

# REGULAMENTO INTERNO

## Capítulo I – Disposições gerais

### Artigo 1º

#### Definições

A QDL PHYSIO, LDA é uma sociedade comercial, com sede na Rua D. Luís de Ataíde, 2HA, 2830-185 Barreiro, que tem como objeto a prestação de atividades de fisioterapia; atividades de prática de clínica geral; atividades médicas especializadas; atividades de medicina tradicional, complementar e alternativa; atividades de terapêuticas não convencionais; atividades de serviços de intermediação de serviços médicos, odontológicos e outros serviços de saúde humana; e outras atividades de saúde humana, diversas ou não especificadas.

### Artigo 2º

#### Objetivos

1 – O presente regulamento interno visa disciplinar e sistematizar as normas de organização, funcionamento, segurança, qualidade e utilização da Clínica QDL PHYSIO, LDA., assegurando a conformidade desta com a legislação aplicável, nomeadamente a Portaria n.º 88/2024/1, alterada pela Portaria n.º 164/2025/1, de 9 de abril e pela Portaria n.º 326/2025/1, de 6 de outubro, bem como as orientações e recomendações emanadas pela entidade reguladora da Saúde (ERS) pela Direcção-Geral de Saúde (DGS) e pela respetivas ordens profissionais dos profissionais de saúde que aí exercem, bem como o disposto no artigo 4.º n.º 4 alínea a) do Decreto-lei n.º 127/2014, de 22 de agosto, relativo ao procedimento de licenciamento desta tipologia de unidades.

2 – O regulamento estabelece ainda os princípios fundamentais que regem a relação entre a Clínica, os seus profissionais e os utentes, garantindo:

- i) A prestação de cuidados de saúde, nomeadamente de consultas e tratamentos no âmbito da Medicina Física e de Reabilitação, de qualidade, em conformidade com as boas práticas clínicas e os princípios éticos da profissão.
- ii) O respeito pelos direitos liberdades e garantias dos utentes, incluindo o direito à informação, ao consentimento informado, à confidencialidade e à protecção de dados pessoais;

- iii) A fixação dos deveres e responsabilidades dos utentes, profissionais de saúde, pessoal administrativo e demais colaboradores;
- iv) A implementação de medidas de segurança, higiene e controlo de infeções, bem como de procedimentos que assegurem a melhoria contínua de qualidade.
- v) A definição de regras de funcionamento administrativo e de utilização das instalações e do equipamento da Clínica.

### **Artigo 3º**

#### **Âmbito de aplicação**

1. O presente Regulamento é de aplicação obrigatória a todos os utentes, profissionais de saúde, colaboradores administrativos, prestadores de serviços externos e visitantes que frequentem ou utilizem as instalações e serviços da QDL PHYSIO, independentemente da natureza ou duração da sua relação com a mesma.

2. No que respeita aos utentes, este Regulamento aplica-se desde o momento do primeiro contacto com a Clínica, abrangendo todas as fases da prestação de cuidados de saúde, incluindo marcações, consultas, exames, tratamentos, procedimentos clínicos, faturação e acompanhamento subsequente.

3. Relativamente aos profissionais de saúde e administrativos, este Regulamento vincula-os ao cumprimento das disposições legais, deontológicas e éticas, bem como das normas internas estabelecidas pela Direção Técnica e pela Administração da Clínica, constituindo um quadro normativo complementar aos respetivos contratos de trabalho ou de prestação de serviços.

4. O presente Regulamento aplica-se igualmente a prestadores de serviços externos, fornecedores e visitantes, sempre que, por qualquer motivo, acedam às instalações ou mantenham relação direta com a Clínica, devendo respeitar as disposições de segurança, higiene, confidencialidade e conduta adequadas ao espaço clínico.

5. As disposições do presente Regulamento não afastam a aplicação da legislação portuguesa em vigor, nem dos regulamentos específicos aplicáveis a cada área de atividade, prevalecendo sempre as normas de carácter imperativo emanadas da lei, da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), da Direção-Geral da Saúde (DGS) e das Ordens Profissionais competentes.

## Artigo 4º

### PROTECÇÃO DE DADOS

#### (Confidencialidade e tratamento de dados pessoais)

1. A Clínica assegura a proteção da confidencialidade e a privacidade de todos os dados pessoais e clínicos dos seus utentes, em estrito cumprimento do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados – RGPD), da Lei nº 58/2019, de 8 de agosto, e demais legislação aplicável.

2. O tratamento de dados pessoais destina-se exclusivamente a finalidades relacionadas com:

- Prestação de cuidados de saúde;
- Gestão administrativa e financeira;
- Cumprimento de obrigações legais, regulamentares e contratuais;
- Melhoria da qualidade dos serviços e da experiência do utente, mediante recolha de dados anonimizados sempre que possível.

