

GUIA PRÁTICO

ATENDIMENTO PARA PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Guia Prático – Atendimento para Pessoas com Necessidades Especiais
(N59 – V4.01)

PROPRIEDADE

Instituto da Segurança Social, I.P.

AUTOR

Núcleo de Gestão do Cliente

PAGINAÇÃO

Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente

CONTACTOS

Site: www.seg-social.pt, consulte a Segurança Social Direta.

DATA DE PUBLICAÇÃO

17 de julho de 2015

ÍNDICE

A1 – O que é?	4
B1 – A quem se destina?	4
B2 – Que apoio recebo?	4
B3 – Posso acumular este apoio com outros que já recebo?	5
B4 – Como devo proceder para receber este apoio?	5
C1 – Que documentos tenho de entregar?	5
D1 – Quando é que me dão uma resposta?	6
D2 – Quais as minhas obrigações?	6
E1 – Outra Informação. Legislação Aplicável.....	8
F – Glossário.....	9
Perguntas Frequentes	9

A1 – O que é?

O atendimento para pessoas com necessidades especiais (APNE) é um serviço especializado, no âmbito das áreas das prestações e da ação social. Este serviço, disponibiliza postos de atendimento personalizados em todos os distritos. Este atendimento é dirigido às pessoas com deficiências e/ou incapacidades, aos seus familiares e a todos aqueles que necessitam de informação sobre deficiência.

Os objetivos do serviço são:

- Melhorar o atendimento às pessoas com deficiências e/ou incapacidades e suas famílias;
- Garantir um atendimento personalizado e qualificado;
- Encaminhar corretamente as/os cidadãs/os na resolução dos seus problemas;
- Prestar o apoio necessário ao estabelecimento dos contactos com outros organismos da Administração Pública, nas áreas da deficiência e da sua reabilitação, com competência para a resolução das situações apresentadas, sempre que se justifique.
- Promover a inclusão na sociedade de informação.

B1 – A quem se destina?

Este atendimento destina-se:

- Aos cidadãos com deficiências e/ou incapacidades e as suas famílias;
- A Instituições Particulares, com e sem fins lucrativos;
- A entidades empregadoras e outros que pretendam informação sobre este tema.

B2 – Que apoio recebo?

No atendimento para pessoas com necessidades especiais pode obter informação sobre:

- Prestações Sociais;
- Requisição de Prestações Sociais a que tem direito;
- Identificação de Serviços e Equipamentos da rede pública e solidária;
- Apoio no contacto com outros organismos da Função Pública, na área da deficiência e reabilitação.

As pessoas com deficiências e/ou incapacidades, que possuem grau de incapacidade atestada por Atestado Médico de Incapacidade Multiuso, igual ou superior a 60%, ou sejam pensionistas com complemento de dependência de 1º ou 2º grau, podem também iniciar o processo de solicitação de financiamento de ajudas técnicas/produtos.

São exemplos de produtos de apoio:

- Cadeiras de rodas, andarilhos, canadianas, camas articuladas, cadeiras de banho, material antiderrapante, amplificadores de som, próteses ou ortóteses, entre outros.

A Segurança Social pode financiar os produtos de apoio prescritos pelos centros de saúde e pelos seus centros prescritores especializados.

B3 – Posso acumular este apoio com outros que já recebo?

Sim.

B4 – Como devo proceder para receber este apoio?

Deve dirigir-se aos serviços de atendimento presencial da Segurança Social.

C1 – Que documentos tenho de entregar?

