

## **REGULAMENTO DE ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO ESTABELECIMENTO TERMAL DE AMARANTE**

### **Preâmbulo**

O Decreto-Lei n.º 142/2004, de 11 de junho, que aprova o regime jurídico da actividade termal, estipula o seu artigo 12.º que "*Os estabelecimentos termais devem dispor de regulamento interno, elaborado pelo seu titular e ouvido o director clínico, do qual deve constar, designadamente, o seguinte:*

- a) Identificação do director clínico e dos membros do corpo clínico;*
- b) Estrutura organizacional do estabelecimento termal;*
- c) Normas de acesso e de funcionamento;*
- d) Normas relativas aos termalistas.*

Após a definição do modelo de gestão aplicável ao Estabelecimento Termal de Amarante e a consequente decisão de que a sua gestão integral seria assumida pelo Município de Amarante, revelou-se necessário proceder à elaboração de um regulamento que desse resposta não apenas à previsão legal supra, mas também, que traduzisse a nova organização e estrutura do estabelecimento.

O presente Regulamento procura, assim, harmonizar os objetivos estratégicos do Município de Amarante com as exigências legais e funcionais do Estabelecimento Termal, garantindo uma gestão eficiente e transparente, em benefício de todos os termalistas e partes interessadas, sendo que, para efeitos do disposto no artigo 99.º, parte final, do Código do Procedimento Administrativo, resulta da ponderação de custos e benefícios um balanço neutro, uma vez que não acarreta impactos mensuráveis para os particulares nem determina a aplicação de nenhum benefício para os munícipes.

No uso do poder regulamentar conferido às autarquias locais pelo artigo 241.º da Constituição da República Portuguesa e nos termos do disposto nas alíneas g) do

n.º 2 do artigo 23.º, alínea g) do n.º 2 do artigo 25.º e alínea k) do n.º 1 do artigo 33.º, todos do Anexo I à Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, foi elaborado o presente regulamento que visa estabelecer as normas que disciplinam a organização e o funcionamento do Estabelecimento Termal de Amarante, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 142/2004, de 11 de junho e do Decreto-Lei n.º 4/2015 de 07 de janeiro.

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **Artigo 1.º**

##### **Objeto**

1. O presente Regulamento, em cumprimento do disposto no artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 142/2004, de 11 de junho, disciplina a organização e o funcionamento do Estabelecimento Termal de Amarante designado por *AmarantePure Termas & SPA*.
2. O funcionamento e a organização do Estabelecimento Termal obedecem ao presente regulamento e a outras diretivas emanadas pelo Município de Amarante.

#### **Artigo 2.º**

##### **Definições**

1. Para efeitos do presente regulamento entende-se por:
  - a) **Água mineral natural** - a água a utilizar para fins terapêuticos e de reabilitação, de promoção da saúde e bem-estar e prevenção de doenças, caracterizando-se pelos parâmetros constantes da análise físico-química, completa, realizada pela Direção Geral de Geologia e Energia.
  - b) **Balneário** - as instalações nas quais se realizam os tratamentos de afeções e patologias para as quais os Estabelecimentos Termais de Amarante estão indicados.
  - c) **Concessionário** - a Câmara Municipal de Amarante, entidade a quem foi atribuída a concessão da exploração da água mineral natural nos termos dos DL nº 86/90 e 90/90, ambos de 16 de março.

- d) **Estância Termal** - a área geográfica devidamente ordenada na qual se verifica uma ou mais emergências de água mineral natural, exploradas por um ou mais estabelecimentos termais, bem como as condições ambientais e infraestruturais necessárias à instalação de empreendimentos turísticos e à satisfação das necessidades de cultura, recreio, lazer ativo, recuperação física e psíquica, assegurados pelos adequados serviços de animação.
- e) **Termas** - os locais onde emergem uma ou mais águas minerais naturais, adequadas à prática do termalismo;
- f) **Estabelecimento Termal** - a unidade prestadora de cuidados de saúde que tem como principal finalidade o aproveitamento das propriedades terapêuticas de uma água mineral natural para fins terapêuticos e de reabilitação, de promoção da saúde e bem-estar e prevenção de doenças, com o recurso a adequadas técnicas termais.
- g) **Termalismo** - o uso da água mineral natural e de outros meios complementares para fins de prevenção, terapêutica, reabilitação ou bem-estar;
- h) **Termalista** - o utilizador dos meios e serviços disponíveis num estabelecimento termal;
- i) **Tratamento termal** - o conjunto de ações terapêuticas indicadas e praticadas a um termalista, sempre sujeito à compatibilidade com as indicações terapêuticas que foram atribuídas ou reconhecidas à água mineral natural utilizada para esse efeito;
- j) **Técnica Termal** - o modo de utilização de um conjunto de meios que fazem uso da água mineral natural, coadjuvados ou não por técnicas complementares, para fins de prevenção, terapêutica, reabilitação e bem-estar;
- k) **Técnicas complementares** - as técnicas utilizadas para a promoção da saúde, prevenção da doença, a terapêutica, a reabilitação da saúde e a melhoria da qualidade de vida, sem recurso à água mineral natural e que contribuem para o aumento da eficácia dos serviços prestados no estabelecimento termal;
- l) **Serviços de bem-estar termal** - os serviços de melhoria da qualidade de vida que, podendo comportar fins de prevenção da doença, estão ligados à estética, beleza relaxamento e, paralelamente são suscetíveis de comportar a aplicação de técnicas termais com possibilidade da utilização de água mineral natural, podendo ser prestados na Estância Termal ou em área funcional e fisicamente distinta desta;

- m) **Serviços fundamentais** - os serviços prestados mediante técnicas termais para fins de prevenção de doenças, terapêuticos, de reabilitação e de manutenção da saúde;
- n) **Serviços complementares** - os serviços que utilizam técnicas complementares e que contribuem para o aumento da eficácia dos serviços fundamentais;
- o) **Serviços acrescentados ou colaterais** - independentes dos serviços fundamentais e complementares ministrados, integrando serviços de bem-estar termal que, pelas características próprias, podem ser ministrados com recurso à utilização da água mineral natural e às técnicas termais.

## **CAPÍTULO II**

### **CARATERÍSTICAS DO ESTABELECIMENTO TERMAL**

#### **Artigo 3.º**

##### **Tipo de estabelecimento e indicações terapêuticas**

1. O Estabelecimento Termal de Amarante é um estabelecimento termal com prestação de serviços (fundamentais, complementares, acrescentados ou colaterais), sem área de internamento.
2. As indicações terapêuticas reconhecidas à água mineral natural do Estabelecimento Termal de Amarante foram reconhecidas pelo Despacho nº 7733/2018, publicado no Diário da República nº 155, II Série, de 18 de agosto, nomeadamente:
  - a) Doenças do aparelho respiratório;
  - b) Doenças reumáticas e músculo-esqueléticas.

#### **Artigo 4.º**

##### **Tipos de tratamento**

O Estabelecimento Termal de Amarante presta os seguintes tipos de tratamentos termais:

1. **Serviços Fundamentais:** tratamentos prestados mediante técnicas termais de administração externa (Hidrobalneoterapia e ORL) e de acordo com as indicações terapêuticas mencionadas no artigo anterior:
  - 1.1. Doenças do aparelho respiratório:
    - a) Irrigação nasal;

- b) Pulverização faríngea;
- c) Nebulização;
- d) Aerossol (termal/sónico);
- e) Duche filiforme (sinusite/bronquite);
- f) Drenagem de Proetz<sup>(a)</sup>;
- g) Duche faríngeo filiforme<sup>(a)</sup>;

(a) Aplicações médicas

#### 1.2. Doenças reumáticas e músculo-esqueléticas:

- a) Piscina de recuperação;
- b) Piscina com hidromassagem;
- c) Banho de imersão simples;
- d) Banho de imersão com hidromassagem;
- e) Banho de imersão com duche subaquático;
- f) Banho de imersão com bolha de ar;
- g) Vapor parcial (coluna, membros – mãos e pés);
- h) Duches regionais/gerais (jato, cachão, com massagem);
- i) Duche circular;
- j) Hidropressoterapia;
- k) Bertholaix;
- l) Pedidaix;
- m) Cataplasmas.