3. O acesso aos dados pessoais e clínicos dos utentes é restrito a profissionais de saúde e colaboradores devidamente autorizados, sendo regido pelos princípios da necessidade de acesso, da proporcionalidade e do sigilo profissional.

4. A Clínica garante que todos os profissionais e colaboradores assumem um compromisso formal de confidencialidade, sendo responsabilizados disciplinar, civil e criminalmente pelo incumprimento das obrigações de sigilo e proteção de dados.

5. Os utentes têm direito a exercer, junto da Clínica, os direitos que lhes são conferidos pelo RGPD, designadamente:

Direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados;

Direito à limitação ou oposição ao tratamento dos dados;

Direito ao apagamento (“direito a ser esquecido”), nos termos da lei;

Direito à portabilidade dos dados, quando aplicável;

Direito de reclamar junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) em caso de violação dos seus direitos.

6. A Clínica implementa medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar a segurança da informação, incluindo controlo de acessos, encriptação, cópias de segurança e monitorização regular de sistemas informáticos.

7. Em caso de violação de dados pessoais suscetível de implicar risco para os direitos e liberdades dos utentes, a Clínica compromete-se a proceder à respetiva comunicação à CNPD e, quando necessário, ao próprio titular dos dados, nos termos legalmente exigidos.

## **CAPÍTULO II**

### **Organização e Funcionamento**

#### **Artigo 5º**

##### **(Estrutura e Serviços)**

1. A Clínica dispõe de uma Direção Técnica, a cargo de profissional de saúde legalmente habilitado, inscrito na respetiva Ordem Profissional, que assegura a conformidade das atividades com a legislação aplicável, com as boas práticas clínicas e com as orientações da Entidade Reguladora da Saúde (ERS) e da Direção-Geral da Saúde (DGS).
2. A organização interna da Clínica compreende áreas clínicas e administrativas, garantindo a separação funcional e a articulação entre os diferentes serviços, de modo a assegurar eficiência, qualidade e segurança na prestação de cuidados de saúde.
3. No âmbito da sua atividade assistencial, a Clínica disponibiliza, consultas e tratamentos no âmbito da medicina Física e de Reabilitação, devidamente identificados no artigo 6º. do presente regulamento.
4. Para além dos referidos serviços, a Clínica poderá integrar outros serviços de saúde e bem-estar, desde que assegurada a sua conformidade legal, científica e técnica, e sempre sob a supervisão da Direção Técnica.
5. As áreas de receção, sala de espera, gabinetes de consulta, salas de tratamentos e espaços técnicos estão organizados de forma a garantir acessibilidade universal, privacidade, segurança e funcionalidade, em conformidade com os requisitos da Portaria nº. 92/2024/1, de 11 de março.
6. A Clínica assegura ainda, a partir de fevereiro de 2026, a existência de meios de emergência médica e primeiros socorros, devidamente localizados e sinalizados, bem como a celebração de protocolos de referência para unidades hospitalares, sempre que necessário.

## Artigo 6º

### Tipos de tratamentos

1. O Serviço de Medicina Física e de Reabilitação/ Fisioterapia, presta os seguintes tipos de tratamentos:

- a) Ultrassons;
- b) Ultrassons + electroestimulação;
- c) Estimulação elétrica;
- d) Pressões alternativas;
- e) Micro-onda;
- f) Ionização;
- g) Onda curta;
- h) Magnetoterapia;
- i) Laser;
- j) Crioterapia;
- k) Calor Húmido;
- l) Parafina;
- m) Massagem Manual;
- n) Massagem Global de Relaxamento;
- o) Cinesioterapia Respiratória;
- p) Drenagem Brônquica Postural;
- q) Fortalecimento Muscular;
- r) Reeducação Motora Individual;
- s) Técnicas Especiais de Cinesioterapia;
- t) Mobilização Articular Passiva;
- u) Reeducação Mecânica;
- v) Treino em Atividade;
- w) Manipulação;
- x) Tapete;
- y) Pressoterapia;
- z) Terapia Ocupacional, incluindo reabilitação da linguagem, reeducação cognitiva, reeducação da sensibilidade, recapacitação, treino de funcionalidade, treino de atividades instrumentais, treino de atividades lúdicas;

