



REGULAMENTO INTERNO

Psitorres, Centro de Avaliação Médica e Psicológica Torrejano, Unipessoal, Lda.

Capítulo I - Disposições Gerais

Artigo 1º - Objeto

A missão da Psitorres é prestar serviços de qualidade para adultos, crianças, adolescentes e famílias nas áreas da saúde e educação. O nosso objetivo é ser um centro de referência de serviços de psicologia, medicina e outras terapias que satisfaça as necessidades da população da região centro, oferecendo para tal salas apropriadas para a necessidade de todos os nossos serviços com um ambiente profissional e confortável.

Artigo 2º - Área de Influência

A Psitorres recebe clientes de todo o país, sendo a maioria do distrito de Santarém. Contudo, através das consultas *online*, também conseguimos alcançar clientes de outras áreas, inclusive internacionais.

Artigo 3º - Estrutura de Gestão

A Psitorres é atualmente uma empresa unipessoal, com o **NIPC número 509 650 597**. Está registada como estabelecimento prestador de cuidados de saúde pela **Entidade Reguladora de Saúde número E115674**.

Os **deveres da Gerência** passam por:

- Assumir a responsabilidade por todos os atos de administração, e atuar em coordenação com a direção clínica;
- Cumprir e fazer cumprir a lei e o regulamento interno, assim como ordens de serviço que eventualmente sejam determinadas;
- Elaborar o quadro de pessoal e estabelecer os horários de trabalho, e tabela de vencimentos;
- Pagar aos profissionais, pontualmente, a retribuição acordada;
- Afixar / disponibilizar a tabela de preços dos diversos atos médicos e serviços complementares.

Considera a Gerência da Psitorres boa e imprescindível prática de gestão pagar a tempo e horas aos seus funcionários, fornecedores, entidades fiscais e de segurança social, tendo ainda seguros de trabalho para os seus funcionários.

Cada profissional é responsável pela realização das suas consultas e exames / tratamentos.

Capítulo II - Organização dos Serviços

Artigo 4º - Tipo de Serviços

A Psitorres exerce atividades de saúde clínica e não clínica.

As **especialidades médicas** são as seguintes:

- Pediatria;
- Neurologia;
- Psiquiatria;
- Psiquiatria da Infância e Adolescência.

As **valências técnicas de saúde** são:

- Psicologia clínica e da saúde (adultos e crianças/jovens);
- Psicoterapia (adultos e crianças/jovens);
- Neuropsicologia;
- Psicologia educacional;
- Terapia de casal e familiar;
- Avaliações psicológicas;
- Terapia da fala;
- Terapia ocupacional;
- Nutrição;

Os serviços prestados pela Psitorres constam no respetivo preçário que se encontra divulgado na receção e disponível para consulta no *website* da clínica, bem como o corpo clínico.

Os preços e / ou diversidade das consultas estão sujeitos a alteração sem aviso prévio e condicionados à disponibilidade das instalações.

Artigo 5º - Competência e Especificidade de Funções

Gerente: Dr.ª Joan Palma

Diretora Clínica Médica: Dr.ª Patrícia Marques

Responsável pelas Valências Técnicas: Dr.ª Joan Palma

5.1 - Corpo Clínico

O corpo clínico é composto por todos os médicos e técnicos, inscritos nas respetivas Ordens, em conformidade com este regulamento interno, com as ordens de serviço complementares e com a legislação em vigor, tendo em vista a prestação de serviços no âmbito da saúde aos clientes.

Os profissionais de saúde ficam obrigados à rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos no exercício da sua atividade.

5.2 - Atribuições dos membros do Corpo Clínico

- Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade a gerência da clínica, o diretor clínico, colegas e demais colaboradores que estejam ou entrem em relações com a clínica, nomeadamente clientes e fornecedores;
- Velar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho;
- Guardar lealdade à clínica, nomeadamente não divulgando informações referentes à sua organização ou métodos de prestação de serviços aos clientes;
- Observar escrupulosamente as normas sobre saúde, higiene e segurança no trabalho;
- Assegurar o serviço para o qual estão escalonados, comparecendo com pontualidade e assiduidade, realizando o trabalho com zelo e diligência;
- Proporcionar, na medida das suas possibilidades, o máximo bem-estar aos clientes da Psitorres;
- Comunicar à direção clínica todas as ocorrências dignas de registo, designadamente reclamações de pacientes ou familiares e faltas disciplinares ou de serviço cometidas pelo restante pessoal.

5.3 – Assistente administrativa

São funções da assistente administrativa da Psitorres:

- Pautar o seu desempenho por uma boa educação, apresentação e higiene pessoal;
- Atendimento, marcação e confirmação das consultas, devendo zelar pelo bem-estar do cliente e dos profissionais da clínica;
- Gerir e zelar pela organização e estado de limpeza da clínica;
- Atendimento das chamadas telefónicas e agendamento de consultas;
- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho;
- Assistir à Gerência em todas as tarefas necessárias no que toca à organização e gestão da clínica.

