saber quando escolher uma Resposta Social...

## Enquadramento Jurídico da Instituição

- Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) ou Equiparada   
(ex. cooperativas, casas do povo, fundações, centros paroquiais, entre outros)
- 
- Pública (Geridas pela Segurança Social)
- 
- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML)
- 
- Privada com Fins Lucrativos
- 

## Preços

- Mensalidade (€)
- 
- Com Extras? Não   
Sim   
Quais?
- 
- Exige caução ou jóia? Não   
Sim   
Quais?
-



# O que deve saber quando escolher uma Resposta Social...

## Comparticipação

Foi informado sobre como é calculada a sua participação? (se for uma Instituição Particular de Solidariedade Social ou equiparada)

Não

Sim

Como?

## Número de Utentes

Número Total de Utentes

## Vagas

Existe vaga disponível?

Sim

Não

## Lista de Espera

Com Lista de Espera?

Não

Sim

Qual o número de pessoas em lista de espera?

Tempo previsível para integração?



# O que deve saber quando escolher uma Resposta Social...

## Funcionamento da Instituição

### Horário de Funcionamento

				Abertura		Encerramento
Dias Úteis da Semana	<input type="checkbox"/>	<b>Horas</b>	Das	<input type="text"/>	às	<input type="text"/>
Dias Úteis da Semana + Sábado	<input type="checkbox"/>	<b>Horas</b>	Das	<input type="text"/>	às	<input type="text"/>
Todos os Dias da Semana	<input type="checkbox"/>	<b>Horas</b>	Das	<input type="text"/>	às	<input type="text"/>
Serviço Nocturno	<input type="checkbox"/>	<b>Horas</b>	Das	<input type="text"/>	às	<input type="text"/>
Horário das Visitas	<input type="text"/>					

### Entradas e Saídas

Existe alguma regra quanto às entradas e saídas? Sim   
Não

Qual?

### Período de Encerramento

				Encerramento		Abertura
Férias	<input type="checkbox"/>	<b>Datas</b>	De	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>
Datas Especiais	<input type="checkbox"/>	<b>Datas</b>	De	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>
Outros Dias	<input type="checkbox"/>	<b>Datas</b>	De	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>
Se sim, quais?	<input type="text"/>					



# O que deve saber quando escolher uma Resposta Social...

## Funcionamento da Instituição

Documentos que estão afixados em Local bem visível

Licença de Funcionamento / Alvará Sim  Não

Mapa de Pessoal / Horários Sim  Não

Nome do Director Técnico Sim  Não

Regulamento Interno Sim  Não

Minuta de Contrato de Prestação de Serviços Sim  Não

Mapa Semanal das Ementas Sim  Não

Mapa Mensal de Actividades Sim  Não

Preçário (com máximos e mínimos) Sim  Não

Planta / Plano de Emergência Sim  Não

Identificação da existência do Livro de Reclamações Sim  Não



# O que deve saber quando escolher uma Resposta Social...

## Funcionamento da Instituição

Quais os Serviços disponibilizados?

### Nutrição e Alimentação

Fornecimento de Refeições Sim  Não

Se sim, quais?

Pequeno-almoço

Almoço

Lanche

Jantar

Preparação e Confeção de Alimentos (no domicílio) Sim  Não

Outros Sim  Não

Se sim, quais?

### Serviços Pessoais e de Saúde

Serviços de Higiene Sim  Não

Serviços de Imagem / Estética (ex. cabeleireiro, pedicura, manicura, entre outros) Sim  Não

Assistência Medicamentosa (mediante prescrição) Sim  Não

Serviços de Enfermagem Sim  Não

Serviços Médicos Sim  Não

Serviços de Reabilitação Sim  Não

Outros Sim  Não

Se sim, quais?



# O que deve saber quando escolher uma Resposta Social...

## Funcionamento da Instituição

Quais os Serviços disponibilizados?