- aa) Terapia da Fala, incluindo reabilitação da linguagem, reeducação cognitiva, reabilitação da articulação verbal e da fonação, reabilitação das alterações de deglutição, incluindo disfagia;
  - bb) Outras técnicas de diagnóstico;
  - cc) Outras técnicas terapêuticas, executadas por médico, técnico ou enfermeiro, ou outro profissional devidamente habilitado e de acordo com objetivos, programa de ação e organograma, delineado pela Diretora Clínica ou pela Diretora Técnica.
2. Os tratamentos mencionados no número anterior serão efetuados apenas mediante prescrição médica passada por um médico da QDL, que avaliará todo e qualquer utente que pretenda realizar tratamentos de fisioterapia na clínica e poderão ser complementados com outros tratamentos disponíveis na clínica, caso o médico responsável assim o entenda e considere serem benéficos para a reabilitação dos utentes, devendo a reavaliação do utente ser feita através de consulta médica após os tratamentos, pelo mesmo médico que os prescreveu.

## **Artigo 7º**

### **Horário de funcionamento**

1. O horário de funcionamento da Clínica é das 09:00h às 19:00h, de segunda a sexta-feira.
2. De acordo com as necessidades específicas e pontuais do serviço, o horário de funcionamento pode ser alargado, diminuído ou alterado (incluindo fins de semana ou feriados).
3. Em situações excecionais, designadamente por motivos de saúde pública, determinação da autoridade sanitária competente, manutenção técnica ou outras circunstâncias justificadas, a Clínica poderá proceder a alterações temporárias do horário de funcionamento, devendo os utentes ser informados com a maior antecedência possível, através de afixação em local visível, comunicação eletrónica ou contacto telefónico.

## **Artigo 8º**

### **Horário de atendimento ao público**

O horário de atendimento ao público é das 09:00h às 12:30h e das 14:00h às 19:00h.

## **Artigo 9º**

### **Horário das consultas**

1. O horário habitual de funcionamento das consultas médicas é de segunda a sexta-feira, nos horários oportunamente definidos.
2. Este horário pode ser alargado, diminuído ou alterado, mediante indicação do Diretor Clínico e/ou acordo com as necessidades específicas (por exemplo: aumento ou diminuição significativa da solicitação de consultas).

## **Artigo 10º**

### **Época de funcionamento**

1. O serviço de Medicina Física e Reabilitação/Fisioterapia encontra-se aberto durante todo o ano exceto na imperativa necessidade de encerrar em algum período para manutenção/higienização, de equipamentos ou instalações.
2. Durante o ano ocorrem diversos feriados nacionais e municipais, em que o serviço se encontra total ou parcialmente encerrado e que se resumem os seguintes:
  - 1 de janeiro – Ano Novo – encerrado
  - Variável – 6ª Feira Santa – encerrado
  - 25 de abril – Dia da Liberdade – encerrado
  - 1 de maio – Dia do Trabalhador – encerrado
  - Variável – Corpo de Deus – encerrado
  - 10 de junho – Dia de Portugal – encerrado
  - 28 de junho – Dia da Cidade (feriado municipal do Barreiro) – encerrado
  - 15 de agosto – Assunção da Nossa Senhora – encerrado
  - 1 de novembro – Dia de Todos os Santos – encerrado
  - 1 de dezembro – Restauração da Independência – encerrado
  - 8 de dezembro – Imaculada Conceição – encerrado
  - 25 de dezembro – Natal – encerrado

## **Artigo 11º**

### **Marcações e atendimentos**

1. A gestão dos horários individuais de cada profissional de Saúde, bem como a sua articulação com o funcionamento global da Clínica, é da responsabilidade da Direção

Técnica e da Administração, garantindo-se que não exista sobreposição que comprometa a qualidade, a privacidade ou a segurança da prestação de cuidados de saúde.

2. As consultas, exames e demais serviços clínicos da Clínica devem, em regra, ser objeto de marcação prévia, a efetuar presencialmente, por via telefónica ou através das plataformas digitais disponibilizadas pela Clínica.

3. No ato de marcação, o utente deve facultar os dados necessários à sua correta identificação e registo administrativo, bem como indicar, quando aplicável, a entidade responsável pelo pagamento dos serviços.

4. Os utentes devem comparecer na Clínica com antecedência mínima de 10 minutos relativamente à hora agendada, a fim de permitir a realização dos procedimentos administrativos prévios.

5. Em caso de impossibilidade de comparência, o utente deve comunicar o cancelamento ou reagendamento da sua consulta com uma antecedência mínima de 24 horas, sob pena de a Clínica poder considerar o serviço como prestado para efeitos de cobrança, exceto em situações devidamente justificadas.

6. A Clínica reserva-se o direito de proceder a ajustamentos no agendamento, sempre que necessário, por motivos clínicos, técnicos ou de força maior, devendo tais alterações ser comunicadas ao utente com a maior antecedência possível.