Capítulo III – Funcionamento Geral

Artigo 6º - Normas Gerais de Funcionamento

6.1 - Horários de Funcionamento

A Psitorres encontra-se em funcionamento de 2ª a 6ª feira, das 14h30 às 20h, e aos sábados de manhã (se existirem marcações).

O horário pode sofrer alterações consoante a altura do ano, sendo devidamente comunicada ao público.

6.2 - Atuação com os Clientes

O cliente está abrangido pelo dever de sigilo profissional da equipa da Psitorres e deve ser tratado com respeito, gentileza e profissionalismo.

O cliente pode usar todos os serviços que se encontram disponíveis no precário.

No dia da sua primeira consulta, o cliente terá de fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha pessoal, onde constam os seguintes dados:

- Identificação (nome, NIF, NISS, nº. de utente, data de nascimento, idade, contacto telefónico e email);

- Outras indicações, nomeadamente o profissional que o acompanhará e qual o tipo de serviço de que irá usufruir. Será pedido a sua assinatura da **Declaração de Proteção de Dados Pessoais** para permitir a utilização dos seus dados para efeitos de marcação de consultas, envio de faturação ou outras informações clínicas. Os dados pessoais serão tratados de uma forma que garanta a sua segurança.

Para quem irá iniciar um processo terapêutico, também é norma a assinatura pelo cliente do **Contrato Terapêutico**, onde irá assegurar que tomou conhecimento das normas gerais de funcionamento da clínica, para além dos princípios gerais da terapia.

À gerência da Psitorres reserva-se o direito de recusar a admissão de clientes ou acompanhantes de clientes quando atingida a capacidade máxima funcional das instalações. Uma vez atingido o número máximo de clientes na sala de espera, é pedido a todos os acompanhantes que esperem fora do edifício (exclui-se acompanhantes de menores ou de adultos com problemas cognitivos, cuja presença poderá eventualmente ser importante no decorrer da consulta).

6.3 – Etiqueta e Boas-Práticas

Para que a Psitorres possa garantir um ambiente profissional e sereno para os seus clientes e colaboradores, é essencial o cumprimento dos seguintes princípios de cortesia.

Sendo assim, **não é permitido**:

- Usar telemóveis e outros equipamentos eletrónicos, nomeadamente, câmaras fotográficas ou de filmar, durante as consultas;
- Fumar nas instalações;
- Consumir bebidas alcoólicas, refrigerantes ou outros alimentos adquiridos fora das instalações.

Clientes devem usar um tom de voz baixo e um comportamento calmo na sala de espera e durante a consulta. Os adultos são responsáveis por inculcar nas crianças que acompanham o espírito de respeito pelas regras vigentes.

A perda e / ou extravio de qualquer objeto pessoal no interior das instalações é da inteira responsabilidade do cliente.

O cliente deverá fazer o uso correto e prudente de todos os equipamentos a que tiver acesso.

Recomendamos que chegue à Psitorres 10 minutos antes da hora da sua consulta. **Atrasos não serão compensados durante a consulta, traduzindo-se numa redução do tempo da mesma.**

À gerência da Psitorres reserva-se o direito de não aceitar ou de excluir os clientes que, devido ao seu comportamento, interfiram no normal funcionamento das atividades.

6.4 - Pagamentos dos Serviços

O pagamento deve ser sempre efetuado no dia em que o serviço é realizado. Este poderá ser feito por numerário, cheque, multibanco, *MBWay* ou transferência bancária. No caso da transferência bancária, o cliente deverá enviar-nos o comprovativo de pagamento. **Caso haja pagamentos em falta, estes terão de ser regularizados antes de poder marcar uma nova sessão.**

Damos preferência a que o pagamento de todo e qualquer serviço seja efetuado antes do mesmo.

Todas as faturas são passadas em nome do cliente que irá usufruir dos nossos serviços.

6.5 - Marcações e Política de Cancelamento

De forma a proporcionar o melhor serviço possível, **serão apenas aceites marcações previamente feitas.** A marcação da consulta é feita por telefone ou pessoalmente na receção da clínica. Não é permitido efetuar marcações por email ou por aplicativos de mensagens (WhatsApp, Messenger, etc.).

