

REGULAMENTO INTERNO DO BALNEÁRIO RAINHA D. AMÉLIA

CAPÍTULO I Disposições gerais

Artigo 1º Objecto

- 1 - O presente Regulamento disciplina a organização e o funcionamento do Balneário Rainha D. Amélia, nas Termas de São Pedro do Sul.
- 2 - A organização e o funcionamento deste Balneário obedecem, ainda, às directivas e instruções de serviço avulsas emanadas pelos órgãos competentes da Termalístur, ao Regulamento Interno e aos Estatutos desta empresa municipal e, subsidiariamente, ao disposto no Decreto-Lei nº 142/2004, de 11 de junho.

Artigo 2º Definições

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

- Termas**, os locais onde emergem uma ou mais águas minerais naturais adequadas à prática do termalismo;
- Termalismo**, o uso da água mineral natural e outros meios complementares para fins de prevenção, terapêutica, reabilitação ou bem-estar;
- 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 infra-estruturais necessárias à instalação de empreendimentos turísticos e à satisfação das necessidades de cultura, recreio, lazer activo, recuperação física e psíquica, assegurados pelos adequados serviços de animação;
- Balneário ou estabelecimento termal**, a unidade prestadora de cuidados de saúde na qual se realiza o aproveitamento das propriedades terapêuticas de uma água mineral natural para fins de prevenção da doença, terapêutica, reabilitação e manutenção da saúde, podendo, ainda, praticar-se técnicas complementares e coadjuvantes daqueles fins, bem como serviços de bem-estar termal;
- Técnicas complementares**, as técnicas utilizadas para a promoção da saúde e 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 ao aumento da eficácia dos serviços prestados no estabelecimento termal;
- 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 e relaxamento, e, paralelamente, são susceptíveis de comportar a aplicação de técnicas termais, com possibilidade da utilização de água mineral natural, podendo ser prestados no estabelecimento termal ou em área funcional e fisicamente distinta deste;
- Tratamento termal**, o conjunto de acções 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;

TERMALÍSTUR
Termas de São Pedro do Sul, E. M.
Submetido em reunião realizada no dia 21/10/09
foi deliberado: aprovado o presente
Regulamento
-J
O Presidente da Comissão de Administração

TERMALÍSTUR
Termas de São Pedro do Sul, E. M.
21/10/09

- h) **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;
- i) **Termalista**, o utilizador dos meios e serviços disponíveis num estabelecimento termal;
- j) **Serviços fundamentais**, são os serviços prestados mediante técnicas termais para fins de prevenção de doenças, terapêuticos, de reabilitação e de manutenção da saúde;
- k) **Serviços complementares**, são os serviços que utilizam técnicas complementares e que contribuem para o aumento da eficácia dos serviços fundamentais;
- l) **Serviços acrescentados ou colaterais**, que são independentes dos serviços fundamentais e complementares ministrados, integrando serviços de bem-estar termal que, pelas características próprias do estabelecimento termal e zona envolvente, podem ser ministrados com recurso à utilização da água mineral natural e técnicas termais.

CAPITULO II

Licenciamento e Características do Balneário

Artigo 3º

Licenciamento

O Balneário Rainha D. Amélia é titular da licença de funcionamento nº 12.7.42/25-02.2017, concedida por Despacho do Ministro da Saúde de 27 de fevereiro de 2017, nos termos do artigo 20º do Decreto-Lei nº 142/2004, de 11 de junho.

Artigo 4º

Tipo de estabelecimento e indicações terapêuticas

1 - O Balneário Rainha D. Amélia é um balneário termal com prestação de cuidados de saúde, sem área de internamento.

2 - As indicações terapêuticas reconhecidas à água mineral natural das Termas de São Pedro do Sul, em geral, e do Balneário Rainha D. Amélia, em particular, pelo Despacho conjunto publicado no DR, nº 118, II Série, de 23.05.89, são as seguintes:

- Doenças metabólico-endócrinas;
- Doenças reumáticas e músculo-esqueléticas;
- Doenças do aparelho respiratório.

