

CLÍNICA DE MEDICINA FÍSICA E DE REABILITAÇÃO

# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

**CLÍNICA DE MEDICINA FÍSICA E DE REABILITAÇÃO**  
REGULAMENTO INTERNO



FUNDAÇÃO CEBI

EMPRESA CERTIFICADA



CLÍNICA DE  
MEDICINA FÍSICA  
E DE REABILITAÇÃO

## HORÁRIO

De segunda a sexta-feira das 8:00h às 20:00h

## **CLÍNICA DE MEDICINA FÍSICA E DE REABILITAÇÃO**

### ARTIGO 1º (DEFINIÇÃO, OBJETIVOS E PRINCÍPIOS)

---

1. A Clínica de Medicina Física e de Reabilitação, adiante designada por Clínica, é uma das valências CEBI - Fundação para o Desenvolvimento Comunitário de Alverca (Fundação CEBI) reconhecida, por despacho de 12 de Setembro de 1996 do Secretário de Estado da Inserção Social, como Instituição Particular de Solidariedade Social e com o respetivo registo lavrado pela inscrição nº 41/96, fls. 109 vº e 110, do livro nº 5 das fundações de solidariedade social, tendo a sua sede na Quinta de Santa Maria, Rua Maria Eduarda Segura de Faria, nº2, Alverca do Ribatejo.

2. A Fundação CEBI tem como objetivo prosseguir atividades sociais, educativas culturais e, na valência da Clínica, atividades na área da saúde, particularmente cuidados de reabilitação a doentes agudos, subagudos e crónicos, em adultos e crianças.

3. A Clínica e as pessoas que constituem a sua equipa, orientam-se pelos seguintes princípios:

- 3.1. Foco nos utentes e na sua satisfação permanente;
- 3.2. Valorização pessoal e profissional dos colaboradores, promovendo a formação e cooperação interna;
- 3.3. Atuação eficiente e eficaz, cumprindo as regras deontológicas de cada classe profissional e as “boas práticas” clínicas;
- 3.4. Envolvimento de todo o pessoal na implementação e melhoria contínua do SGQ;

- 3.5. Abordagem organizacional por processos e mobilização de todos os colaboradores para a sua correta execução e cumprimento dos procedimentos estabelecidos;
- 3.6. Desenvolvimento de relações mutuamente benéficas com parceiros e organizações associadas;
- 3.7. Cumprimento da legislação e regulamentação aplicável.

ARTIGO 2º  
(ATIVIDADES E VALÊNCIAS)

---

1. A atividade da Clínica compreende os seguintes atos médicos e técnicas:

- 1.1. Consultas de Fisiatria;
- 1.2. Mesoterapia;
- 1.3. Terapia por Ondas de Choque;
- 1.4. Atos terapêuticos;
- 1.5. Treinos terapêuticos;
- 1.6. Outras técnicas terapêuticas;
- 1.7. Ensino e treino de doentes e familiares/acompanhantes;
- 1.8. Pilates Clínico;
- 1.9. Preparação para o Parto e Reabilitação pós-parto;
- 1.10. Reabilitação Perineal.

2. As valências existentes são as seguintes:

- 2.1. Eletroterapia;
- 2.2. Fototerapia
- 2.3. Termoterapia;
- 2.4. Massoterapia;
- 2.5. Cinesiterapia;
- 2.6. Ventiloterapia;
- 2.7. Mecanoterapia;
- 2.8. Treinos terapêuticos;
- 2.9. Ensino e treino de doentes e familiares/acompanhantes;
- 2.10. Terapia da fala;
- 2.11. Terapia ocupacional;
- 2.12. Outras técnicas terapêuticas.

3. O enquadramento dos utentes nas valências é sempre precedido de uma consulta de Fisiatria.

4. O funcionamento da Terapia da Fala decorre de acordo com as normas estabelecidas em Regulamento Interno específico, disponível no site oficial da Fundação CEBI.

ARTIGO 3º  
(CATEGORIAS PROFISSIONAIS)

---

1. Os profissionais de saúde da Clínica distribuem-se pelas seguintes categorias:
  - 1.1. Diretor Clínico;
  - 1.2. Médicos Especialistas em fisioterapia;
  - 1.3. Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica (Fisioterapeuta; Terapeuta da Fala; Terapeuta Ocupacional);
  - 1.4. Ajudantes Técnicos de Fisioterapia.
  