1 – Ficha de Prescrição de Produtos de Apoio (PA), de acordo com o Anexo da Portaria n.º 78/2015, de 17 de março, efetuada por médico ou equipas multidisciplinares enquadrado(s) nas entidades credenciadas pelo ISS, I.P. como Centros Prescritores Especializados ou nos Centros de Saúde, corretamente preenchida;

2 – Um dos documentos de identificação civil válido (cartão de cidadão, bilhete de identidade, passaporte ou outro documento com fotografia), ou do seu/sua representante legal;

3 – Atestado Médico de Incapacidade Multiuso (exceto se a/o cidadã/o for pensionista com complemento de dependência de 1.º ou 2.º grau, o que deve ser verificado na aplicação CNP – Sistema de Pensões);

4 – Pelo menos três orçamentos de fornecedores distintos exclusivamente para o(s) código(s) ISO do(s) produto(s) prescrito(s) desagregado(s) por códigos, com data posterior à da prescrição, dentro do prazo de validade (6 meses), com as seguintes exceções:

No caso de apresentação de menos de três orçamentos por produto, por este só ser comercializado por um ou dois fornecedores, deve:

- ser anexa declaração de tal circunstância dos respetivo(s) fornecedor(es);
- junta declaração, sob compromisso de honra, do requerente nesse sentido.

No caso de fraldas (ISO 09 30 04), não é necessária a apresentação de qualquer orçamento.

5 – Comprovativo do IBAN, caso a pessoa com deficiências e/ou incapacidades ou seu/sua representante legal pretenda transferência bancária;

6 – Documento de participação do Subsistema de Saúde, quando aplicável;

7 – Documento da companhia seguradora que cobriu a ocorrência que comprove em como não foi financiado produto idêntico ao solicitado se a condição de deficiência ou incapacidade tiver decorrido de acidente, quando aplicável;

8 – Cópia do registo de propriedade (carros e ciclomotores) quando o pedido tiver que ver com a sua adaptação;

9 – Outros documentos relevantes comprovativos da necessidade do PA, nomeadamente relatórios médicos;

10 – Comprovativo da situação regularizada perante a administração fiscal ou autorização para consulta, *on-line*, da situação pelo ISS, I.P.

Nota: Considera-se que o/a requerente, em situação de dívida com um **plano de pagamento/regularização aprovado e em cumprimento**, reúne requisito de acesso ao Sistema.

Para as pessoas que residam no concelho de Lisboa a instrução dos processos individuais para o financiamento de ajudas técnicas/produtos de apoio é efetuado através da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, no âmbito do protocolo celebrado com o Instituto da Segurança Social, I.P. (Centro Distrital de Lisboa).

D1 – Quando é que me dão uma resposta?

Analisado o processo pelos serviços competentes a/o cidadã/o com deficiências e/ou incapacidades ou seu/sua representante legal, será notificada/o por ofício da decisão que recaiu sobre o pedido. Tal não invalida que possam ocorrer contactos anteriores, como por exemplo marcação de atendimento de ação social ou visita domiciliária para clarificação de aspetos relativos ao processo.

D2 – Quais as minhas obrigações?

Nos casos em que a decisão seja favorável (positiva), a carta com a decisão de deferimento (aprovação) é acompanhada de minuta do termo de aceitação da decisão de aprovação do apoio.

O termo de aceitação da decisão de aprovação deve ser assinado pelo/a destinatário/a ou seu/sua representante legal, com indicação do número e data da validade do respetivo documento de identificação, comprometendo-se a que:

- O apoio financeiro será utilizado exclusivamente para os fins para que foi concedido;
- A despesa comparticipada não será apresentada à administração fiscal como despesa de saúde para efeitos de Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS).

A/o cidadã/o declara ainda que:

Vai cumprir com as obrigações a que ficam sujeitos os beneficiários destes apoios e que estão definidas no manual de procedimentos para o financiamento de produtos de apoio:

- a) Só pode usar o valor pago para comprar os produtos de apoio que foram aprovados para financiamento;
- b) Não pode incluir os recibos de compra dos produtos de apoio como despesas de saúde no IRS;
- c) Tem de apresentar os originais dos recibos de compra dos produtos de apoio, no Serviço de Atendimento da Segurança Social da sua área de residência, até 10 dias úteis depois de me ter sido pago o financiamento;
- d) Não pode pedir apoio financeiro para a compra dos mesmos produtos de apoio a outra entidade e, se o fizer, terá de devolver os valores que recebeu à Segurança Social;
- e) Tem de usar os produtos de forma correta e garantir a sua boa conservação;
- f) Se deixar de necessitar dos produtos de apoio, pode doá-los ou cedê-los a um Banco de Produtos de Apoio.