7. O atendimento aos utentes respeita rigorosamente a ordem de marcação previamente estabelecida, sem prejuízo da prioridade legalmente reconhecida a situações de urgência, grávidas, crianças de colo, pessoas idosas, doentes crónicos ou cidadãos com deficiência/incapacidade, nos termos da legislação aplicável.

8. Durante o atendimento, os utentes devem manter uma conduta respeitosa e colaborante com os profissionais de saúde e colaboradores administrativos, abstendo-se de comportamentos inadequados ou que perturbem o normal funcionamento da Clínica.

### **CAPÍTULO III- Pessoal**

#### **Órgãos, competências, profissionais e colaboradores**

##### **Artigo 12º**

##### **Órgãos e competências**

1. A Clínica QDL PHYSIO dispõe dos seguintes órgãos:

- a) De Gestão/Administração;

- b) Direção Técnica, constituída pela médica Fisiatra, Dra. Sara Antunes.

### **Artigo 13º**

#### **Categorias profissionais**

O pessoal da Clínica é estruturado por categorias profissionais, distribuídas do seguinte modo:

- a) Diretora Clínica, a médica de Saúde Pública, Dra. Daniela Rodrigues;
- b) Diretora Técnica do Serviço de Medicina e Reabilitação Física, a Fisiatra, Dra. Sara Antunes;
- c) Médicos especialistas;
- d) Fisioterapeutas;
- e) Enfermeiro;
- f) Empregados de Escritório;
- g) Nutricionista, Osteopata, Ortoprotésico e outros.

### **Artigo 14º**

#### **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica será exercida pela médica Fisiatra, Dra. Sara Antunes, sendo substituída nas suas faltas e impedimentos pela Ortopedista, Dra. Cátia Nunes.
2. São competências da Direção Técnica:
  - a) Velar pelo cumprimento de preceitos éticos, deontológicos e legais;
  - b) Velar pela qualidade dos cuidados de saúde prestados, tendo em particular atenção os programas de garantia de qualidade;
  - c) Orientar e supervisionar o cumprimento das normas estabelecidas quanto à estratégia terapêutica dos doentes e aos controlos clínicos;
  - d) Zelar e garantir a idoneidade profissional do pessoal técnico de serviço;
  - e) Observar o cumprimento das normas de proteção e segurança, bem como de saúde pública;
  - f) Aprovar os protocolos técnicos, clínicos e terapêuticos, tendo em vista designadamente, o cumprimento das normas definidas pelo manual de boas práticas de Medicina Física e de Reabilitação e velar pelo seu cumprimento.

- g) Garantir a qualificação técnico-profissional adequada para o desempenho das funções técnicas necessárias;
  - h) Aprovar o relatório anual da avaliação dos cuidados prestados no serviço, do qual devem constar os elementos exigidos no manual de boas práticas de Medicina Física e Reabilitação.
3. Sem prejuízo da autonomia técnica e das suas competências, a Diretora Técnica responde, no mais, perante o Órgão de Gestão da Empresa.

### **Artigo 15º**

#### **Coordenação da Fisioterapia**

1. A coordenação das atividades de fisioterapia estará a cargo da médica Fisiatra, Dra. Sara Antunes.
2. São competências da coordenação:
  - a) Supervisionar a correta aplicação dos atos terapêuticos, sob orientação e indicação do médico;
  - b) Velar pela correção e qualidade técnica e humana dos serviços prestados;
  - c) Colaborar estreitamente com a Diretora Clínica.

### **Artigo 16º**

#### **Pessoal Médico**

1. A Clínica disporá de médicos Ortopedistas, Fisiatras e internos de Medicina Física e Reabilitação suficientes para assegurar a qualidade dos tratamentos de fisioterapia e demais cuidados clínicos a prestar.
2. A contratação de médicos é efetuada pelo Órgão de Gestão da Clínica, ouvida a Diretora Técnica e rege-se pelas regras do Direito Privado.
3. A Diretora Técnica, para além das funções elencadas no art.º 14º. do presente regulamento, pode exercer funções assistenciais, nomeadamente de consulta médica e prescrição de medicação e acompanhamento dos tratamentos prestados aos utentes.

### **Artigo 17º**

#### **Pessoal técnico**

A Clínica disporá de um número de fisioterapeutas suficiente (e respetivo pessoal auxiliar) para executar e supervisionar a execução dos tratamentos de fisioterapia prescritos.

## **Artigo 18º**

### **Poder disciplinar**

A gestão do pessoal e o exercício do poder disciplinar compete ao Órgão de Gestão da Clínica, em estreita colaboração com a Direção Técnica.