2. Os serviços de apoio à operacionalização do serviço compreendem:
  - 2.1. Serviços Administrativos;
  - 2.2. Serviços Partilhados da Fundação CEBI, designadamente:
    - 2.2.1. Administrativo e Financeiro, onde se enquadram, entre outros, os serviços de tesouraria, manutenção e limpeza dos espaços;
    - 2.2.2. Comunicação e Relações Externas;
    - 2.2.3. Contabilidade;
    - 2.2.4. Recursos Humanos;
    - 2.2.5. Sistemas de Informação;
    - 2.2.6. Gestão da Qualidade e Estratégia.
  
3. Por decisão do Conselho de Administração, após audição do Diretor Clínico, poderão ser criadas outras categorias profissionais no âmbito da Clínica.

ARTIGO 4º  
(DIRETOR CLÍNICO)

---

1. A Direção Clínica compete a especialista em Fisioterapia, inscrito na Ordem dos Médicos, cuja identificação se encontra afixada em local visível e apropriado, nas instalações da Clínica.
  
2. Na sua ausência ou impedimentos o Diretor Clínico é substituído por um médico especialista a designar pelo Conselho de Administração da Fundação CEBI, por proposta do Diretor Clínico em exercício.

3. Compete ao Diretor Clínico coordenar todas as atividades desenvolvidas na CMFR, atuando com plena independência profissional e técnica quanto aos atos médicos e afins, e respeitando as orientações do Conselho de Administração da Fundação CEBl, no que respeita aos aspectos relacionados com a gestão e funcionamento da Clínica.

ARTIGO 5º  
(MÉDICOS ESPECIALISTAS)

---

Os Médicos especialistas em fisioterapia exercem as suas atividades de acordo com a sua área de Especialidade Médica, com total independência profissional e técnica e conseqüente responsabilidade, cumprindo as normas ético-deontológicas. Reportam à Direção Clínica.

ARTIGO 6º  
(TÉCNICOS DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA)

---

No exercício das suas funções enquanto fisioterapeutas, terapeutas da fala ou terapeutas ocupacionais, os técnicos de diagnóstico e terapêutica atuam em conformidade com a indicação médica, desempenhando o processo de trabalho adequado no âmbito da respetiva profissão, com o objetivo da promoção de saúde, da prevenção, do tratamento, da reabilitação e da reinserção dos utentes da Clínica que lhes sejam confiados. Reportam à Direção Clínica.

ARTIGO 7º  
(AJUDANTES TÉCNICOS DE FISIOTERAPIA)

---

Os técnicos auxiliares prestam apoio aos técnicos de diagnóstico e terapêutica nas atividades por estes desenvolvidas e sob seu enquadramento, nomeadamente, executando tarefas no domínio da eletroterapia, termoterapia e massoterapia. Reportam à Direção Clínica.

ARTIGO 8º  
(ADMINISTRATIVOS)

---

São os profissionais que dão apoio à atividade clínica, têm funções administrativas, e prestam apoio aos utentes da Clínica na área administrativa. Reportam à Direção Clínica.

ARTIGO 9º  
(SERVIÇOS PARTILHADOS)

---

A atividade operacional da Clínica é apoiada pelos Serviços Partilhados da Fundação CEBI, nas áreas: financeira; segurança e serviços de Apoio, designadamente, manutenção, limpeza e lavandaria; comunicação e relações externas; contabilidade; recursos humanos; sistemas de informação e gestão da qualidade e estratégia. Cada equipa reporta ao seu responsável direto, em articulação com a Direção Clínica.

ARTIGO 10º  
(GESTÃO DE PESSOAL)

---

1. A gestão de pessoal clínico e o exercício do poder disciplinar de todo o pessoal ao serviço na Clínica compete ao Diretor Clínico, no âmbito das competências que lhe estão delegadas pelo Conselho de Administração da Fundação CEBI.
2. A gestão da equipa administrativa da Clínica compete à Direção Clínica.
3. A gestão das equipas dos Serviços Partilhados compete ao respetivo responsável.