2. **Serviços complementares:** serviços que utilizam técnicas complementares e que contribuem para o aumento da eficácia dos serviços fundamentais:
  - a) Massagem terapêutica (geral/ localizada);
  - b) Drenagem linfática manual;
  - c) Técnicas de fisioterapia.
3. **Serviços acrescentados ou colaterais:** serviços de bem-estar termal ministrados com e sem recurso à água mineral natural e técnicas termais.

### CAPÍTULO III

## **ESTRUTURA ORGÂNICA E FUNCIONAL**

### **Secção I**

#### **Estrutura Orgânica**

##### **Artigo 5.º**

##### **Posicionamento no organograma do Município de Amarante**

1. O Estabelecimento Termal de Amarante é um serviço integrado no Município de Amarante.
2. A estrutura organizacional do Estabelecimento Termal está definida no organograma, que consta do Anexo I e que faz parte integrante do presente regulamento.

##### **Artigo 6.º**

##### **Gestão Estratégica**

A gestão estratégica do Estabelecimento Termal de Amarante incumbe ao Município de Amarante.

##### **Artigo 7.º**

##### **Áreas da Gestão**

A gestão do estabelecimento termal de Amarante, conforme organograma constante do Anexo, compreende a:

- a) Coordenação Geral e Gestão;
- b) Direção Clínica;
- c) Gestão Operacional.

### **Secção II**

#### **Estrutura Funcional**

##### **Artigo 8.º**

##### **Áreas Funcionais**

O Estabelecimento Termal de Amarante compreende as seguintes áreas funcionais:

- a) Área de prestação de serviços;
- b) Área de apoio administrativo;
- c) Serviços de apoio.

### **Artigo 9.º**

#### **Área de prestação de serviços**

Tendo em vista a prestação de serviços fundamentais, mencionados no artigo 4.º, a área de prestação de serviços do Estabelecimento Termal de Amarante dispõe dos seguintes setores/unidades:

- a) Área de prestação de serviços termais;
- b) Área de prestação de serviços complementares;
- c) Área de prestação de serviços colaterais;
- d) Serviços Clínicos – Consultas de hidrologia e de outras especialidades médicas bem como de meios complementares de diagnóstico e terapêutica.

### **Artigo 10.º**

#### **Área de apoio administrativo**

1. A execução das tarefas de apoio administrativo à prestação dos serviços fundamentais, referidos no artigo anterior, incumbe ao secretariado de consultas, do estabelecimento termal.
2. A área de apoio administrativa contempla:
  - a) Recepção e sala de espera, sendo o primeiro contacto dos termalistas assim que entram no Estabelecimento Termal, dedicando-se ao fornecimento de informações relacionadas com:
    - i. Horários de funcionamento;
    - ii. Preçários;
    - iii. Serviços disponibilizados;
    - iv. Condições de acesso aos serviços;
    - v. Inscrições e procedimentos administrativos.
3. As Áreas de Repouso são espaços destinados para o acolhimento e descanso dos termalistas, assegurando condições adequadas para a sua permanência antes e após os tratamentos.

## **Artigo 11.º**

### **Área Técnica**

A área técnica abrange as infraestruturas e os sistemas indispensáveis ao funcionamento do Estabelecimento Termal de Amarante, incluindo o sistema de captação e adução da água mineral natural e os depósitos de água mineral natural:

- a) Central de adução de água mineral natural;
- b) Sistema de AVAC;
- c) Depósitos compensação de água mineral natural;
- d) Áreas destinadas aos Funcionários;
- e) Vestiários;
- f) Áreas de armazenamento;
- g) Aprovisionamento.

## **CAPÍTULO IV**

### **FUNCIONAMENTO DO ESTABELECIMENTO TERMAL DE AMARANTE**

#### **SECÇÃO I**

#### **Épocas e horários de funcionamento**

### **Artigo 12.º**

#### **Épocas de funcionamento**

O Estabelecimento Termal funciona durante todo o ano, salvo interrupções previamente autorizadas.

### **Artigo 13.º**

#### **Dias de encerramento**

Os dias de encerramento que não estejam previamente estabelecidos no horário regular de funcionamento do Estabelecimento Termal de Amarante são determinados anualmente por despacho do Presidente da Câmara Municipal de Amarante, após consulta à Coordenação Geral e Gestão.



## **Artigo 14.º**

### **Horário de funcionamento**

1. O Estabelecimento Termal de Amarante funciona de segunda a sexta-feira das 9.00 horas às 20.00 horas e ao sábado, das 9.00 horas às 19.00 horas.
2. Por razões de interesse público e/ou de conveniência de serviços, por proposta da Coordenação Geral e Gestão e autorização do Presidente da Câmara Municipal de Amarante, poderá excepcionalmente ser alterado o horário normal de funcionamento do Estabelecimento Termal de Amarante, devendo tais alterações ser comunicadas, logo que possível e pelos meios adequados, aos termalistas.

## **CAPÍTULO V**

### **PESSOAL**

## **Artigo 15.º**

### **Deveres especiais**

Independentemente do tipo de relação jurídica estabelecida com o trabalhador do Estabelecimento Termal de Amarante, para além dos deveres gerais a que estão contratualmente obrigados, impendem sobre todos os trabalhadores que exercem funções no Estabelecimento Termal de Amarante os seguintes deveres especiais:

- a) Cumprir, de forma diligente e rigorosa, todas as indicações prescritas no ato médico, bem como as orientações de atendimento transmitidas pelos superiores hierárquicos;
- b) Respeitar os direitos dos termalistas, nomeadamente no que concerne à confidencialidade dos dados pessoais revelados;
- c) Demonstrar máxima solicitude e cuidado no atendimento a todos os termalistas;

- d) Apresentar-se devidamente uniformizados, utilizando vestuário e calçado adequados às funções desempenhadas;
- e) Depositar nos vestiários disponibilizados todos os objetos que não sejam necessários para a execução das suas tarefas;
- f) Estar devidamente identificados, com indicação visível do nome e cargo;
- g) Possuir conhecimento detalhado sobre os produtos utilizados nos procedimentos de desinfecção e limpeza.

## **SECÇÃO I**

### **Atribuições**

#### **Subsecção I**

#### **Coordenação Geral e Gestão**

#### **Artigo 16.º**

#### **Coordenação Geral e Gestão**

1. A Coordenação Geral e Gestão do Estabelecimento Termal assegura a interlocução direta com a Divisão de Desenvolvimento e Coesão Social (DDCS) e o Município de Amarante, em todas as matérias relacionadas com o Estabelecimento Termal.
2. Compete à Coordenação Geral e Gestão:
  - a) Gerir os recursos materiais e humanos afetos ao Estabelecimento Termal, salvaguardando as competências próprias do Diretor Clínico, no que respeita ao pessoal técnico, em articulação com a DDCS;
  - b) Garantir o cumprimento dos requisitos técnicos indispensáveis ao pleno funcionamento do Estabelecimento Termal;
  - c) Assegurar a implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade dos serviços prestados;
  - d) Estabelecer interlocução com o Diretor Clínico em matérias de carácter obrigatório, promovendo a cooperação necessária ao cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis;
  - e) Coordenar-se com o responsável pela gestão operacional em questões obrigatórias e de interesse estratégico para o Estabelecimento Termal.