## **Capítulo IV – Direitos e Deveres**

### **Artigo 19º**

#### **Princípio da mútua colaboração**

A Clínica e todos os seus trabalhadores colaboram mutuamente tendendo à obtenção máxima da promoção humana, social e profissional do trabalhador.

### **Artigo 20º**

#### **Direitos dos utentes**

1 – Os utentes da Clínica gozam de todos os direitos reconhecidos na constituição da República, na Lei de Bases da Saúde (Lei nº. 95/2029, de 4 de Setembro) e demais legislação aplicável, bem como nas recomendações e normas da ERS e da DGS.

2. Constituem, em especial, direitos dos utentes da Clínica:

- a) Reconhecimento da sua identidade pessoal, ser tratados com respeito pela dignidade e privacidade, incluindo condições humana adequadas de atendimento e confidencialidade nas consultas e tratamentos;
- b) Respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas;
- c) Ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados;
- d) Ser informados sobre a sua situação de saúde;
- e) Receber cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados prestados;
- f) Privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico;
- g) Dar ou recusar o seu consentimento antes de qualquer ato médico;
- h) Confidencialidade de toda e qualquer informação clínica e a elementos identificativos que lhe digam respeito;
- i) Ter acesso aos dados registados no seu processo clínico;
- j) Obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde;

- k) Formular sugestões e reclamações, por si ou por quem os represente, sempre que o entender;
- l) Qualidade dos bens e serviços prestados e o direito à proteção da saúde e segurança física, conforme previsto no regime legal de defesa do consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho).

A Clínica compromete-se a adotar todas as medidas necessárias à efetivação destes direitos, garantindo um ambiente de confiança, respeito e qualidade na relação estabelecida entre utente e profissionais de saúde.

## **Artigo 21º**

### **Deveres dos utentes**

1. Os utentes da Clínica QDL devem adotar uma conduta responsável, colaborante e respeitosa, garantindo o cumprimento das normas legais, éticas e regulamentares aplicáveis ao funcionamento da Clínica.
2. Constituem deveres fundamentais dos utentes:
  - a) Respeitar os profissionais de saúde e colaboradores, adotando uma atitude de urbanidade e colaboração durante o atendimento;
  - b) Cumprir as orientações clínicas e terapêuticas transmitidas pelos profissionais de saúde, de modo a assegurar a eficácia do tratamento e a sua própria recuperação;
  - c) Respeitar os horários estabelecidos para consultas, tratamentos e demais serviços, comparecendo com a antecedência necessária e comunicando, com pelo menos 24 horas de antecedência, qualquer impossibilidade de comparecimento;
  - d) Efetuar o pagamento devido pelos serviços prestados, de acordo com a tabela em vigor e as condições previamente informadas pela Clínica;
  - e) Fornecer informações verdadeiras e completas sobre o seu estado de saúde, antecedentes clínicos, tratamentos em curso ou outros dados relevantes para a prestação de cuidados adequados;
  - f) Zelar pela boa utilização e conservação das instalações, equipamentos e materiais da Clínica, abstendo-se de qualquer conduta que possa causar danos ou comprometer a segurança;
  - g) Respeitar as regras de segurança e higiene em vigor na Clínica, incluindo orientações específicas relacionadas com prevenção e controlo de infeções;

- h) Assegurar a confidencialidade recíproca, abstendo-se de recolher, gravar ou divulgar, sem autorização, informações, imagens ou sons relacionados com o funcionamento da Clínica, os seus profissionais ou outros utentes;
  - i) Contribuir para um ambiente tranquilo e adequado, evitando comportamentos perturbadores que possam afetar o normal funcionamento da Clínica ou o bem-estar de outros utentes.
3. Todos os utentes estão sujeitos às regras de utilização das instalações do Serviço de Medicina Física e de Reabilitação, nomeadamente:
- a) O espaço físico das referidas instalações só pode ser utilizado por utentes que a ele tenham direito;
  - b) A admissão de qualquer utente às citadas instalações fica condicionada à apresentação de prescrição médica previamente emitida pelo médico;
  - c) É expressamente proibido fumar, consumir bebidas alcoólicas ou quaisquer tipos de drogas e manusear telemóveis nas áreas de tratamento.
4. O incumprimento reiterado ou grave dos deveres enunciados neste artigo pode determinar a recusa da prestação de novos serviços, sem prejuízo do direito da Clínica ao recebimento dos valores devidos e da obrigação de assegurar o atendimento em situações de urgência clínica.