Artigo 5º

Tipos de tratamentos

O Balneário Rainha D. Amélia presta os tipos de tratamentos termais que seguem:

A) **Serviços Fundamentais**: tratamentos prestados mediante técnicas termais (hidroterapia/balneoterapia) e de acordo com as indicações terapêuticas mencionadas no artigo anterior:

- **Doenças reumáticas e músculo esqueléticas:**

- ✓ Piscina de recuperação;
- ✓ Piscina com hidromassagem manual/fixa;

- ✓ Imersão simples em banheira ou com hidromassagem manual/automatizada;
- ✓ Imersão em banheira com bolha de ar;
- ✓ Vapor parcial (membros superiores e pés; coluna);
- ✓ Duches regionais/gerais (jacto; cachão; com massagem - Vichy);
- ✓ Bertholaix;
- ✓ Emanatório.

- **Doenças do aparelho respiratório:**

- ✓ Irrigação nasal;
- ✓ Pulverização;
- ✓ Nebulização;
- ✓ Inalação nasal;
- ✓ Inalação bucofaríngeo;
- ✓ Aerossol;
- ✓ Emanatório.

B) **Serviços acrescentados ou colaterais:** serviços de bem-estar termal ministrados com ou sem recurso à água mineral natural e técnicas termais.

CAPÍTULO III

Estrutura Orgânica e Funcional

Secção I

Estrutura Orgânica

Artigo 6º

Posicionamento no organograma da Termalístur

O Balneário Rainha D. Amélia é uma unidade operacional da Termalístur, que se integra na “Área de Prestação de Serviços Termais”, como pode ver-se no organograma constante do Anexo I.

Artigo 7º

Gestão estratégica e intermédia

1 - A gestão estratégica da Termalístur, em geral, e do Balneário Rainha D. Amélia, em particular, incumbe ao Conselho de Administração.

2 - A gestão intermédia da Área de Prestação de Serviços Termais, em geral, e do Balneário Rainha D. Amélia, em particular, incumbe ao Director Operacional.

Artigo 8º

Dimensões da gestão operacional

A gestão operacional do Balneário Rainha D. Amélia compreende as *dimensões* que seguem:

- a) A gestão administrativa;
- b) Atendimento
- c) Gestão de Reclamações;



d) Prestação de Cuidados Termais.

Artigo 9º
Gestão administrativa

1 - Ao nível operacional, a gestão administrativa do Balneário Rainha D. Amélia compreende, nomeadamente:

- a) A execução ou a garantia de execução das medidas determinadas pelos níveis estratégico e intermédio;
- b) A gestão dos recursos materiais e humanos que lhe estão afectos, com salvaguarda, no tocante ao pessoal que exerce funções técnicas e das competências próprias do Director Clínico;
- c) A organização, supervisão, acompanhamento e controlo das suas actividades, com salvaguarda, no tocante à prestação dos serviços termais, das competências próprias do Director Clínico;
- d) O controlo de execução dos objectivos e metas assistenciais que tenham sido fixados nos instrumentos de gestão previsional;

2 - A este nível, e sem prejuízo das competências do Director Clínico acima salvaguardadas, incumbe ao Representante da Administração e ao Director Operacional:

- a) Propor ao Conselho de Administração, tendo em conta a evolução dos custos, a tabela de preços das consultas médicas, o montante da inscrição e a tabela de preços dos serviços termais prestados pelo Balneário.
- b) Homologar as escalas de serviço dos médicos hidrologistas;
- c) Propor ao Conselho de Administração da Termalitur a admissão do pessoal necessário ao bom e regular funcionamento do Balneário, por contratação ou através dos instrumentos de mobilidade, bem como a cessação de funções do mesmo;
- d) Decidir os pedidos de emissão de 2ªs vias de documentos (prescrição médica, recibos, ficha de marcação, etc.) extraviados ou furtados;
- e) Autorizar as visitas ao Balneário;
- f) Autorizar a remarcação de tratamento que não puderam ser realizados ou o reembolso das importâncias dispendidas;
- g) Apreciar as reclamações escritas dos termalistas e outros interessados, acerca da organização e funcionamento do Balneário, tomar, a propósito, as medidas que se mostrem adequadas e informar delas os reclamantes;
- h) Exercer as demais competências que nele sejam delegadas pelo Conselho de Administração da Termalitur.

Artigo 10º
Direcção clínica

1 - A direcção clínica do Balneário Rainha D. Amélia compreende os actos e operações de coordenação, supervisão e controlo que garantam a qualidade dos tratamentos termais e dos demais cuidados de saúde nele prestados, bem como o cumprimento das normas ético-deontológicas por parte do pessoal que exerce funções técnicas, em especial, pelo pessoal médico.