- f) Garantir o funcionamento eficiente do Setor de Balneoterapia, assegurando a aplicação rigorosa dos planos de organização, operação, qualidade e segurança em vigor;
- g) Supervisionar a equipa de limpeza, garantindo o cumprimento estrito das normas de higiene e segurança aplicáveis;
- h) Coordenar e acompanhar a equipa de manutenção do circuito termal, assegurando o cumprimento dos planos de manutenção e desinfeção previamente definidos;
- i) Assegurar o funcionamento eficaz dos serviços de apoio, promovendo a eficiência operacional e a qualidade no atendimento;
- j) Propor ao Município de Amarante a alocação de recursos humanos em função do volume de práticas terapêuticas prescritas e dos horários de trabalho estabelecidos;
- k) Elaborar as escalas de serviço dos recursos humanos do estabelecimento termal, assegurando a organização eficiente de todos os serviços, e articulando com a gestão operacional no que respeita aos serviços que lhe estão afetos;
- l) Emitir parecer prévio sobre os pedidos de férias e ausências dos recursos humanos do estabelecimento termal, garantindo a consideração das necessidades de serviço em todos os setores, e articulando com a gestão operacional no que respeita aos serviços que lhe estão afetos, submetendo os mesmos para despacho da DDCS;
- m) Organizar, supervisionar e controlar as atividades operacionais do Estabelecimento Termal, garantindo que as competências exclusivas do Diretor Clínico sejam respeitadas;
- n) Monitorizar o cumprimento dos objetivos e metas assistenciais definidos nos instrumentos de gestão previsional;
- o) Colaborar com o Diretor Clínico na elaboração dos instrumentos de gestão previsional e na redação do relatório anual de gestão;
- p) Zelar pelo cumprimento dos requisitos técnicos e regulamentares necessários à conformidade do funcionamento do Estabelecimento Termal, nas diferentes matérias;
- q) Articular-se com as entidades competentes na área da Saúde para garantir o alinhamento com as normas e diretrizes em vigor;
- r) Articular com os restantes serviços do Município, no sentido de garantir que as atividades do Estabelecimento Termal decorrem de acordo com as respetivas necessidades e obrigações, bem como com os procedimentos legais e regulamentares em vigor;

- s) Prestar informações sobre o desempenho do pessoal afeto aos serviços sob sua supervisão, contribuindo para a sua avaliação e melhoria contínua.
- 3. A função de Coordenação Geral e Gestão do Estabelecimento Termal de Amarante será exercida por um técnico superior dos serviços do Município de Amarante, designado por despacho do Presidente da Câmara.
- 4. Compete à Coordenação Geral e Gestão acompanhar a gestão operacional das áreas de prestação de serviços, garantir o seu correto funcionamento e propor medidas corretivas ao dirigente da DDCS, sempre que se revele necessário.
- 5. A designação para o exercício de coordenação geral e gestão do Estabelecimento Termal não acarreta qualquer remuneração adicional à já detida pelo técnico superior designado.

## **Artigo 17.º**

### **Serviços de Recepção e Acolhimento**

- 1. Os Serviços de Recepção e Acolhimento, trabalham em articulação direta com a Coordenação Geral e Gestão, e têm como objetivo assegurar um atendimento eficiente, organizado e de qualidade, garantindo a satisfação dos termalistas e contribuindo para o bom funcionamento do Estabelecimento Termal.
- 2. Compete aos Serviços de Recepção e Acolhimento:
  - a) Atender os termalistas, prestando informações claras sobre os serviços e procedimentos;
  - b) Assegurar o atendimento rápido e eficiente;
  - c) Realizar as tarefas de recepção, incluindo inscrição, venda de serviços, agendamento de tratamentos e apoio ao corpo clínico;
  - d) Elaborar os planos diários de tratamentos, assegurando a organização e distribuição adequada dos serviços;
  - e) Encaminhar os termalistas para os serviços a que se destinam, prestando a orientação necessária;
  - f) Receber e reportar reclamações ou situações que exijam a intervenção do superior hierárquico;
  - g) Efetuar a abertura e o fecho de caixa, garantindo a entrega dos valores aos serviços municipais competentes;
  - h) Proceder ao fecho mensal dos processos relacionados com as participações dos tratamentos termais;

- i) Colaborar na divulgação de eventos e promoções especiais, promovendo os serviços do Estabelecimento Termal;
- j) Apoiar a Coordenação Geral e a Direção Clínica na elaboração de relatórios e na análise de indicadores;
- k) Realizar atendimentos por meios telemáticos ou informáticos, assegurando a acessibilidade e eficiência dos serviços;
- l) Organizar mapas estatísticos e relatórios económico-financeiros sobre a atividade do Estabelecimento Termal;
- m) Informar a Coordenação Geral sobre qualquer irregularidade ou anomalia que afete o funcionamento dos serviços, propondo medidas corretivas.

### **Artigo 18.º**

#### **Secretariado de consultas e serviços**

1. Os Serviços de Secretariado de Consultas e Serviços, trabalham em articulação direta com a Coordenação Geral e Gestão e com a Direção Clínica, e têm como objetivo assegurar a organização e o bom funcionamento das consultas e serviços clínicos, garantindo a comunicação eficaz entre os termalistas, a equipa clínica, a equipa técnica e os serviços de gestão.
2. Compete aos Serviços de Secretariado de Consultas e Serviços:
  - a) Organizar e gerir as agendas de consultas médicas e tratamentos, garantindo a otimização dos horários;
  - b) Efetuar a marcação, confirmação e reprogramação de consultas de acordo com as necessidades dos termalistas;
  - c) Fornecer apoio administrativo à equipa clínica, organizando os documentos e registos necessários para as consultas;
  - d) Apoiar a comunicação com os termalistas, transmitindo informações sobre consultas, mudanças de horários e outros procedimentos;
  - e) Assegurar o arquivo e organização dos registos e documentos clínicos, mantendo a confidencialidade e integridade das informações;
  - f) Elaborar relatórios administrativos relacionados com as consultas e serviços prestados;
  - g) Garantir a atualização de dados dos termalistas e o correto preenchimento dos registos clínicos, em colaboração com a equipa clínica.

## **Artigo 19.º**

### **Sistema de Gestão da Qualidade**

1. Os Serviços de Sistema de Gestão de Qualidade têm como objetivo garantir a implementação, monitorização e melhoria contínua dos sistemas de gestão da qualidade no Estabelecimento Termal, assegurando o cumprimento das normas e requisitos estabelecidos para a excelência dos serviços prestados.
2. Este serviço é realizado pela Unidade Orgânica do Município de Amarante que detém competências na matéria em articulação com a Coordenação Geral e Gestão do Estabelecimento Termal.
3. Compete aos Serviços de Sistemas de Gestão de Qualidade:
  - a) Desenvolver, implementar e manter o sistema de gestão da qualidade no Estabelecimento Termal, alinhado com as normas e melhores práticas aplicáveis;
  - b) Monitorizar o desempenho dos serviços prestados, analisando indicadores de qualidade e propondo medidas corretivas quando necessário;
  - c) Colaborar com as diferentes áreas do Estabelecimento Termal para assegurar que os processos e serviços cumpram os padrões de qualidade estabelecidos;
  - d) Realizar auditorias internas e externas aos processos e serviços, avaliando a conformidade com as políticas de qualidade;
  - e) Elaborar relatórios periódicos sobre o desempenho do sistema de gestão da qualidade, apresentando resultados e ações de melhoria;
  - f) Organizar e coordenar a formação contínua dos colaboradores sobre as práticas de qualidade e as normas de segurança aplicáveis;
  - g) Apoiar as áreas operacionais na implementação de ações corretivas e preventivas para garantir a melhoria contínua dos processos;
  - h) Manter a documentação e os registos relacionados com o sistema de gestão da qualidade de acordo com as normas exigidas;
  - i) Promover a cultura da qualidade e a sensibilização contínua para a importância do cumprimento das normas de qualidade entre os colaboradores.

## **Artigo 20.º**

### **Serviços de Manutenção do Circuito Termal**

1. Os Serviços de Manutenção do Circuito Termal têm como objetivo garantir o bom funcionamento, a segurança e a conservação de todas as infraestruturas e equipamentos do Estabelecimento Termal.
2. Estes serviços podem ser desempenhados pela Unidade Orgânica do Município de Amarante com competências em matéria de manutenção de edifícios ou por empresa externa contratada, em articulação com a Coordenação Geral e Gestão do Estabelecimento Termal.
3. Compete aos Serviços de Manutenção do Circuito Termal:
  - a) Assegurar o bom funcionamento, a segurança e a conservação das infraestruturas e equipamentos do Estabelecimento Termal;
  - b) Garantir o enchimento regular e adequado dos depósitos de água, assegurando a sua eficiência;
  - c) Verificar e assegurar o funcionamento adequado de toda a maquinaria instalada, realizando inspeções regulares;
  - d) Realizar manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, identificando e corrigindo falhas;
  - e) Executar reparações dentro das competências da equipa ou, quando necessário, solicitar a intervenção de técnicos especializados;
  - f) Realizar revisões periódicas dos equipamentos, conforme as especificações dos fabricantes;
  - g) Garantir o funcionamento e a desinfeção das condutas, banheiras, esgotos e sistemas relacionados, em colaboração com os serviços competentes;
  - h) Colaborar com o responsável pelo laboratório na recolha de amostras para análise, conforme as orientações estabelecidas;
  - i) Controlar a iluminação e garantir o funcionamento de relógios e sistemas de temporização no estabelecimento;
  - j) Assegurar a abertura e o encerramento diário do Estabelecimento Termal, garantindo o cumprimento dos horários operacionais;
  - k) Comunicar prontamente ao superior hierárquico quaisquer anomalias detetadas, sugerindo ações corretivas;
  - l) Informar com antecedência sobre a necessidade de reposição de materiais essenciais, evitando interrupções nas atividades.