## **Artigo 22º**

### **Direitos dos profissionais**

Os profissionais da clínica têm direito a:

- a) Atuar de forma independente e tomar decisões com responsabilidade sem restrições de outras autoridades ou profissionais, de acordo com a lei, o estatuto e o seu código deontológico;
- b) Formação contínua e acesso a especializações;
- c) Remuneração justa e compatível com a sua qualificação, bem como o acesso aos meios e condições necessárias ao bom exercício da sua profissão;
- d) Recusar uma intervenção, se esta não trazer benefício clínico, for inadequado e/ou se não se enquadrar nas suas competências;

- e) Acautelar a sua própria saúde e bem-estar físico, psicológico e emocional para poderem garantir um ambiente de atendimento seguro para os utentes e cuidadores.

### **Artigo 23º**

#### **(Deveres dos profissionais e colaboradores)**

1. Os profissionais de saúde, colaboradores administrativos e demais prestadores de serviços da clínica estão vinculados ao cumprimento das normas legais, deontológicas e éticas próprias da sua atividade, bem como às disposições do presente Regulamento Interno.
2. Constituem deveres essenciais dos profissionais da clínica:
  - a) Exercer a atividade com competência técnico-científica, atualizando regularmente os seus conhecimentos e respeitando as boas práticas clínicas e administrativas;
  - b) Cumprir os princípios de ética e deontologia profissional, respeitando a dignidade humana, a autonomia dos utentes e o sigilo profissional;
  - c) Garantir a confidencialidade e proteção de dados pessoais e clínicos, em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD), a Lei nº 58/2019, de 8 de agosto e demais legislação aplicável;
  - d) Respeitar a hierarquia e a organização interna da Clínica, colaborando com a Direção Técnica e a Administração na execução das suas orientações;
  - e) Promover um ambiente de respeito e urbanidade, tratando utentes, colegas e demais colaboradores com cortesia, compreensão e disponibilidade;
  - f) Adotar práticas de higiene, segurança e biossegurança, prevenindo riscos de infeção, acidentes e outros incidentes que possam comprometer a saúde pública ou a segurança das instalações;
  - g) Assegurar a pontualidade e regularidade no desempenho das funções, cumprindo os horários definidos e evitando faltas injustificadas;
  - h) Colaborar com a melhoria contínua da qualidade dos serviços, participando em auditorias, formações, reuniões clínicas e outros mecanismos de avaliação interna;
  - i) Comunicar de imediato à Direção Técnica ou à Administração qualquer situação que possa comprometer a qualidade, a segurança ou a conformidade legal da atividade da Clínica.

3. Todos os profissionais estão sujeitos às regras de utilização das instalações do Serviço de Medicina Física e de Reabilitação, cumprindo as normas de saúde, higiene e segurança no trabalho, nomeadamente:

i. sendo expressamente proibido:

- a) comer nas áreas de tratamento;
- b) manusear telemóveis e outros equipamentos pessoais;
- c) usar joias e outros adereços que não se adequem à correta prestação de cuidados aos utentes;

ii. é expressamente obrigatório o uso de fardamento adequado de acordo com as normas estabelecidas no serviço;

4. O incumprimento dos deveres previstos neste artigo pode originar responsabilidade disciplinar, civil, ou criminal, conforme a gravidade da infracção e nos termos da lei aplicável.

#### **Artigo 24º**

##### **Direitos da Clínica**

A QDL PHYSIO, LDA tem direito a:

- a) Operar de acordo com as leis e regulamentos que regem a sua atividade;
- b) Que os dados e informações dos utentes sejam protegidos e utilizados de forma ética e legal, apenas para a finalidade a que se destinam, garantindo a confidencialidade;
- c) Ser remunerada pelos serviços prestados, de forma justa e compatível com a qualidade e complexidade dos cuidados

#### **Artigo 25º**

##### **Deveres da Clínica**

1. A Clínica tem o dever prestar cuidados de saúde de excelência, acessíveis e humanizados, orientados para a prevenção, diagnóstico, tratamento e acompanhamento dos seus utentes, garantindo a máxima qualidade técnico-científica e o respeito integral pela dignidade da pessoa humana, cumprindo e fazendo cumprir o presente regulamento.

2. A atuação da Clínica orienta-se por um conjunto de valores fundamentais, que norteiam a conduta dos seus profissionais e colaboradores, designadamente:

- a) Exercício da atividade clínica em estrita conformidade com os princípios éticos, deontológicos e legais aplicáveis a cada profissão de saúde;
- b) Valorização da dimensão pessoal e emocional da relação terapêutica, assegurando o respeito pela individualidade, autonomia e circunstâncias de cada utente;
- c) Compromisso permanente com a melhoria contínua dos serviços, adoção de boas práticas clínicas e implementação de medidas de prevenção e controlo de riscos;
- d) Garantia de sigilo profissional e da proteção da informação clínica e pessoal dos utentes, em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados e legislação nacional aplicável;
- e) Promoção da atualização constante dos conhecimentos técnicos e científicos dos profissionais, incentivando a investigação, a formação contínua e a utilização de tecnologias seguras e eficazes;
- f) Compromisso com a comunidade e com a promoção da saúde pública, atuando em conformidade com princípios de equidade, inclusão e responsabilidade ambiental.