2 - A direcção clínica incumbe ao Director Clínico, que é um médico hidrologista com competência reconhecida pela Ordem dos Médicos, nomeado/contratado nos termos do Decreto-Lei nº 142/2004, de 11 de junho.

3 - Compete, em especial, ao Director Clínico:

- a) Assegurar a correcta execução e aplicação dos tratamentos e das técnicas termais no



Balneário, bem como controlar as condições de utilização da água mineral natural, de forma a preservar as suas propriedades terapêuticas e qualidade, informando o Representante da Administração da Termalístur das anomalias verificadas e propondo as acções correctivas que se mostrem adequadas;

- b) Avaliar e definir as contra-indicações da água utilizada no Balneário, independentemente das suas finalidades e respectivas práticas;
- c) Zelar pela organização e actualização do arquivo clínico do Balneário;
- d) Assegurar que fiquem registadas, na ficha de cada utilizador, as prescrições médicas que lhe foram feitas bem como as suas alterações, a evolução clínica observada, os resultados dos tratamentos termais e quaisquer outros dados relevantes colhidos na observação clínica;
- e) Velar pela higiene das instalações e equipamentos clínicos do Balneário, alertando imediatamente o Representante da Administração para as reparações e modificações que se mostrem necessárias;
- f) Propor ao Conselho de Administração da Termalístur, através do Representante da Administração, o encerramento provisório das instalações ou a suspensão da utilização dos equipamentos clínicos nos casos em que possa ser posto em causa o normal funcionamento do Balneário;
- g) Dar cumprimento às disposições relativas às doenças de declaração obrigatória bem como de vigilância epidemiológica;
- h) Elaborar o relatório clínico do Balneário de acordo com o modelo aprovado pelo Ministério da Saúde e submetê-lo à apreciação do Conselho de Administração da Termalístur, através do seu Representante;
- i) Providenciar, em colaboração com o Director Clínico do Balneário D. Afonso Henriques, quando seja o caso, para que na Estância Termal de São Pedro do Sul, durante o período de funcionamento de um ou de ambos os Balneários, esteja assegurada a permanente disponibilidade de, pelo menos, um dos seus médicos hidrologistas;
- j) Assegurar e garantir a prioridade dos serviços fundamentais no Balneário;
- k) Pronunciar-se sobre as reclamações apresentadas pelos termalistas ou outros interessados, quando respeitem à prestação dos serviços termais ou à sua demanda;
- l) Elaborar as escalas de serviço dos médicos hidrologistas, com indicação do número máximo de consultas que cada médico pode efectuar em cada um dos períodos programados, submetendo-as à homologação do Representante da Administração com uma antecedência mínima de 10 dias, relativamente ao início seu período de vigência;
- m) Autorizar as alterações pontuais da escala de serviço, que se mostrem necessárias e/ou convenientes, com posterior conhecimento ao Representante da Administração;

4 - O actual Director Clínico do Balneário Rainha D. Amélia é o médico hidrologista Dr. António Manuel Sousa Gomes.

Secção II Estrutura Funcional

Artigo 11º Área de prestação de serviços termais

1 - Tendo em vista a prestação dos serviços fundamentais e colaterais mencionados no artigo 5º, o Balneário Rainha D. Amélia dispõe dos sectores que seguem:

- a) Sector de Hidrobalneoterapia;
 - b) Sector de Bem-estar termal
- 2 – O Sector de Apoio Médico funciona no edifício do Balneário D. Afonso Henriques e é comum a ambos os estabelecimentos.

Artigo 12º
Área de apoio Administrativo

A execução das tarefas de apoio administrativo à prestação dos serviços fundamentais e colaterais referidos no artigo anterior incumbe aos serviços partilhados da Termalístur, a funcionar no Edifício Administrativo, sendo comum a ambos os estabelecimentos termais.

CAPITULO IV
Pessoal

Artigo 13º
Estatuto do Pessoal

Aos trabalhadores que exercem funções no Balneário Rainha D. Amélia aplica-se, em geral, o estatuto definido no Regulamento Interno da Termalístur.

Artigo 14º
Deveres especiais

Para além dos deveres gerais previstos no Regulamento Interno da Termalístur, impendem, sobre os trabalhadores que exercem funções no Balneário Rainha D. Amélia, os deveres especiais que seguem:

- a) Dispensar a todos os termalistas a maior solícitude;
- b) Cumprir cuidadosamente todas as indicações prescritas no acto médico bem como as directivas de atendimento dos seus superiores hierárquicos;
- c) Respeitar os direitos dos termalistas, designadamente, no tocante à confidencialidade sobre os dados pessoais revelados.