## **Artigo 21.º**

### **Serviços Higiene e Limpeza**

1. Os Serviços de Higiene e Limpeza têm como objetivo garantir a limpeza, organização e conservação das instalações e equipamentos do Estabelecimento Termal, e estão sob a responsabilidade da Coordenação Geral e Gestão.
2. Compete aos Serviços de Higiene e Limpeza:
  - a) Assegurar a limpeza, organização e arrumação das instalações sob sua responsabilidade, verificando regularmente o estado de higiene;
  - b) Repor materiais nas áreas designadas;
  - c) Realizar operações de higienização em todas as áreas do Complexo Termal, respeitando as normas de higiene e segurança;
  - d) Cumprir as orientações relativas a limpezas extraordinárias e normas de utilização de equipamentos e produtos de limpeza;
  - e) Garantir a manutenção e conservação dos equipamentos e materiais de higienização, reportando avarias ou defeitos ao responsável hierárquico;
  - f) Receber, lavar, secar, dobrar e organizar a roupa utilizada nos balneários e outras áreas do estabelecimento;
  - g) Zelar pela conservação da roupa e reportar eventuais danos ou irregularidades ao responsável hierárquico;
  - h) Garantir a arrumação e organização das áreas de rouparia e lavandaria, mantendo-as limpas e operacionais;
  - i) Informar prontamente o superior hierárquico sobre qualquer anomalia ou falta de materiais necessários.

## **Artigo 22.º**

### **Serviços de Análises, Qualidade e Ambiente**

1. Os Serviços de Análises de Água e Ambiente são responsáveis por garantir o cumprimento dos requisitos técnicos e normativos em matéria de qualidade da água e ambiente, de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Direção-Geral da Saúde e pela Direção-Geral de Energia e Geologia.
2. Este serviço é assegurado pela Unidade Orgânica do Município de Amarante com competências na matéria, em articulação direta com a Coordenação Geral e Gestão do Estabelecimento Termal.
3. Compete aos Serviços de Análises de Água e Ambiente:
  - a) Monitorizar regularmente a qualidade das águas termais, garantindo a recolha de amostras e as análises laboratoriais em conformidade com os requisitos legais e técnicos;



- b) Garantir a recolha e transporte adequado de amostras de águas termais para laboratórios externos, assegurando que os processos cumprem as normas estabelecidas;
- c) Verificar a conformidade dos resultados das análises com os padrões estabelecidos pelas entidades reguladoras, promovendo a segurança e eficácia das práticas termais;
- d) Realizar avaliações ambientais das instalações, garantindo o cumprimento das normas de higiene e segurança sanitária;
- e) Colaborar com o Diretor Clínico e a Coordenação Geral e Gestão na elaboração de relatórios técnicos periódicos, incluindo medidas corretivas quando necessário;
- f) Apoiar a submissão de relatórios obrigatórios às entidades reguladoras, conforme exigido pela legislação em vigor;
- g) Comunicar prontamente ao Diretor Clínico e à Coordenação Geral e Gestão qualquer não-conformidade ou anomalia identificada, propondo soluções técnicas adequadas.

### **Artigo 23.º**

#### **Serviços Informática, Comunicação e Marketing**

1. Os Serviços de Informática, Comunicação e Marketing asseguram o suporte técnico ao software de gestão e faturação do Estabelecimento Termal e promovem a comunicação e divulgação das Termas, em articulação com a Coordenação Geral e Gestão, bem como com os serviços competentes do Município de Amarante.
2. Compete aos Serviços de Informática do Município:
  - a) Garantir a operacionalidade do software de gestão e faturação, incluindo a manutenção, atualizações e resolução de problemas em articulação com a empresa fornecedora do sistema;
  - b) Assegurar a instalação, manutenção e monitorização de equipamentos informáticos, redes, e sistemas necessários ao funcionamento do Estabelecimento Termal;
  - c) Fornecer suporte técnico aos utilizadores do software e equipamentos, promovendo a eficiência na utilização das ferramentas digitais;
  - d) Gerir o contrato com a empresa responsável pelo software de gestão, acompanhando a execução dos serviços contratados;

- e) Identificar e reportar necessidades de atualização ou aquisição de novos equipamentos ou serviços informáticos, em articulação com a Coordenação Geral e Gestão.
3. Compete ao Serviço de Gestão da Marca, Comunicação e Protocolo do Município, em colaboração com a Coordenação Geral e Gestão:
- a) Desenvolver e implementar estratégias de comunicação e marketing específicas para o Estabelecimento Termal, alinhadas com os objetivos municipais;
  - b) Criar e divulgar conteúdos promocionais, incluindo campanhas digitais, materiais gráficos e outras iniciativas, com vista à promoção dos serviços termais;
  - c) Gerir e atualizar os canais de comunicação das Termas, incluindo websites, redes sociais e outras plataformas digitais;
  - d) Colaborar na organização de eventos promocionais, feiras ou iniciativas de divulgação das Termas;
  - e) Monitorizar e avaliar os resultados das estratégias de marketing, propondo ajustes para maximizar a visibilidade e a adesão dos termalistas;
  - f) Promover a uniformidade da marca das Termas, assegurando que toda a comunicação reflete a identidade visual e os valores institucionais;
  - g) Articular com a Coordenação Geral e Gestão a criação de materiais informativos para os termalistas, como brochuras, sinalética e outros suportes de comunicação.

## **Subsecção II**

### **Direção Clínica**

#### **Artigo 24.º**

### **Direção Clínica**

1. A Direção Clínica do Estabelecimento Termal de Amarante é responsável pela supervisão e controlo necessários para garantir a qualidade dos tratamentos termais e dos demais cuidados de saúde prestados, assegurando o cumprimento das normas ético-deontológicas, especialmente por parte do pessoal médico e técnico.

2. A Direção Clínica é exercida pelo Diretor Clínico, médico hidrologista reconhecido pela Ordem dos Médicos, contratado nos termos do Decreto-Lei nº 142/2004, de 11 de junho.
3. Compete, em especial, ao Diretor Clínico:
  - a) Garantir a correta execução dos tratamentos termais e técnicas utilizadas no estabelecimento, bem como controlar as condições de utilização da água mineral natural, preservando as suas propriedades terapêuticas e qualidade, comunicando à Câmara Municipal de Amarante quaisquer anomalias e propondo ações corretivas;
  - b) Avaliar e definir as contraindicações da água mineral natural utilizada no estabelecimento, independentemente das suas finalidades ou práticas;
  - c) Determinar os tratamentos complementares e de bem-estar realizados com água mineral natural, bem como as condições de acesso a esses serviços;
  - d) Organizar e manter atualizado o arquivo clínico do Estabelecimento Termal;
  - e) Garantir o registo nas fichas individuais dos utilizadores das prescrições médicas, as suas alterações, evolução clínica, resultados dos tratamentos e outros dados relevantes;
  - f) Zelar pela higiene das instalações e equipamentos clínicos, comunicando à Coordenação Geral e Gestão quaisquer reparações ou modificações necessárias;
  - g) Propor o encerramento temporário das instalações ou a suspensão da utilização de equipamentos clínicos sempre que a segurança ou o normal funcionamento do Estabelecimento Termal esteja comprometido;
  - h) Acompanhar, supervisionar e avaliar a prestação dos serviços clínicos, bem como os demais serviços necessários, garantindo a sua eficácia, segurança e conformidade com os princípios de boas práticas clínicas e as exigências regulamentares aplicáveis;
  - i) Cumprir as disposições legais relativas a doenças de declaração obrigatória e à vigilância epidemiológica;
  - j) Elaborar o relatório clínico do Estabelecimento Termal, de acordo com o modelo aprovado pelo Ministério da Saúde, submetendo-o à Câmara Municipal de Amarante;
  - k) Assegurar a prioridade dos serviços fundamentais prestados no Estabelecimento Termal;

- l) Pronunciar-se sobre reclamações apresentadas pelos termalistas ou outros interessados, relativas à prestação ou demanda de serviços termais;
  - m) Elaborar as escalas de serviço dos médicos hidrologistas, definindo o número máximo de consultas permitidas por período;
  - n) Autorizar alterações pontuais às escalas de serviço, conforme necessário ou conveniente;
4. Em anexo ao presente regulamento consta a identificação do Diretor Clínico em funções e dos membros do Corpo Clínico, em cumprimento do disposto na al. a) do artigo 12.º do DL n.º 142/2004, de 11 de junho.