Ao termo de aceitação para produtos consumíveis não se aplicam as duas últimas alíneas.

O pagamento do apoio financeiro é efetuado por transferência bancária ou através de carta-cheque exclusivamente à/ao cidadã/o que requer ou ao/à seu/sua representante legal após a devolução do termo de aceitação da decisão de aprovação.

O/A requerente deve apresentar no Centro Distrital, no prazo máximo de 10 dias úteis, recibo comprovativo da aquisição efetiva do Produtos de Apoio (ajuda técnica) correspondente ao pedido apresentado.

O incumprimento das obrigações decorrentes da concessão dos apoios financeiros, nomeadamente o recebimento indevido ou a falta de justificação dos apoios recebidos, determina a restituição dos mesmos.

Nos casos em que a decisão não é favorável, a/o cidadã/o, ou seu/sua representante legal, possui nos termos previsto nos artigos 100.º e seguintes no Código do Procedimento Administrativo, nomeadamente realizando, a audiência de interessados.

Findo o prazo da audiência de interessados, recebida (ou não) a contestação, é proferida decisão final de indeferimento e notificada/o a/o requerente da mesma ou, ressaltando da contestação argumentos que determinem uma alteração da proposta remetida ao mesmo, é proferida decisão final de deferimento e enviado termo de decisão da aprovação.

E1 – Outra Informação. Legislação Aplicável

No menu **Documentos e Formulários**, selecionar **Legislação** e no campo pesquisa inserir o **número/ano** do diploma.

Despacho n.º 7225/2015, de 1 de julho

Normas reguladoras do Sistema.

Despacho n.º 6478/2015, de 11 de junho

Afetação de financiamento para os produtos de apoio para o ano 2015.

Portaria n.º 78/2015, de 17 de março

Ficha de prescrição de produtos de apoio.

Despacho n.º 5212/2014, de 11 de abril

Normas reguladoras do Sistema e Ficha de Prescrição.

Despacho n.º 16313/2012, de 21 de dezembro

Lista homologada de produtos de apoio em vigor.

Decreto-lei n.º 93/2009, de 16 de abril

Cria o Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA).

Lei n.º 38/2004, de 18 de agosto

Define as bases gerais do regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência.

F – Glossário

IBAN

Número Internacional de Conta Bancária.

Ortóteses

Sistemas de correção e posicionamento do corpo.

Pessoa com deficiências e incapacidades (PCDI)

Nos termos do artigo 2.º da Lei n.º 38/2004, de 18 de agosto, considera-se PCDI aquela que, por motivo de perda ou anomalia, congénita ou adquirida, de funções ou de estruturas do corpo, incluindo as funções psicológicas, apresente dificuldades específicas suscetíveis de, em conjugação com os fatores do meio, lhe limitar ou dificultar a atividade e a participação em condições de igualdade com as demais pessoas.

Próteses

Sistemas que substituem partes do corpo ausentes.

Perguntas Frequentes

1 – Posso pedir uma marcação para ser atendido?

Sim, o atendimento pode ser pedido através de marcação prévia, no site da Segurança Social www.seg-social.pt em Sou Cidadão > Deficiência > Atendimento para pessoas com necessidades especiais > Marcação do atendimento: <http://www4.seg-social.pt/marcacao-do-atendimento> ou no Serviço Local de Segurança Social da zona de residência, com morada disponível em: <http://www4.seg-social.pt/servicos-de-atendimento>