3. A Clínica entende a sua missão e valores como um compromisso institucional de confiança, transparência e excelência, estabelecendo-os como pilares da relação entre profissionais de saúde, colaboradores, utentes e sociedade em geral.

## **Capítulo V- Modo de Funcionamento**

### **Artigo 26º**

#### **Fardamento**

- 1. A Clínica fornece fardamento adequado, que é da sua propriedade.
- 2. Em serviço não é permitida a utilização de fardamento não aprovado.
- 3. O fardamento fornecido é para utilização exclusiva na Clínica, não sendo permitido o seu uso fora das instalações, exceto, se autorizado, em prestação de serviços.
- 4. Todos os funcionários devem usar placa de identificação durante o desempenho das suas funções.

### **Artigo 27º**

#### **Comportamento na unidade**

- 1. As regras de comportamento devem ser particularmente observadas nas salas de tratamento, sendo proibido o uso de telefones móveis.

2. Não é permitido fumar nas instalações.
3. Não é permitido comer ou beber, a não ser nos locais especialmente destinados a esse fim.
4. O pessoal técnico deve manter em permanente vigilância os tratamentos e exames que decorrem e o bem-estar dos utentes, mantendo uma atitude que lhes transmita segurança e tranquilidade.
5. A higiene de todos os compartimentos deve ser uma constante preocupação devendo sempre apresentarem-se impecavelmente limpos.

## **Capítulo VI – Higiene e Segurança no Trabalho**

### **Artigo 28º**

#### **Higiene e Segurança no Trabalho**

1. A Clínica garante que as suas instalações, equipamentos e práticas de trabalho cumprem integralmente as normas legais e regulamentares em matéria de segurança, higiene e saúde no trabalho, prevenção e controlo de infeções, conforme estabelecido pela legislação nacional, pela Direcção-Geral da Saúde (DGS) e pela Entidade Reguladora da Saúde (ERS).
2. A Clínica contratou a Centralmed, empresa que assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares referidas em 1.

### **Artigo 29º**

#### **Princípios fundamentais das condições de segurança e higiene**

1. Constituem princípios fundamentais das condições de segurança e higiene da Clínica:
  - a) Prevenção de riscos profissionais, através da implementação de medidas adequadas de protecção individual e coletiva, formação contínua e avaliação periódica dos locais de trabalho;
  - b) Cumprimento das normas de higiene e assepsia, designadamente lavagem e desinfeção das mãos, esterilização de material clínico e utilização adequada de equipamentos de protecção individual;
  - c) Gestão segura de resíduos clínicos e não clínicos, de acordo com a legislação aplicável, incluindo separação, acondicionamento, transporte e destino final em conformidade com normas ambientais e de saúde pública;

- d) Acessibilidade e segurança das instalações, garantindo condições adequadas de ventilação, iluminação, climatização, sinalização de emergência, acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida e existência de meios de combate a incêndios;
  - e) Plano de prevenção e controlo de infeções e resistência antimicrobiana (PPCIRA), assegurando medidas de vigilância epidemiológica e protocolos de atuação em caso de surtos ou situações de risco;
  - f) Disponibilidade de meios de primeiros socorros e emergência médica, devidamente identificados e acessíveis, bem como a referenciação protocolada para unidades hospitalares sempre que necessário.
3. Todos os profissionais da Clínica estão obrigados a cumprir rigorosamente as normas e procedimentos de segurança e higiene definidos pela Direção Técnica, devendo reportar imediatamente qualquer incidente, falha ou situação que possa colocar em risco a saúde de utentes, trabalhadores ou visitantes.
4. Os utentes e visitantes devem igualmente respeitar as regras de segurança e higiene estabelecidas pela Clínica, incluindo as instruções comunicadas pelos profissionais de saúde e colaboradores, abstendo-se de quaisquer comportamentos que comprometam a segurança, a higiene ou a integridade das instalações.