### **Artigo 25.º**

#### **Corpo Clínico**

1. O Estabelecimento Termal deve dispor de um quadro de pessoal médico que assegure, de forma contínua e permanente, a qualidade dos tratamentos e cuidados clínicos prestados aos termalistas.
2. O Estabelecimento Termal de Amarante, além dos médicos hidrologistas, pode dispor de outros profissionais, de outras especialidades, para melhor responder às necessidades dos termalistas.
3. O corpo clínico é composto por, no mínimo, dois médicos com especialidade em Hidrologia Médica, podendo um deles ser o próprio Diretor Clínico do estabelecimento.
4. A contratação dos serviços médicos é efetuada nos termos das disposições constantes do Código dos Contratos Públicos.
5. Ao corpo clínico compete:
  - a) Cumprir e assegurar o cumprimento das competências legalmente definidas para a prática médica no contexto termal;
  - b) Observar e aplicar as normas ético-deontológicas instituídas pela Ordem dos Médicos, garantindo a excelência e a segurança na prestação dos cuidados de saúde.
6. O corpo clínico pode ser coadjuvado por serviços de enfermagem, nutrição, fisioterapia, ou outros que se revelem apropriados a melhorar a oferta dos serviços termais.

### **Subsecção III**

#### **Gestão Operacional**

#### **Artigo 26.º**

#### **Gestão Operacional**

1. A Gestão Operacional é realizada em articulação direta com a Coordenação Geral e Gestão.
2. Compete à gestão operacional:
  - a) Coordenar tecnicamente os serviços de Balneoterapia, ORL, Fisioterapia, SPA e Bem-Estar;
  - b) Garantir a execução adequada dos tratamentos de fisioterapia, devidamente prescritos;
  - c) Supervisionar e monitorizar a boa execução das técnicas termais e complementares, assegurando a sua conformidade com os protocolos definidos;
  - d) Zelar por um ambiente de trabalho adequado, promovendo uma experiência satisfatória aos termalistas;
  - e) Controlar a assiduidade e pontualidade dos trabalhadores afetos à gestão operacional, bem como garantir o uso adequado de indumentária e calçado exclusivos para o trabalho;
  - f) Comunicar prontamente ao Corpo Clínico quaisquer irregularidades observadas durante as práticas termais e restantes serviços que possam ter impacto negativo na saúde ou bem-estar dos termalistas;
  - g) Identificar, validar tecnicamente e reportar as necessidades de materiais e equipamentos necessários para a realização das técnicas mencionadas na alínea a);
  - h) Levantar necessidades formativas nas áreas técnicas sob sua supervisão, propondo planos de formação adequados;
  - i) Articular com a Coordenação Geral e Gestão a elaboração das escalas de serviço e a distribuição dos planos de trabalho nas respetivas áreas de atuação;
  - j) Reportar à Coordenação Geral e Gestão qualquer anomalia no funcionamento das instalações e equipamentos;

- k) Prestar informações sobre o desempenho do pessoal operacional afeto aos serviços sob sua supervisão, contribuindo para a sua avaliação e melhoria contínua.
- 3. A função de Gestão Operacional do estabelecimento Termal de Amarante será exercida por um técnico superior dos serviços do Município de Amarante, designado por despacho do Presidente da Câmara.
- 4. Compete ainda à Gestão Operacional propor medidas corretivas à Coordenação Geral e Gestão, sempre que se revele necessário.
- 5. A designação para o exercício de Gestão Operacional do Estabelecimento Termal não acarreta qualquer remuneração adicional à já detida pelo técnico superior designado.

### **Artigo 27.º**

#### **Balneoterapia e ORL**

- 1. Os Técnicos de Balneoterapia devem assegurar o correto funcionamento das práticas termais, garantindo a segurança, bem-estar e satisfação dos termalistas. Os Técnicos de Balneoterapia e ORL trabalham em articulação direta com a Gestão Operacional.
- 2. Compete aos Técnicos de Balneoterapia as seguintes atribuições:
  - a) Verificar o estado de limpeza e higiene das instalações e equipamentos antes da admissão de cada utente;
  - b) Receber os termalistas com cordialidade e profissionalismo, explicando de forma clara os procedimentos a que serão submetidos;
  - c) Consultar a ficha médica do utente antes de iniciar o tratamento, solicitando orientações ao superior hierárquico sempre que necessário;
  - d) Realizar os tratamentos seguindo as metodologias técnicas definidas e os tempos de execução previstos, respeitando as indicações clínicas constantes no boletim clínico;
  - e) Monitorizar o termalista durante o tratamento e solicitar apoio do fisioterapeuta ou médico sempre que necessário;
  - f) Colaborar com o auxiliar de serviços gerais nas atividades realizadas nas salas ou local de tratamento;
  - g) Executar as tarefas atribuídas com responsabilidade e eficiência;
  - h) Reportar à Gestão Operacional quaisquer irregularidades no funcionamento, incluindo falhas de material ou equipamentos.

## **Artigo 28.º**

### **Fisioterapia**

1. Os fisioterapeutas são responsáveis por realizar tratamentos de fisioterapia e supervisionar os demais tratamentos realizados na área da Balneoterapia e do Spa e Bem-Estar. Os Técnicos de Fisioterapia trabalham em articulação direta com a Gestão Operacional.
2. Compete aos Serviços de Fisioterapia:
  - a) Realizar os tratamentos de fisioterapia de acordo com as indicações clínicas e os procedimentos estabelecidos;
  - b) Acompanhar e assegurar a correta execução das atividades nas áreas de Balneoterapia, ORL, SPA e Bem-Estar, garantindo o cumprimento dos protocolos técnicos em vigor;
  - c) Avaliar e acompanhar a evolução dos termalistas, propondo ao corpo clínico ajustes dos tratamentos sempre que necessário;
  - d) Garantir a segurança e o conforto dos termalistas durante todos os procedimentos;
  - e) Organizar as atividades operacionais das áreas sob sua responsabilidade;
  - f) Identificar e reportar as necessidades de materiais e equipamentos essenciais à realização dos tratamentos e ao funcionamento das áreas;
  - g) Colaborar com a Direção Clínica e a Coordenação Geral e Gestão, promovendo uma abordagem integrada no acompanhamento dos termalistas;
  - h) Assegurar o cumprimento das normas de qualidade, segurança e boas práticas aplicáveis às suas áreas de intervenção;
  - i) Reportar à Gestão Operacional quaisquer situações que possam afetar o normal funcionamento dos serviços.

## **Artigo 29.º**

### **SPA e Bem-Estar**

1. Os Técnicos de SPA e Bem-Estar são responsáveis pela realização dos tratamentos de bem-estar e pela garantia da qualidade, conforto e satisfação dos termalistas no âmbito dos serviços prestados. Os Técnicos de SPA e Bem-Estar trabalham em articulação direta com a Gestão Operacional.
2. Compete aos Técnicos de SPA e Bem-Estar:
  - a) Realizar os tratamentos e técnicas de SPA e bem-estar de acordo com os procedimentos e protocolos definidos;

- b) Assegurar a preparação e organização dos espaços e equipamentos necessários para a execução dos tratamentos;
- c) Receber os termalistas com cordialidade e profissionalismo, informando-os de forma clara sobre os serviços a realizar;
- d) Garantir a segurança e o conforto dos termalistas durante os tratamentos, adaptando a intervenção sempre que necessário;
- e) Manter a higiene e a organização das instalações e equipamentos utilizados, comunicando quaisquer anomalias ao responsável hierárquico;
- f) Promover um ambiente de trabalho calmo, relaxante e propício ao bem-estar dos termalistas;
- g) Identificar e reportar necessidades de materiais e produtos necessários à realização das atividades;
- h) Colaborar com os restantes profissionais do Estabelecimento Termal, assegurando a integração dos serviços de bem-estar no plano global de atendimento;
- i) Reportar à Gestão Operacional sobre qualquer situação anómala com o termalista, durante a execução dos tratamentos e técnicas de SPA e bem-estar.