ARTIGO 11º  
(DIREITOS E DEVERES DO UTENTE)

---

1. Conforme estabelecido na Carta dos Direitos e Deveres do Utente, o utente da CMFR:
  - 1.1. Tem direito a ser tratado no respeito pela dignidade humana;
  - 1.2. Tem direito ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas;
  - 1.3. Tem direito a receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados de reabilitação;
  - 1.4. Tem direito a ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados;
  - 1.5. Tem direito a ser informado sobre a sua situação de saúde;
  - 1.6. Tem o direito de obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde;
  - 1.7. Tem direito a dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato médico ou participação em investigação ou ensino clínico;
  - 1.8. Tem direito à confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam;
  - 1.9. Tem direito de acesso aos dados registados no seu processo clínico;



- 1.10. Tem direito à privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico;
- 1.11. Tem direito, por si ou por quem o represente, a apresentar sugestões e reclamações.

2. De acordo com o mesmo diploma, o utente da CMFR:

- 2.1. 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;
- 2.2. Tem o dever de fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
- 2.3. Tem o dever de respeitar os direitos dos outros doentes;
- 2.4. Tem o dever de colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceite;
- 2.5. Tem o dever de respeitar as regras de funcionamento da CMFR, nomeadamente as dispostas no presente Regulamento Interno;
- 2.6. Tem o dever de utilizar os serviços da CMFR de forma apropriada e de colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários.

## ARTIGO 12º (DIREITOS E DEVERES DA CMFR)

---

1. São Deveres da Clínica e dos seus funcionários:

- 1.1. Respeitar e fazer respeitar o Regulamento Geral de Proteção de Dados;
- 1.2. Fornecer informação sobre o regulamento interno e normas de funcionamento da Clínica;
- 1.3. Utilizar os dados fornecidos pelos utentes exclusivamente para os fins a que se destinam;
- 1.4. Guardar sigilosamente todas as informações fornecidas, não as transmitindo a terceiros;
- 1.5. Guardar em arquivo os registos clínicos dos doentes por um período de 5 anos, a menos que seja expresso em contrário pelos utentes ou seus representantes legais, conforme RGPD;
- 1.6. Cumprir com as regras estabelecidas nos acordos de convenção com as várias entidades convencionadas;
- 1.7. Cumprir e fazer cumprir o código deontológico das áreas profissionais dos funcionários da Clínica;
- 1.8. Fornecer o Livro de Reclamações sempre que este for solicitado;

- 1.9. Cumprir e fazer cumprir as normas de higiene para utilização de instalações e equipamento;
- 1.10. Dar resposta às solicitações dos utentes para entrevistas com o Diretor Clínico;
- 1.11. Responder por escrito ou através de entrevista direta com o Diretor Clínico às sugestões, críticas ou dúvidas dos utentes;
- 1.12. Zelar pelo estado de saúde de todos os seus colaboradores e utentes, nomeadamente no que diz respeito a eventuais riscos biológicos por parte dos frequentadores da Clínica.

## 2. São direitos da CMFR e dos seus funcionários.

2.1. Reservar o direito de admissão a utentes que não cumpram as normas estabelecidas no Regulamento Interno, designadamente:

- 2.1.1. Não forneçam os elementos de identificação, nomeadamente NIF, Cartão de Cidadão ou BI, para procedimentos administrativos e clínicos;
- 2.1.2. Não tratem com urbanidade e respeito os funcionários da Clínica;
- 2.1.3. Perturbem o normal funcionamento da Clínica, designadamente através de discussões ou outros comportamentos manifestamente alterados;
- 2.1.4. Não cumpram as regras de higiene, colocando em risco a saúde pública ou pondo em causa as condições de higiene necessárias ao normal funcionamento da Clínica;
- 2.1.5. Não respeitem as instalações e equipamento, pondo em causa a sua conservação ou contribuindo de alguma forma para a sua danificação; se tal se verificar, serão ainda responsabilizados pelos danos causados;
- 2.1.6. Manifestamente apresentem risco biológico para os outros utilizadores ou colaboradores.