Artigo 15º
Pessoal médico

1 - O Balneário Rainha D. Amélia disporá de um número de médicos hidrologistas suficiente para, em função da demanda, assegurar a qualidade dos tratamentos termais e demais cuidados clínicos a prestar.

2 - A contratação dos médicos hidrologistas é efectuada pelo Conselho de Administração da Termalístur, por proposta do seu Representante, ouvido o Director Clínico, e rege-se pelas regras do direito privado.

3 - O Director Clínico, para além das funções de direcção elencadas no artigo 10º, pode exercer funções assistenciais, designadamente, de consulta médica e de prescrição e execução de tratamentos e técnicas termais.

4 - Os médicos hidrologistas podem exercer funções nos Balneários Rainha D. Amélia e D. Afonso Henriques.

5 - O actual corpo clínico do Balneário Rainha D. Amélia é composto pelos médicos

hidrologistas que seguem:

- Dr. António Manuel Sousa Gomes
- Dr. José António Borges Martins
- Dr. Carlos Ferreira Almeida Paredes
- Dr.^a Ana Paula Fátima Coimbra Rebelo Silva
- Dr. Jorge Miguel Salvador Joana
- Dr.^a Joana Manuela Ribeiro da Silva
- Dr.^a Joana Barros Henriques
- Dr. Nelson Ferreira Albuquerque
- Dra. Inês Coutinho Oliveira de Lima Madanelo
- Dra. Lígia Maria Ribeiro dos Santos Martins
- Dr. Tiago Sanches
- Dr.^a Ana Sofia Martins
- Dr.^a Rita Teixeira
- Dr.^a Ângela Pinho
- Dr.^a Lúcia Sousa Gomes

CAPITULO V Funcionamento do Balneário

Secção I Épocas e horários de funcionamento

Artigo 16º Épocas de funcionamento

O Balneário Rainha D. Amélia funciona durante todo o ano, em três épocas distintas, tal como segue:

- **Primeira época:** janeiro, fevereiro e dezembro;
- **Segunda época:** março, abril, maio e novembro;
- **Terceira época:** junho, julho, agosto, setembro e outubro

Artigo 17º Dias de encerramento/funcionamento parcial

O Balneário Rainha D. Amélia estará total ou parcialmente encerrado nos dias Feriados e festivos que seguem:

DATA	DESCRIÇÃO	FUNCIONAMENTO
1 de janeiro	Ano Novo	Encerrado
Variável	Entrudo	Só de manhã
Variável	Sexta-Feira Santa	Só de manhã
Variável	Páscoa	Encerrado
25 de abril	Dia da Liberdade	Todo o dia



1 de maio	Dia do Trabalhador	Encerrado
Variável	Festa das Termas	Só de manhã
Variável	Corpo de Deus	Todo o dia
10 de junho	Dia de Portugal	Só de manhã
29 de junho	Dia de São Pedro	Só de manhã
15 de agosto	Assunção	Só de manhã
5 de outubro	Implantação da República	Todo o dia
1 de novembro	Todos os Santos	Só de manhã
1 de dezembro	Restauração da Independência	Só de manhã
8 de dezembro	Imaculada Conceição	Só de manhã
25 de dezembro	Natal	Encerrado

Artigo 18º Horário de funcionamento

1 - Sem prejuízo do disposto no artigo anterior e no número seguinte, o Balneário Rainha D. Amélia funciona no horário que segue:

De Segunda a Sexta-feira:

Manhã: das 8:00h às 13:00h

Tarde: das 15:00h às 20:00h

Sábados e Domingos:

Manhã: das 8:00h às 13:00h

Tarde: das 15:00h às 20:00h

2 - Por conveniência dos serviços e salvaguarda do interesse dos diferentes tipos de utentes utilizadores dos Balneário Rainha D. Amélia, o período de funcionamento da manhã encontra-se reservado para a prática de termalismo terapêutico e o período da tarde, para o serviço de bem-estar termal.

3- Por razões de interesse público e/ou conveniência de serviços, poderá haver flexibilidade de horários que, atempadamente, o Representante da Administração comunicará aos termalistas, corpo clínico e demais funcionários, pelos meios apropriados.