### Habitação

Higiene da Habitação Sim  Não

Tratamento de Roupa Sim  Não

Pequenas Reparações Sim  Não

Adaptação do Espaço e Reparações no Domicílio Sim  Não

Fornecimento / Aluguer de Ajudas Técnicas / Produtos de Apoio Sim  Não

Se sim, quais?

Outros Sim  Não

Se sim, quais?

### Acompanhamento ao Exterior

Acompanhamento ao Exterior (ex. para aquisição de bens e serviços, visitas a familiares ou amigos, entre outros) Sim  Não

Serviço de Transporte Sim  Não

Outros Sim  Não

Se sim, quais?



# O que deve saber quando escolher uma Resposta Social...

## Funcionamento da Instituição

Quais os Serviços disponibilizados?

Outros Serviços

Actividades lúdicas e culturais Sim  Não

Actividades desportivas Sim  Não

Actividades sociais Sim  Não

Actividades espirituais / religiosas Sim  Não

Outros Sim  Não

Se sim, quais?

## Segurança, Acessibilidade e Conforto

Segurança

De uma forma geral, apresenta formas de controlo e segurança?  
(ex. saídas de emergência, articulação com autoridades policiais, entre outros) Sim  Não

Têm um sistema de detecção contra intrusão e vigilância, devidamente autorizado pelas autoridades competentes? Sim  Não

Existe um sistema de detecção de incêndios? Sim  Não

Outros Sim  Não

Se sim, quais?



# O que deve saber quando escolher uma Resposta Social...

## Segurança, Acessibilidade e Conforto

### Acessibilidade e Espaço Exterior

É de acesso fácil através de transportes públicos? Sim  Não

O espaço interior está organizado de forma a permitir a mobilidade?  
(ex. sem escadas, com rampas ou elevadores de acesso a pisos superiores) Sim  Não

Os quartos estão equipados para receber pessoas em cadeiras de rodas ou acamadas? Sim  Não

Tem espaço exterior acessível? Sim  Não

Outros Sim  Não

Se sim, quais?

### Conforto

O espaço é acolhedor? Sim  Não

Tem um ambiente familiar? Sim  Não

É possível ter um quarto individual? Sim  Não

É permitido levar objectos pessoais?  
(ex. fotografias, mobiliário, entre outros) Sim  Não

Outros Sim  Não

Se sim, quais?







## Contactos Úteis

---

Linha Nacional de Emergência Social	<b>144</b>
-------------------------------------	------------

---

VIA Segurança Social	<b>808 266 266</b>
----------------------	--------------------

---

---

Número Nacional de Socorro	<b>112</b>
----------------------------	------------

---

Saúde 24	<b>808 242 424</b>
----------	--------------------

---

Intoxicações – INEM	<b>808 250 143</b>
---------------------	--------------------

---

---

Linha do Medicamento	<b>800 222 444</b>
----------------------	--------------------

---

Linha SOS SIDA	<b>800 201 040</b>
----------------	--------------------

---

Linha SIDA	<b>800 266 666</b>
------------	--------------------

---

Linha Cancro	<b>808 255 255</b>
--------------	--------------------

---

Linha Contra o Cancro	<b>213 619 542</b>
-----------------------	--------------------

---

---

Linha do Cidadão Idoso	<b>800 203 531</b>
------------------------	--------------------

---

Provedor de Justiça	<b>808 200 084</b>
---------------------	--------------------

---

Serviço de Informação a Vítimas de Violência Doméstica	<b>800 202 148</b>
--	--------------------

---

Alcoólicos Anónimos	<b>217 162 969</b>
---------------------	--------------------

---

Famílias Anónimas	<b>214 538 709</b>
-------------------	--------------------

---

Loja do Cidadão	<b>808 241 107</b>
-----------------	--------------------

---










[www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt)

 **808 266 266**

Das 08h às 20h, de segunda a sexta-feira  
Do estrangeiro: +351 272 345 313  
das 08h às 20h (GMT)



SEGURANÇA SOCIAL



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.