Será enviada uma mensagem SMS dois dias (48h) antes da marcação, para que o cliente possa confirmar a sua presença ou desmarcar se necessário. Se não houver resposta escrita à mensagem SMS, o cliente será contactado telefonicamente para confirmar a consulta. **A não-confirmação da consulta poderá resultar na desmarcação automática da mesma.**

Desmarcações devem ser feitas com **24 horas de antecedência.**

Desistências ou desmarcações feitas com menos de 24 horas de antecedência (sem justificação razoável), poderão traduzir-se numa **taxa de penalização de 50% do valor da consulta.** Este valor terá de ser regularizado antes da marcação da próxima consulta.

À gerência da Psitorres reserva-se o direito de **terminar o contrato terapêutico** com clientes que desmarquem, desistem ou falem às consultas marcadas frequentemente (sem aviso adequado). Nestes casos, o cliente terá **3 avisos** – dois avisos verbais informais e um aviso formal por escrito. Se o cliente voltar a faltar à sua marcação sem aviso prévio ou desmarcar a consulta sem aviso com 24 horas de antecedência (mesmo já tendo pago as taxas de penalização anteriores), a gerência terminará o contrato terapêutico e o cliente não poderá voltar a marcar consulta na clínica.

Artigo 7º - Clientes Menores ou Especiais

Quando o cliente é uma criança, adolescente ou adulto particularmente indefeso em razão da idade, deficiência ou outras condições de vulnerabilidade, necessita de fazer-se acompanhado por um elemento Parental, Encarregado de Educação, Tutor ou Representante de Maior Acompanhado na primeira consulta.

É expressamente proibido deixar o cliente na Psitorres sozinho antes ou depois da consulta. É igualmente proibido trazer crianças que não clientes e deixá-las na sala de espera enquanto tem consulta.

A gerência da Psitorres não se responsabiliza pela supervisão de qualquer menor ou adulto especial fora das consultas.

À gerência da Psitorres reserva-se o direito de não aceitar ou de excluir os clientes cujos pais, Encarregados de Educação, Tutores ou Representantes de Maior Acompanhado sistematicamente não respeitam esta norma.

Artigo 7.1 - Documentação

O adulto responsável pelo cliente terá de assinar o **Contrato Terapêutico** (se estiver a iniciar um processo terapêutico) e a **Declaração de Proteção de Dados**.

Artigo 7.2 – Separação dos Progenitores

Os pais de um cliente menor que forem judicialmente separados, terão **ambos** de assinar um **Consentimento Informado** antes de se iniciar o processo terapêutico.

Se os pais se separarem durante o processo terapêutico, terão ambos de assinar o **Consentimento Informado** após a separação e concordar na continuação da terapia do menor e a forma como será conduzida (marcações, pagamentos, etc.). Em caso de discórdia ou conflito entre os progenitores em relação a qualquer aspeto inerente ao processo terapêutico, o mesmo será terminado.

Artigo 7.3 – Pagamentos e Marcações

Ficará estabelecido na primeira consulta se o cliente poderá fazer marcações, pagamentos e / ou vir sozinho às consultas.

Toda a faturação é feita em nome do cliente menor.

Todas as marcações terão de ser confirmadas pelo adulto responsável pelo cliente.

Capítulo IV - Direitos e Deveres do Cliente

Artigo 8º - Direitos do Cliente

O cliente tem o direito:

- A ser tratado no respeito pela dignidade humana, independentemente das suas convicções culturais, filosóficas e religiosas, da sua idade, género, condição social, orientação sexual e condição física;
- A receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos serviços disponibilizados na Psitorres;
- A que os cuidados de saúde sejam prestados com observância e em estrito cumprimento dos parâmetros de qualidade e segurança legalmente previstos e clinicamente aceitáveis, designadamente quanto às instalações, recursos técnicos e humanos;
- A ser tratado pelo nome que preferir;
- A ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados;
- A ser informado sobre a sua situação de saúde;
- De acesso aos dados registados no seu processo clínico e à sua conta corrente em termos de faturação;
- A dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer serviço médico ou técnico ou qualquer participação em investigação;
- À confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam;
- À privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico ou técnico;
- A apresentar sugestões e reclamações por si ou por quem o represente.

Artigo 9º - Deveres dos Clientes

O cliente tem o dever:

- De zelar pelo seu estado de saúde. Isto significa que deve procurar garantir o mais completo restabelecimento e também participar na promoção da própria saúde e da comunidade em que vive;

- De fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
- De colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceites;
- De informar a Psitorres sobre qualquer alteração dos dados fornecidos;
- De respeitar os direitos dos outros clientes;
- De tomar conhecimento e respeitar as regras de funcionamento da Psitorres e agir no seu estrito cumprimento.

Capítulo V - Disposições Finais

Artigo 10º - Dúvidas, erros, correções e omissões

Reserva-se à Psitorres - Centro de Avaliação Médica e Psicológica Torrejano Unipessoal, Lda., proceder a alguma alteração neste Regulamento Interno, se para tal houver necessidade.