2.2. Substituir o Terapeuta/Técnico responsável pelo tratamento do utente, quando se mostre necessário e sempre com indicação da Direção Clínica ou de quem o Diretor Clínico designar para tal;

2.3. Reservar todas as prescrições fisiátricas (plano de tratamentos/especificação técnica) realizadas pelos médicos fisiatras, para utilização exclusiva na Clínica. O documento gerado na aplicação informática não pode, em caso algum, ser entregue diretamente ao utente para utilização externa à Clínica.

## ARTIGO 13º (REGRAS GERAIS DE UTILIZAÇÃO DO ESPAÇO)

1. Em toda a Clínica deve ser mantido um ambiente calmo, adequado a uma Unidade

de Saúde, que promova o bem-estar dos utentes e a sua segurança, não sendo admitidas condutas que perturbem o normal funcionamento da unidade, incomodem os doentes ou neles possam despertar dúvidas sobre a qualidade e segurança do tratamento prestado.

2. Não é permitido fumar nas instalações da Clínica.
3. Não é permitido comer, beber ou manipular alimentos durante a realização dos atos médicos/técnicos.
4. A utilização do espaço deve ser feita com consideração à manutenção das suas condições de conservação e limpeza.
5. Não é permitida a entrada de animais na Clínica, com exceção dos cães de assistência, quando acompanhados por pessoa com deficiência ou treinador habilitado. (Dec. Lei nº 74/2007 de 27 de Março),
6. A Clínica não se responsabiliza por quaisquer objetos pessoais extraviados ou danificados dentro das suas instalações, inclusive os colocados nos cacifos dos vestiários dos utentes.

ARTIGO 14º  
(PLANEAMENTO DAS SESSÕES)

---

1. O acesso aos tratamentos é condicionado à realização prévia de Consulta de Fisiatria.
2. A marcação da consulta a que se refere o ponto anterior é realizada pela secretaria da CMFR, e o pedido pode ser feito presencialmente, telefonicamente, via endereço eletrónico (clinica.reab@fcebi.org) ou através de formulário próprio, disponível no website oficial da Fundação CEBI.
3. Após a Consulta, por ele ou respetivo representante/responsável legal, indica na secretaria, a disponibilidade de horário para a marcação da série de tratamentos.
4. A marcação dos tratamentos é efetuada segundo: prioridade clínica, data da consulta e data da entrega dos MCDT (Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica)/ Credenciais ou termos de responsabilidade.

5. Os casos identificados como “Urgentes” na consulta de Fisiatria têm marcação prioritária, de acordo com a disponibilidade dos profissionais de saúde e pressuõem a disponibilidade total por parte do utente.
6. A aceitação do horário por parte do utente/representante/responsável legal implica a sua manutenção enquanto se considerarem pertinentes os tratamentos - conceito de reserva de horário.
7. A recusa de horário por parte do utente/representante/responsável legal implica a remarcação da série de tratamentos.
8. A mudança de horário a pedido do utente/representante/responsável está dependente da disponibilidade, só sendo possível no final de cada série de tratamentos.
9. Quando o utente utiliza um Seguro de Saúde para a realização das sessões de tratamento, é necessário aguardar pela autorização da respetiva Companhia de Seguros para início ou continuidade das sessões.

ARTIGO 15°  
(PROCESSO ADMINISTRATIVO)

---

1. Para realização de consultas de fisiatria e tratamentos a CMFR procede à abertura de um processo administrativo do utente, recolhendo os seguintes dados:
  - 1.1. Número de Identificação Civil;
  - 1.2. Número Identificação Fiscal;
  - 1.3. Número de Utente de Saúde;
  - 1.4. Cartão de Seguro, se aplicável;
  - 1.5. Dados de contacto, nomeadamente, morada, telefone e endereço eletrónico.
2. A prestação do serviço está condicionada à autorização expressa por parte do utente/representante legal para o tratamento dos dados para os fins especificados, regulando-se esta recolha e tratamento pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados.
3. Sempre que se verifique alguma alteração aos dados fornecidos, deve o utente, ou seu representante/responsável legal, atualizar a informação junto da secretaria da CMFR.