## **SECÇÃO II**

### **Acesso e funcionamento dos serviços**

#### **Artigo 30.º**

##### **Consulta Médica**

1. O acesso a todos os tratamentos termais, ou de fisioterapia compreendidos nos serviços fundamentais mencionados na alínea a) e b), do artigo 4º, do presente regulamento, será precedido de consulta médica hidrológica.
2. No caso de termalista que apenas permaneça até três dias, este poderá realizar até dois tratamentos por dia, sem necessidade de consulta prévia.
3. Os tratamentos referidos no número anterior constam de listagem e preço diferenciado, proposto pela Direção Técnica e pela Direção Clínica e aprovado pelo Executivo Municipal, sendo que o termalista, para ter acesso aos mesmos, tem de assinar um "Termo de Consentimento Informado".
4. Conforme descrito no n.º 2 e n.º 6, do artigo 25.º, o Estabelecimento Termal de Amarante poderá vir a disponibilizar consultas de outras especialidades, em primeira instância para os termalistas que se encontrem em tratamento no



estabelecimento termal e por último para qualquer utilizador que se predisponha a realizar as mesmas.

### **Artigo 31.º**

#### **Piscina Termal/Banho Turco**

1. Sem prejuízo das especificidades inerentes à piscina termal, são aplicáveis, com os ajustamentos necessários, as disposições legais em vigor relativas a piscinas de uso público, nomeadamente no que concerne às normas de segurança, higiene, condições sanitárias, técnicas e funcionais.
2. O acesso e a utilização da piscina termal por termalistas em regime de cura termal estão subordinados ao cumprimento do estipulado no artigo 36.º, n.º 1, devendo ser garantido o cumprimento rigoroso das orientações prescritas no âmbito do ato médico.
3. Para termalistas que recorram exclusivamente à piscina termal e ao banho turco, no âmbito de um regime de quotas mensais, é aplicável a regulamentação específica para esses espaços, sendo obrigatório o preenchimento de formulários destinados à avaliação e certificação das condições físicas e/ou psíquicas necessárias para a utilização destes serviços.
4. Caso os resultados dos formulários referidos no número anterior suscitem quaisquer dúvidas acerca da aptidão do termalista para o usufruto dos serviços, será obrigatória a realização de uma consulta médica prévia, cujo parecer deverá ser respeitado para efeitos de autorização de utilização.
5. Todos os termalistas que pretendam aceder aos serviços em regime livre (avulso) e que não se enquadrem nas condições previstas nos n.º 2 e n.º 3 do presente artigo devem assinar, obrigatoriamente, um termo de consentimento informado, de acordo com os requisitos estabelecidos nos n.º 2 e n.º 3, do artigo 30º.
6. A utilização da piscina termal e do banho turco deve ser acompanhada por medidas rigorosas de monitorização, incluindo a supervisão contínua por parte do pessoal técnico, de modo a garantir a segurança e o bem-estar de todos os utilizadores.

### **Artigo 32.º**

#### **Horário das consultas**

1. O horário das consultas médicas será definido pelo Diretor Clínico do Estabelecimento Termal de Amarante, devendo ser comunicado com a devida

antecedência à Coordenação Geral e Gestão, ao corpo clínico, aos colaboradores, aos termalistas e a quaisquer outros interessados, utilizando os meios de comunicação apropriados para garantir a acessibilidade e clareza da informação.

2. Por motivos de interesse público ou conveniência de serviço, o Diretor Clínico poderá proceder à alteração dos horários previamente estabelecidos. Qualquer alteração deverá ser comunicada de forma célere e eficaz à Coordenação Geral e Gestão, ao corpo clínico, aos termalistas e aos colaboradores, recorrendo a canais de comunicação adequados que assegurem a receção da informação por todas as partes envolvidas.
3. A gestão e a comunicação de alterações de horários devem respeitar os princípios da eficiência, da transparência e da salvaguarda dos interesses dos termalistas, assegurando a continuidade dos serviços e o menor impacto possível para os termalistas.

### **Artigo 33.º**

#### **Agendamento e marcação das consultas**

1. As consultas médicas serão agendadas em conformidade com os horários e escalas de serviço elaborados pelo Diretor Clínico, nos termos do n.º 1, do artigo 32.º do presente regulamento.
2. A marcação das consultas será efetuada pelo secretariado de consultas, a pedido dos termalistas ou dos seus representantes, de acordo com o agendamento previamente definido para o período em questão. Do registo da marcação deverão constar o nome do médico responsável, o dia e a hora em que a consulta será realizada.
3. No caso das consultas de hidrologia médica, poderá ocorrer a substituição do médico inicialmente designado por outro profissional, desde que o médico previsto não esteja disponível por motivo de força maior e nessa eventualidade, o termalista deverá ser informado da alteração antes da realização da consulta.
4. As marcações podem ser realizadas presencialmente, por telefone ou através de correio eletrónico, de modo a facilitar o acesso e garantir a conveniência dos termalistas.

## **Artigo 34.º**

### **Confirmação e pagamento das consultas**

1. Quando a marcação da consulta não for efetuada para o próprio dia, o termalista deverá comparecer no secretariado de consultas no dia agendado, com uma antecedência mínima de quinze minutos em relação à hora prevista, para proceder à respetiva confirmação.
2. O pagamento das consultas será realizado no secretariado de consultas do Estabelecimento Termal, podendo ser efetuado por qualquer meio de pagamento aceite pelo estabelecimento.
3. Após o pagamento, deverá ser emitido e entregue ao termalista o respetivo comprovativo oficial, em conformidade com a legislação aplicável;
4. O preço a cobrar pela consulta será o aprovado na tabela de preços em vigor e afixado no respetivo Estabelecimento Termal, devendo ser assegurada a sua visibilidade e comunicação clara aos termalistas.

## **Artigo 35.º**

### **Consultas Subsequentes**

1. Após o pagamento e realização da primeira consulta de hidrologia médica, cada termalista poderá beneficiar de até duas consultas subsequentes, desde que estas sejam consideradas clinicamente necessárias e estejam diretamente relacionadas com os tratamentos hidrotermais prescritos, no decurso do mesmo ano civil.
2. As consultas subsequentes referidas no número anterior serão gratuitas e o respetivo agendamento, marcação e confirmação deverão seguir os mesmos procedimentos estabelecidos para as primeiras consultas.
3. A consulta médica de hidrologia terá uma validade de dois meses. Após este período, será obrigatória a marcação de uma nova consulta, caso o termalista pretenda continuar os tratamentos.

## **Artigo 36.º**

### **Prescrição Médica**

1. A prescrição médica emitida após a consulta deve ser devidamente assinada pelo médico responsável, constando obrigatoriamente o nome do médico e uma discriminação clara e detalhada das técnicas termais, complementares e colaterais que compõem o tratamento prescrito.

2. As prescrições médicas devem ser rigorosamente observadas e cumpridas, não sendo permitidas quaisquer alterações ao conteúdo, salvo por determinação expressa do médico que as prescreveu ou, na sua ausência, do médico de serviço no Estabelecimento Termal de Amarante.
3. Qualquer prescrição médica que seja encontrada na posse de um indivíduo que não seja o seu legítimo destinatário e que a utilize como sua será retida pelo Estabelecimento Termal, sem prejuízo da aplicação das medidas legais e regulamentares aplicáveis.

### **Artigo 37.º**

#### **Pagamento dos Tratamentos prescritos**

1. De posse da prescrição médica referida no artigo anterior, o termalista deverá dirigir-se à receção do Estabelecimento Termal para proceder ao pagamento prévio dos tratamentos nela indicados.
2. O pagamento dos tratamentos está sujeito às mesmas normas aplicáveis ao pagamento da consulta, conforme disposto nos n.º 2 e n.º 3, do artigo 34.º do presente regulamento.

### **Artigo 38.º**

#### **Marcação dos Tratamentos**

Após a realização do pagamento, os tratamentos prescritos deverão ser devidamente agendados no mesmo serviço onde o pagamento foi efetuado.