Artigo 19º Consulta médica prévia

1 - O acesso aos tratamentos termais compreendidos nos serviços fundamentais, mencionados na alínea A) do artigo 5º do presente Regulamento, será sempre precedido de consulta médica.

2 - O acesso aos serviços de bem-estar termal, a que se refere a alínea B) do artigo 5º do presente Regulamento, não carece de consulta médica prévia.

Artigo 20º Horário das consultas

1 - O horário de funcionamento das consultas médicas é o seguinte:

- De 2ª a 6ª feira: das 08:00h às 13:00h e das 15:00h às 19:00h.
- Aos sábados e domingos: das 08:00h às 13:00h



2 - Por conveniência de serviço, poderá haver flexibilidade de horários que, atempadamente, o Representante da Administração comunicará aos termalistas, corpo clínico e demais funcionários, pelos meios apropriados.

3 - Para além dos horários referidos no nº 1, será garantida assistência clínica permanente aos termalistas, durante todos os períodos de funcionamento do Balneário.

Artigo 21º

Agendamento e marcação das consultas

1 - As consultas médicas serão agendadas, para um certo período, em conformidade com os horários referidos no artigo anterior e com as escalas de serviço elaboradas pelo Director Clínico, nos termos do artigo 10º, nº 2, alínea 1), do presente Regulamento.

2 - A marcação das consultas será feita pelo Secretariado da Central de Consultas, a pedido dos termalistas ou dos seus representantes, de acordo com o agendamento definido para o período, dela constando o dia e a hora em que será realizada.

3 - A marcação pode ser feita pessoalmente ou através de outra via admissível, preferencialmente, por telefone ou *e-mail*.

4 - Só com autorização do médico respectivo é possível marcar consultas para além das que se encontram agendadas (*consultas extemporâneas*).

Artigo 22º

Confirmação e pagamento das consultas

1 - Quando a marcação da consulta não seja feita no próprio dia, o utente deverá comparecer no Sector de Apoio Médico, no dia marcado para a sua realização, com, pelo menos, meia hora de antecedência relativamente à hora prevista, para confirmação da consulta e atualização de dados.

2 - As consultas médicas serão pagas no momento imediato à sua realização e são válidas durante o ano civil a que respeitem.

3 - O preço a cobrar pela consulta é o que constar da tabela a que se refere o artigo 9º, nº 2, alínea a) do presente Regulamento.

Artigo 23º

Consultas subsequentes

1 - Após pagamento e realização da primeira consulta, referida nos artigos anteriores, cada utente poderá beneficiar de duas consultas subsequentes, quando estas sejam consideradas clinicamente necessárias e se relacionem com os tratamentos hidrotermais prescritos dentro do mesmo ano civil.

2 - As consultas subsequentes previstas no nº anterior são gratuitas, devendo, quanto ao agendamento, marcação e confirmação, seguir-se o acima disposto para as primeiras consultas, sendo a sua realização no final das restantes.

Artigo 24º

Prescrição médica

1 - A prescrição médica, subsequente à consulta, deverá ser assinada pelo médico, dela devendo constar o nome do termalista e a relação, claramente discriminada, das técnicas termais e/ou complementares que consubstanciam o tratamento prescrito.



2 - As prescrições médicas deverão ser rigorosamente observadas e cumpridas, não sendo permitidas quaisquer alterações, salvo se forem determinadas pelo clínico que as prescreveu ou que se encontre de serviço permanente ao Balneário.

3 - A prescrição médica que for encontrada na posse de indivíduo que não seja o seu legítimo destinatário, utilizando-a como sua, será apreendida.

Artigo 25º

Pagamento dos tratamentos prescritos

1 - Na posse da prescrição médica referida no artigo anterior, o termalista dirigir-se-á ao Posto de Tesouraria, para pagamento prévio dos tratamentos nela prescritos.

2 - O pagamento será feito nos termos do presente Regulamento.

Artigo 26º

Marcação dos tratamentos

1 - Depois de efectuado o respectivo pagamento, os tratamentos prescritos deverão ser objecto de marcação prévia nos Serviços/Sectores competentes para o efeito.

2 - Na medida em que a capacidade instalada em cada um dos Balneários o permita, o utente deverá realizar todos os tratamentos prescritos no mesmo Balneário.

3 - Quando não exista contra-indicação clínica, e na medida em que a capacidade instalada o permita, deverá ser respeitado o princípio de liberdade de escolha do Balneário pelo termalista.