ARTIGO 16°  
(NORMAIS GERAIS DE FUNCIONAMENTO DAS CONSULTAS/  
SESSÕES)

---

1. O utente deve chegar 10 minutos antes da hora marcada da consulta/tratamento para cumprimento dos procedimentos administrativos inerentes à prestação do serviço.
2. O início de cada sessão tem uma tolerância de 10 minutos, ficando ao critério do profissional a sua realização após esse tempo.
3. Caso a sessão inicie com atraso motivado pelo utente, a realização da sessão não poderá condicionar o início atempado da sessão seguinte.
4. Caso se verifique a necessidade de faltar a uma consulta/tratamento, deve o utente/representante/responsável legal comunicar a CMFR com antecedência mínima de 24 horas.
5. Para cada série de tratamentos prescritos o utente só poderá dar 2 faltas, que serão compensadas no final de cada série mantendo o dia e horário já associado a essa série.
6. Após duas faltas consecutivas sem aviso prévio, o utente é retirado do horário e sujeito a nova consulta para reiniciar os tratamentos.
7. Para a realização dos tratamentos, o utente poderá ter de trazer consumíveis, conforme indicação do Médico Fisiatra responsável pelo utente. Este material ficará em poder do utente, que terá a responsabilidade de se fazer acompanhar pelo mesmo aquando da realização dos tratamentos.
8. A indicação do tipo de material referido no número anterior fica ao critério do Fisiatra responsável pelo doente ou do Diretor Clínico, mediante receituário.
9. As crianças assistidas na Clínica têm de ser sempre acompanhadas e vigiadas por adultos desde a sua entrada até à saída da Clínica (antes e após as sessões de tratamento), e os seus atos são da inteira responsabilidade dos acompanhantes.

10. Em casos excepcionais, aceites pelo Diretor Clínico, os pais ou encarregados de educação podem autorizar os seus filhos/educandos a entrarem e/ou saírem da Clínica, não acompanhados por adultos. Nestes casos deverão expressar a sua vontade por escrito responsabilizando-se pelos atos daqueles.

ARTIGO 17º  
(REGIME DE PAGAMENTO)

---

1. O pagamento dos atos médicos é devido no ato da sua realização.
2. O pagamento das séries de tratamento é realizado mediante as regras do subsistema aplicável.
3. Um ato médico/técnico não poderá ser realizado sem que tenha sido pago o anterior.
4. Os utentes poderão utilizar o SNS (Serviço Nacional da Saúde) ou Subsistemas de Saúde, Seguros de Saúde, com os quais a Clínica tenha Acordo, para pagamento dos atos médicos/técnicos que estejam incluídos nesse mesmo Acordo, devendo, nesse caso, ser portadores do respetivo MCDT (credencial) ou termo de responsabilidade válidos, aquando do 1º ato médico/técnico.
5. Aquando da utilização de Subsistemas de Saúde ou Seguros de Saúde os valores a pagar por parte dos utentes (copagamento) regem-se pelas respetivas Tabelas em vigor acordadas entre a Clínica e o Subsistema/Seguradora em questão.
6. Os valores devidos pela prestação dos serviços estão previstos na Tabela de Preços da Clínica, que é revista anualmente.
7. A Tabela de Preços da Clínica encontra-se afixada em local visível e adequado, junto da Secretaria da CMFR.

ARTIGO 18º  
(LIVRO DE RECLAMAÇÕES)

---

Nos termos da legislação em vigor, a CEBI possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado no equipamento sempre que desejado, bem como Livro Eletrónico de

Reclamações disponível em <https://www.fcebi.org/fundacao/resolucao-de-litigios-e-livro-eletronico-de-reclamacoes>.

ARTIGO 19°  
(DISPOSIÇÕES FINAIS)

1. A todos os intervenientes dos serviços prestados na Clínica de Medicina Física e de Reabilitação da Fundação CEBI cumpre conhecer e cumprir o presente regulamento.
2. Todos os casos omissos no presente regulamento serão analisados e objeto de decisão pelo Conselho de Administração da CEBI, ou pela Direção da CMFR, consoante a sua natureza e de acordo com a legislação em vigor.

ARTIGO 20°  
(ENTRADA EM VIGOR)

O presente regulamento entra em vigor após a sua aprovação pelo Conselho de Administração.

Alverca do Ribatejo, 21 de setembro de 2023

**O Conselho de Administração**

Alcira Maria Baptista L.

A. Melo

Amélia Isabel Oliveira do P.

António Pedro Morgado Sousa

João de