### **Artigo 39.º**

#### **Custo de Inscrição**

1. Após a marcação dos tratamentos prescritos, o termalista deverá proceder ao pagamento do custo de inscrição, o qual será válido para todo o ano civil.
2. O custo de inscrição é aplicável a todos os termalistas em regime de cura termal, aos quais sejam aplicáveis as condições de acesso estabelecidas no n.º 1, do artigo 30.º do presente regulamento.
3. O pagamento dos custos de inscrição será feito no local e nos termos do presente regulamento;
4. O valor correspondente ao custo de inscrição será aquele que estiver aprovado na tabela de preços em vigor e devidamente afixado no respetivo Estabelecimento Termal;

## **Artigo 40.º**

### **Extravio de Documentos**

Em caso de perda da prescrição médica, dos comprovativos de pagamento ou da ficha de marcação, o termalista deverá dirigir-se à receção do Estabelecimento Termal para comunicar a situação e solicitar a emissão de segundas vias, sendo que para este efeito, será necessária a apresentação de prova de identidade que permita a validação do pedido.

## **Artigo 41.º**

### **Remarcações e Reembolsos**

1. O termalista que, por razões de ordem clínica ou por motivo de força maior, se veja impossibilitado de iniciar ou dar continuidade aos tratamentos prescritos e já pagos, poderá optar por uma das seguintes alternativas:
  - a) Realizar os tratamentos em falta noutra data, com o devido ajuste entre os valores já pagos e os valores a pagar;
  - b) Solicitar o reembolso das quantias pagas, abrangendo a taxa de inscrição e os tratamentos, nos casos em que não tenham sido iniciados, ou dos valores correspondentes aos tratamentos não realizados, nos casos de impossibilidade de continuação.
2. O pedido de remarcação ou reembolso deve ser apresentado por escrito e dirigido ao Presidente da Câmara Municipal de Amarante. A decisão será tomada após a obtenção das informações consideradas pertinentes, incluindo o parecer do médico prescriptor, sempre que sejam alegadas razões de ordem clínica.

## **Artigo 42.º**

### **Vestuário por áreas/departamentos**

1. Considerando as exigências específicas de controlo num estabelecimento termal, o vestuário estipulado para as áreas destinadas ao tratamento com técnicas termais consiste em roupão e chinelos.
2. Este conjunto de vestuário é propriedade do estabelecimento termal devendo ser devolvido, findos os tratamentos de cada dia.
3. A utilização deste conjunto de vestuário não dispensa a obrigatoriedade de cada termalista ser portador do seu próprio fato de banho.
4. Situações especiais:

- a) Os termalistas que realizem exclusivamente tratamentos de ORL e vias respiratórias devem utilizar proteção de sapatos, touca e bata, que serão fornecidos pelo terapeuta no local;
  - b) O uso de touca é obrigatório na piscina termal e no corredor de marcha, como medida de higiene e segurança.
  - c) O uso de chinelos é obrigatório na deslocação dentro das áreas de tratamento do Estabelecimento Termal, como medida de higiene e segurança.
5. Na piscina termal e na sauna, o termalista deverá também cumprir as especificidades ou orientações que se encontrem devidamente afixadas no local.

### **Artigo 43.º**

#### **Isenções**

Qualquer eventual isenção de pagamentos deverá ser decidida mediante deliberação específica e devidamente fundamentada pela Câmara Municipal de Amarante, assegurando o cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

### **Artigo 44.º**

#### **Direitos dos termalistas**

1. O termalista do Estabelecimento Termal tem os seguintes direitos:
  - a) Escolher, sempre que as escalas de serviço e as capacidades instaladas o permitam, o médico hidrologista, bem como os médicos de outras especialidades disponíveis no Estabelecimento Termal;
  - b) Decidir, de forma livre e informada, receber ou recusar os tratamentos que lhe sejam propostos;
  - c) Ser tratado com humanidade, respeito e correção técnica, garantindo-se a prontidão no atendimento, a privacidade e a preservação da dignidade em todos os momentos;
  - d) Ter a confidencialidade dos dados pessoais revelados rigorosamente respeitada, em conformidade com a legislação aplicável;

- e) Receber informação clara, completa e acessível sobre a sua situação de saúde, as alternativas possíveis de tratamento e a evolução provável do seu estado clínico;
- f) Apresentar reclamações ou queixas relativamente aos serviços ou tratamentos prestados e ser devidamente esclarecido sobre as questões apresentadas.

### **Artigo 45.º**

#### **Deveres dos termalistas**

1. Os termalistas que frequentam o Estabelecimento Termal de Amarante têm o dever de:
  - a) Respeitar os direitos dos demais termalistas, promovendo um ambiente de convivência harmoniosa e de respeito mútuo;
  - b) Respeitar e colaborar com os profissionais de saúde e os demais funcionários do estabelecimento termal, especialmente no que diz respeito às orientações relacionadas com a sua própria situação clínica;
  - c) Efetuar o pagamento dos encargos associados às consultas médicas, à inscrição, aos tratamentos prescritos e a quaisquer outros serviços ou produtos de que tenham beneficiado, em conformidade com o regulamento e tabela de preços em vigor;
  - d) Cumprir as normas e regulamentos internos relativos à organização e funcionamento do Estabelecimento Termal;
  - e) Respeitar as condições clínicas identificadas como situações de risco para a saúde ou vida, devidamente indicadas e afixadas, que recomendem consulta médica antes da utilização dos serviços, nomeadamente:
    - i. Doença cardíaca e/ou respiratória;
    - ii. Hipertensão arterial;
    - iii. Patologias dermatológicas;
    - iv. Doenças renais e hepáticas;
    - v. Diabetes *mellitus*;
    - vi. Obesidade patológica;
    - vii. Doença infecciosa e/ou neoplásica.
  - f) Atentar a outras condições clínicas específicas que possam igualmente requerer consulta médica prévia, mesmo que em contexto de utilização de serviços complementares, tais como:

- i. Mal-estar geral ou indisposição;
  - ii. Estados febris;
  - iii. Problemas circulatórios e/ou venosos;
  - iv. Presença de edemas;
  - v. Alterações psiquiátricos aparentes;
  - vi. Consumo abusivo de álcool;
  - vii. Situações de gravidez.
2. No contexto do dever geral de cumprimento das normas do Estabelecimento Termal, o termalista deverá ainda:
  - a) Realizar um duche higiénico antes de aceder às piscinas, sendo obrigatório o uso de touca, como medida de higiene e segurança;
  - b) Utilizar o vestuário adequado, conforme estipulado para cada zona de tratamento;
  - c) Garantir a manutenção de condições de higiene pessoal ao utilizar as instalações comuns, particularmente as piscinas;
  - d) Adotar comportamentos prudentes nas áreas húmidas, utilizando calçado apropriado para evitar acidentes;
  - e) Solicitar a assistência de um funcionário do Estabelecimento Termal sempre que necessário;
  - f) Respeitar as instruções específicas para a utilização do banho turco, de forma a garantir a sua segurança e bem-estar;
3. Adicionalmente, o termalista deve observar as seguintes proibições, com vista ao regular funcionamento do Estabelecimento Termal:
  - a) Não utilizar o vestuário destinado às zonas de tratamento, nomeadamente os chinelos, fora dessas áreas;
  - b) Não fumar em qualquer espaço do Estabelecimento Termal;
  - c) Não transportar água termal para fora das instalações, salvo autorização expressa;
  - d) Não se fazer acompanhar por pessoas externas aos tratamentos, exceto quando indicado pelo médico como indispensável para a realização dos mesmos;
  - e) Não permanecer nos gabinetes ou áreas de tratamento para além do tempo estritamente necessário ou prescrito;
  - f) Não causar danos nas instalações, equipamentos, mobiliário ou utensílios do Estabelecimento Termal;



- g) Não utilizar câmaras fotográficas ou dispositivos de gravação de imagem nas zonas de tratamento, para proteger a privacidade e o conforto dos termalistas;
- h) Não introduzir substâncias na água dos banhos sem a devida autorização médica ou técnica;
- i) Não se fazer acompanhar de animais de estimação, salvo cães-guia em conformidade com a legislação aplicável;
- j) Não retirar das instalações toalhas, roupões ou quaisquer utensílios higiénicos fornecidos a título gratuito ou alugado, destinados a uso exclusivo no estabelecimento;
- k) Não consumir ou transportar produtos alimentares dentro das áreas do Estabelecimento Termal;
- l) Não utilizar vestuário alternativo ao estipulado pelo Estabelecimento Termal, conforme indicado no artigo 42.º, para as diferentes áreas de tratamento.