## **Capítulo VII – Instalações e equipamentos**

### **Artigo 30º**

#### **Espaços de utilização**

1. As instalações e equipamento de serviço de Medicina Física e de Reabilitação ficam situados na Rua D. Luís de Ataíde, 2HA, 2830-185 Barreiro, sendo compostas por receção, gabinetes de consultas, gabinetes de tratamento e ginásio de reabilitação.
2. Os gabinetes e ginásio incluem todo o equipamento e material necessários para efetuar corretamente os atos terapêuticos prescritos pelos médicos competentes e a desenvolver pelos técnicos.

### **Artigo 31º**

#### **Equipamento**

1. Todo o equipamento das áreas de tratamentos do serviço de Medicina Física e de Reabilitação está discriminado em listas fixadas nas respetivas áreas.

2. A requisição do material é da responsabilidade da Diretora Técnica em articulação com o Órgão de Gestão, de acordo com as normas previstas na Clínica.

3. A aquisição de equipamento será articulada entre o Órgão de Gestão e a Diretora Técnica.

### **Artigo 32º**

#### **Manutenção das instalações e equipamentos**

1. Deverá ser garantido um ambiente adequado e seguro para os pacientes, pelo que se realizarão inspeções regulares em todas as instalações e equipamentos de forma a garantir que estão em conformidade com as normas de higiene e segurança.

2. As manutenções necessárias são realizadas por equipas especializadas de forma personalizada.

3. Será assegurado uma acessória técnica e aconselhamento de técnicos especializados aquando da compra de novos equipamentos, técnicos esses que deverão acompanhar a montagem e instalação dos equipamentos.

### **Artigo 33º**

#### **Higiene das Instalações e equipamentos**

A empresa tem nos seus quadros funcionária de limpeza diariamente, a qual deverá cumprir todos as regras, planos e protocolos de higienização definidos pela Clínica contratada para fornecimento dos produtos adequados à limpeza das instalações, que no caso Concreto é a Orbipure (todos os planos, produtos e horários de limpeza estão afixados na empresa nos sítios definidos por lei).

## **Capítulo VIII – Plano de emergência médica**

### **Artigo 34º**

#### **Emergência médica**

1. A QDL PHYSIO, LDA, dispõe de um plano de emergência médica, onde consta:

- a) Planta do estabelecimento;
- b) Procedimentos de emergência (em caso de acidente ou incêndio);
- c) Contactos de emergência;
- d) Evacuação;
- e) Tratamento de Primeiros Socorros;
- f) Gerenciamento de Resíduos;

De acordo com o DL 150/2015, + NP 4386 Norma técnica de plantas de emergência, o qual se encontra afixado na entrada da clínica).

2. A Clínica dispõe ainda de um DAE (Desfibrilhador automático externo), no âmbito do Sistema Integrado de Emergência Médica, bem como técnicos com formação na sua utilização, certificados pelo INEM.

## **Capítulo IX – Disposições Finais**

### **Artigo 35º**

#### **Casos omissos e Alterações**

1. Todas as situações que não se encontrem expressamente previstas no presente Regulamento Interno serão apreciadas e decididas pela Direção Técnica e pelo Órgão de Gestão da Clínica, de acordo com a legislação em vigor, as orientações da Entidade Reguladora da Saúde (ERS) e da Direcção-Geral da Saúde (DGS), bem como com as boas práticas clínicas e administrativas.

2. Na resolução dos casos referidos em 1., devem prevalecer os princípios da legalidade, segurança, qualidade, equidade, proporcionalidade e transparência, assegurando-se a defesa dos direitos dos utentes e o cumprimento das responsabilidades da Clínica.

3. Sempre que necessário, a Clínica poderá aprovar normas complementares, circulares internas ou protocolos específicos, que passem a integrar este Regulamento a título subsidiário, devendo os mesmos ser comunicados aos profissionais e disponibilizados aos utentes, sempre que lhes digam diretamente respeito.

4. O presente Regulamento só poderá ser alterado com deliberação pelo Órgão de Gestão, sob parecer favorável da Direção Técnica.

### **Artigo 36º**

#### **(Entrada em Vigor)**

1. O presente Regulamento Interno entra em vigor no dia 1 de Outubro de 2025, após aprovação pelo Órgão de Gestão da Clínica e validação pela respetiva Direção Técnica.

2. O Regulamento deve ser disponibilizado para consulta de todos os utentes, profissionais e colaboradores, através da sua afixação em local visível nas instalações da Clínica e da publicação nos meios de comunicação institucionais, designadamente no website oficial.

3. Qualquer alteração ou atualização ao presente regulamento será objeto de deliberação pelo Órgão de Gestão, sob parecer favorável da Direção Técnica, entrando em vigor após a sua publicitação nos termos referidos no número anterior.

Barreiro, 01 de outubro de 2025

A Direção Técnica

---

O Órgão de Gestão

---