Artigo 27º

Inscrição

1 - Depois de efectuada a marcação dos tratamentos prescritos, deverá ser pago, pelo termalista, o valor correspondente à inscrição, válida para todo o ano civil, no Balneário em que serão prestados.

2 - Se os tratamentos forem marcados para serem prestados em ambos os Balneários, deverá ser pago o valor correspondente ao Balneário Rainha D^a Amélia.

3 - O pagamento será feito no local e nos termos do presente Regulamento.

Artigo 28º

Extravio de documentos

1 - Se o termalista perder a prescrição médica, os documentos comprovativos dos pagamentos efectuados ou a ficha de marcação, ou suspeitar de furto dos mesmos, deverá dirigir-se, imediatamente, ao Posto de Tesouraria, onde exporá a situação e solicitará a emissão de 2^{as} vias.

2 - O pedido deverá ser dirigido ao Conselho de Administração, que decidirá, depois de colhidas as informações julgadas pertinentes.

Artigo 29º

Remarcações e Reembolsos

1 - O termalista que, por razões de ordem clínica ou de força maior, não possa iniciar ou



continuar tratamentos prescritos que já se encontram pagos, poderá solicitar que, em alternativa, lhe seja concedido:

- a) Realizar os tratamentos em falta, noutra época do mesmo ano civil, desde que o preçário seja o mesmo ou inferior;
- b) Receber o reembolso das importâncias despendidas com os tratamentos, nos casos em que estes não tenham sido iniciados, ou com os tratamentos não realizados, nos casos de impossibilidade de continuação.

2 - O pedido, formulado por escrito, deverá ser dirigido ao Conselho de Administração, ou seu Representante, que decidirá, depois de colhidas as informações pertinentes, designadamente, a do médico prescriptor, quando sejam invocadas razões de ordem clínica.

Artigo 30º Isenções

1 - No Balneário Rainha D. Amélia não se procedem a isenções de tratamentos, a menos que haja justificação e/ ou deliberação específica e fundamentada do Conselho de Administração ou seu Representante.

Secção II Direitos e deveres dos termalistas

Artigo 31º Direitos dos termalistas

O termalista tem, em especial, direito a:

Escolher, na medida em que as escalas de serviço e as capacidades instaladas o permitam, o médico hidrologista e o Balneário em que os tratamentos prescritos serão realizados;

- a) Decidir receber ou recusar os tratamentos que lhe são propostos;
- b) Ser tratado pelos meios adequados humanamente e com prontidão, correcção técnica, privacidade e respeito;
- c) Ter rigorosamente respeitada a confidencialidade sobre os dados pessoais revelados;
- d) Ser informado sobre a sua situação, as alternativas possíveis de tratamento e a evolução provável do seu estado;
- e) Reclamar e fazer queixa sobre a forma como é/foi tratado e, se for caso disso, a ser indemnizado pelos prejuízos sofridos.
- f) Reclamar e fazer queixa sobre a forma como é/foi tratado e, se for caso disso, a ser indemnizado pelos prejuízos sofridos.

Artigo 32º Deveres dos termalistas

1 - O termalista deve, em geral:



- a) Respeitar os direitos dos outros termalistas;
- b) Respeitar os profissionais de saúde e demais funcionários do Balneário e colaborar com eles em relação à sua própria situação;
- c) Pagar os encargos decorrentes das consultas médicas, da inscrição e dos tratamentos prescritos;
- d) Observar as regras sobre a organização e funcionamento do Balneário.

2 - No desenvolvimento do dever geral a que se refere a alínea d) do nº anterior, o termalista deve, em especial:

- a) Tomar um duche higiénico, antes da entrada nas piscinas;
- b) Usar, na zona de tratamentos, o vestuário adequado, designadamente, fato de banho, touca e chinelos;
- c) Assegurar a higiene pessoal durante a utilização das estruturas comuns, em especial, nas piscinas;
- d) Caminhar com precaução nas zonas húmidas, utilizando calçado apropriado;
- e) Solicitar o apoio de um funcionário, sempre que tal se mostre necessário.