#### **Artigo 46º**

##### **Guarda dos objetos e valores dos termalistas**

O Município de Amarante não se responsabiliza por quaisquer furtos, perdas ou extravios de objetos pessoais ou valores dos termalistas que ocorram no interior do Estabelecimento Termal.

### **CAPÍTULO VI**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 47.º**

##### **Visitas**

1. As visitas ao Estabelecimento Termal de Amarante apenas poderão ser realizadas mediante proposta da Coordenação Geral e Gestão e da Direção Clínica e autorização do Presidente da Câmara Municipal de Amarante.
2. Sempre que se realizem visitas, estas devem ser organizadas de forma a não comprometer o regular funcionamento do Estabelecimento Termal, garantindo, em particular, a preservação da privacidade e intimidade dos termalistas, bem como o cumprimento das normas de segurança e higiene em vigor.

## **Artigo 48.º**

### **Livro de Reclamações**

1. Qualquer reclamação apresentada por termalistas ou por terceiros, relativamente ao funcionamento do Estabelecimento Termal, deverá ser dirigida ao responsável do setor presente no momento, que procederá à análise preliminar da situação, adotando as diligências imediatas e adequadas à sua resolução, sempre que possível.
2. As reclamações poderão ser formalizadas por escrito no "Livro de Reclamações", que estará permanentemente disponível no Estabelecimento Termal e será facultado ao reclamante sempre que solicitado.
3. O modelo de Livro de Reclamações adotado no Estabelecimento Termal será aquele aprovado pela legislação vigente, garantindo-se o cumprimento integral das normas legais aplicáveis ao procedimento.
4. O responsável pela Coordenação Geral e Gestão deverá remeter, no prazo máximo de um dia útil após a apresentação da reclamação, uma cópia da mesma ao Presidente da Câmara Municipal de Amarante, acompanhada de uma análise detalhada que inclua:
  - a) A avaliação da pertinência da reclamação;
  - b) A identificação das medidas corretivas ou preventivas já implementadas, se aplicável;
  - c) A recomendação de eventuais ações adicionais que sejam consideradas necessárias à resolução integral da situação.
5. O Presidente da Câmara Municipal de Amarante analisará a reclamação, procedendo à sua decisão em conformidade com os requisitos legais aplicáveis e com os princípios da boa gestão pública, comunicando a sua decisão de forma fundamentada, ao reclamante.
6. O processo de gestão das reclamações deverá ser documentado de forma rigorosa, assegurando o registo completo das etapas realizadas, bem como a rastreabilidade das medidas adotadas, para fins de auditoria e melhoria contínua dos serviços do Estabelecimento Termal.

## **Artigo 49.º**

### **Capacidade Funcional**

O Município de Amarante reserva-se o direito de limitar ou recusar a admissão de termalistas sempre que a capacidade máxima funcional das áreas ou departamentos do Estabelecimento Termal de Amarante esteja atingida. Esta

decisão será tomada após consulta ao Diretor Clínico e à Coordenação Geral e Gestão, garantindo-se que a qualidade dos serviços prestados, a segurança dos termalistas e o bom funcionamento do Estabelecimento sejam integralmente salvaguardados.

#### **Artigo 50.º**

##### **Afixação**

O presente Regulamento, bem como as tabelas de preços em vigor, deverão ser afixados em locais devidamente identificados e acessíveis no Estabelecimento Termal, garantindo a sua visibilidade e consulta por parte dos termalistas e demais interessados.

#### **Artigo 51.º**

##### **Omissões e interpretação**

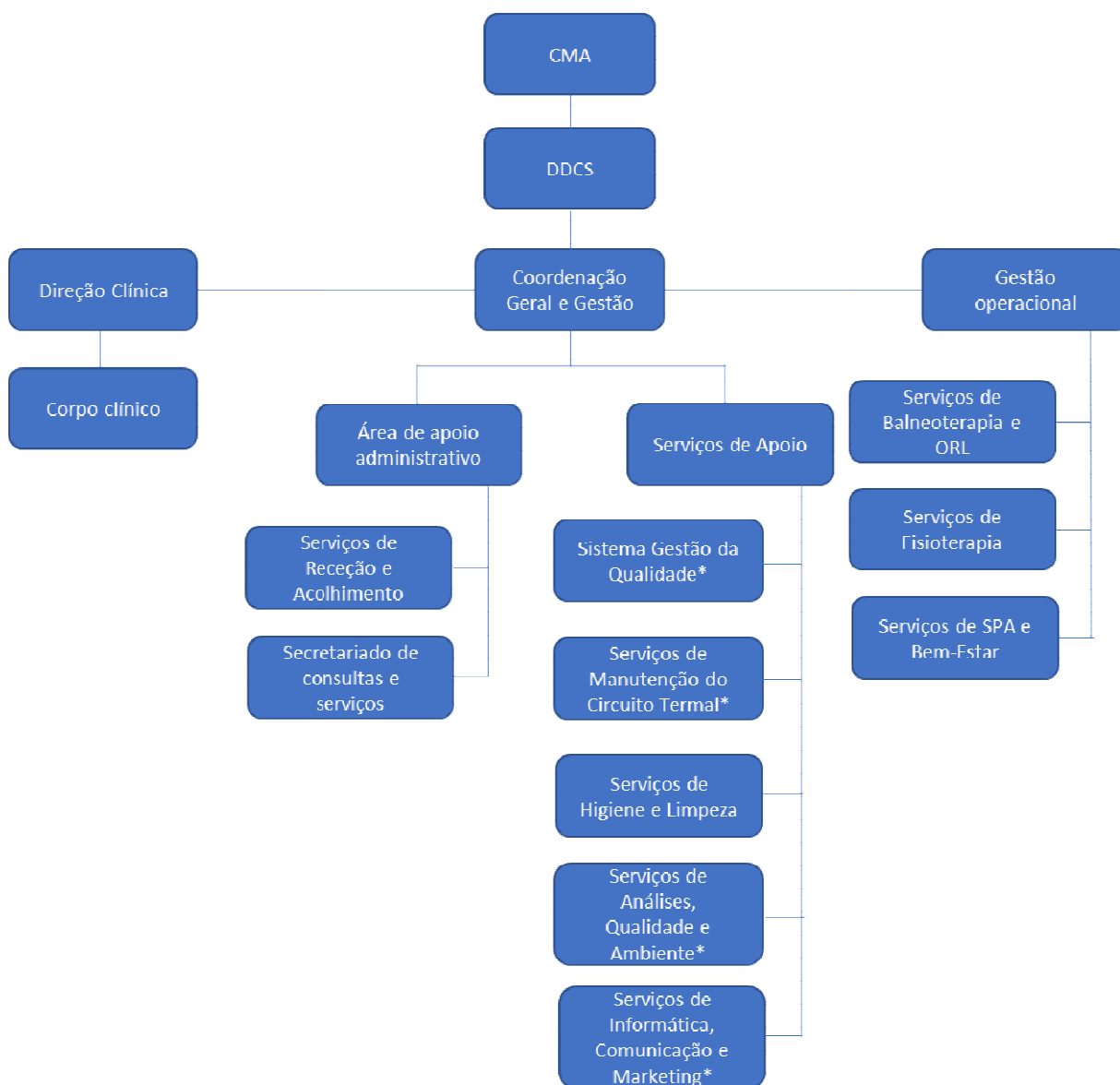
As situações omissas e as dúvidas que possam surgir quanto à interpretação das disposições do presente Regulamento serão resolvidas mediante deliberação fundamentada da Câmara Municipal de Amarante, em conformidade com os princípios legais aplicáveis e os objetivos do Estabelecimento Termal.

#### **Artigo 52.º**

##### **Entrada em vigor**

O presente Regulamento entra em vigor no dia seguinte à sua publicação nos termos legais.

## **ANEXO I**



\* Serviço descrito no Regulamento Interno, mas atualmente garantido pelas diversas Unidades Orgânicas do Município, em articulação com a DDCS e Coordenação Geral e Gestão do Estabelecimento Termal

**Identificação do diretor clínico:**

Dr. António Jorge Santos Silva, Médico Hidrologista, portador da cédula profissional nº 25108