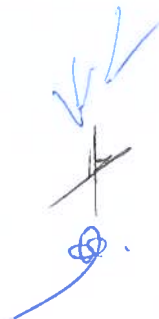
3 - Ainda no desenvolvimento daquele dever geral, deve o termalista respeitar as proibições condicionantes do bom e regular funcionamento do Balneário, não lhe sendo permitido, nomeadamente:

- a) Usar o vestuário referido na alínea b) do nº anterior, em particular os chinelos, fora das zonas de tratamentos;
- b) Fumar em todos os espaços fechados do Balneário e seus anexos;
- c) Transportar água termal para fora do Balneário;
- d) Eliminar a água do seu vestuário nos vestiários e zonas de circulação, que deverão manter-se asseadas e secas;
- e) Fazer-se acompanhar de pessoas alheias aos tratamentos, salvo se, por indicação expressa do médico, tal for indispensável à sua realização;
- f) Permanecer nos gabinetes ou cabines de banho, piscinas, etc., para além do tempo prescrito para tratamento;
- g) Danificar as instalações, mobiliário, equipamento e utensílios em geral;
- h) Ser portador de produtos alimentares dentro do Balneário;
- i) Utilizar câmaras de filmar ou de fotografar dentro do Balneário, sem autorização;
- j) Introduzir ou utilizar quaisquer substâncias na água dos banhos ou piscinas, sem a devida autorização;
- k) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- l) Circular nas zonas de tratamentos sem ser portador da respectiva prescrição médica;
- m) Utilizar os vaporizadores dos emanatórios para escarrar ou outro fim que não seja terapêutico;
- n) Levar do Balneário toalhas ou outros utensílios higiénicos de utilização exclusiva no mesmo, fornecidos, a título gratuito, para os tratamentos prescritos.

Artigo 33º

Guarda dos objectos e valores dos termalistas

A Termalistor não assume qualquer responsabilidade pelo furto ou extravio dos objectos e valores pessoais que ocorram no Balneário, em particular, nas cabines e vestiários.



CAPITULO VI Disposições Finais

Artigo 34º Visitas

1 - As visitas ao Balneário só poderão efectuar-se mediante autorização do Representante da Administração, dentro das horas que não impeçam o seu bom e regular funcionamento, designadamente, no tocante à reserva da intimidade dos termalistas.

Artigo 35º Livro de Reclamações

1 - As reclamações dos termalistas ou de quaisquer outros interessados, acerca da organização e funcionamento do Balneário Rainha D. Amélia, deverão ser apresentadas ao responsável sectorial presente no momento, que as analisará e que, na medida do possível promoverá as diligências adequadas à sua sanção imediata.

2 - As reclamações poderão ser formuladas por escrito no “Livro de Reclamações” em formato físico existente no balneário termal para o efeito e que será facultado aos termalistas pelo responsável referido no nº anterior quando solicitado, ou online, através de plataforma digital disponibilizada para o efeito e nos termos da legislação em vigor

3 - O Livro de Reclamações será do modelo aprovado para as unidades privadas de saúde, com termo de abertura datado e assinado pelo Delegado Regional de Saúde.

4 - No dia útil imediato àquele em que foi exarada, o responsável sectorial enviará ao Administrador Delegado cópia da reclamação apresentada, com informação quanto à sua pertinência, e, quando seja o caso, sobre as medidas que já tomou ou que considera deverem ser tomadas.

5 - O Representante da Administração analisará a reclamação e, em função do juízo que dela fizer, ordenará o seu arquivamento ou tomará as medidas averiguatórias e/ou correctivas e/ou disciplinares que entender adequadas, informando o reclamante da sua decisão.

6 - Todas as reclamações formalizadas no Livro de Reclamações serão enviadas no prazo de 10 dias úteis para a Entidade Reguladora da Saúde, juntamente com a cópia do ofício de resposta enviado ao Utente.

7 - Uma cópia da documentação referida no nº anterior será enviada ao Conselho de Administração da Termalístur, para conhecimento e para adopção das medidas tidas por convenientes, designadamente, a avocação de processos em curso.

Artigo 36º Capacidade funcional

O Conselho de Administração da Termalístur, ouvidos o Director Clínico e o Representante da Administração, reserva-se o direito de recusar a aceitação de termalistas, quando estiver atingida a capacidade máxima funcional das secções de tratamento do Balneário Rainha D. Amélia.

Artigo 37º
Afixação

Um exemplar deste Regulamento bem como exemplares das tabelas de preços em vigor serão afixados em locais apropriados, nomeadamente, no átrio principal do Balneário.

Artigo 38º
Omissões e interpretação

As omissões e dúvidas de interpretação do presente Regulamento serão resolvidas pelo Conselho de Administração da Termalístur.



