

REGULAMENTO DAS TERMAS DE CHAVES

Artigo 1º


Objeto e Âmbito

1. O presente regulamento disciplina o funcionamento do estabelecimento termal designado por "TERMAS DE CHAVES – SAÚDE E BEM-ESTAR".
2. O funcionamento e a organização do estabelecimento termal obedecem ao presente regulamento e a outras diretivas emanadas pela empresa municipal GESTÃO DE EQUIPAMENTOS DO MUNICÍPIO DE CHAVES, E.M., S.A.


Artigo 2º

Definições


1. No âmbito do presente regulamento entende-se por:
 - a) *Água mineral natural de Chaves* - a água mineral natural 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 as Termas de Chaves estão indicadas, com exceção da Buvete.
 - c) *Concessionário* – a Câmara Municipal de Chaves, entidade a quem foi atribuída a concessão da exploração da água mineral natural nos termos dos Decreto-Lei n.º 86/90 e da Lei n.º 54/15, ambos de 16 de março.
 - d) *Estabelecimento Termal* (abreviadamente *estabelecimento*) - 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.
 - e) *Estância termal* - a área geográfica devidamente ordenada que, tendo por base uma ou mais emergências de água mineral natural e um ou mais balneários termais, reúne ainda condições ambientais e infra-estruturais que lhe permitem, para além da instalação de empreendimentos turísticos satisfazer necessidades de cultura, recreio, lazer ativo e recuperação.
 - f) *Gestor* – A GEMC, EM-SA, entidade a quem compete gerir o Complexo Termal, nos termos estatutários.
 - g) *Termas* - o local onde emerge uma ou mais águas minerais naturais adequadas à prática do termalismo.
 - h) *Termalismo* - o uso da água mineral natural e outros meios complementares para fins terapêuticos e reabilitação, de promoção da saúde e bem-estar e prevenção de doenças.
 - i) *Termalista* – a pessoa que usufrui das infra-estruturas e dos equipamentos do estabelecimento termal para fins terapêuticos e reabilitação, de promoção da saúde e bem-estar e prevenção de doenças.
 - j) *Titular do estabelecimento* – a Câmara Municipal de Chaves, entidade a quem foi atribuída a licença de funcionamento do estabelecimento termal.
 - k) *Tratamento termal* - o conjunto de ações terapêuticas prescritas e ministradas a um termalista, sempre em conformidade com as indicações terapêuticas atribuídas à água mineral natural de Chaves.



l) *Técnica termal* - o modo de utilização de um conjunto de meios que fazem uso da água mineral natural, coadjuvado ou não por técnicas complementares, para fins terapêuticos e de reabilitação, de promoção da saúde e bem-estar e prevenção de doenças.



m) *Técnica complementar* - a técnica utilizada para fins terapêuticos e de reabilitação, de promoção da saúde e bem-estar e prevenção de doenças 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.



n) *Serviços de bem-estar termal* - os serviços de melhoria da qualidade de vida que tendo como finalidade a promoção para a saúde e prevenção da doença, dá ênfase à aplicação de técnicas termais com a utilização de água mineral natural complementadas com técnicas de beleza, relaxamento e estética, em conformidade com os Programas de Bem-Estar aprovados.

2. Na área da estância termal de Chaves, as designações de balneário termal, estabelecimento termal, centro de bem-estar termal, termas, água termal e tratamentos termais, serão utilizados, exclusivamente, pela empresa GEMC, EM-SA e pelo concessionário.

Artigo 3º

Âmbito espacial da Gestão

No âmbito do presente Regulamento e para fins organizativos e de gestão corrente, entende-se como:

1. *Complexo Termal* - o conjunto de edifícios que se encontram sob a gestão da GEMC, EM-SA nomeadamente as captações, a Fonte do Povo, a Buvete, o Estabelecimento Termal e respetivas áreas adjacentes.

2. *Estabelecimento Termas de Chaves* - o edifício onde se concentram os serviços de atendimento, clínicos e para-clínicos, de hidrobalneoterapia, de fisioterapia e eletroterapia, massoterapia e demais setores/dependências de apoio (nomeadamente a unidade laboratorial, serviços administrativos, gabinete de segurança, setor de arrefecimento e armazenamento de água termal para fins de tratamentos e de aproveitamento geotérmico, salas de máquinas, lavandaria e tratamento de roupa, limpeza e higienização, aprovisionamento e economato).

Artigo 4º

Prestação de Serviços

1. O Estabelecimento *Termas de Chaves* desenvolverá a sua atividade nas vertentes da terapêutica e reabilitação, da promoção da saúde e bem-estar e prevenção da doença, através da prestação dos seguintes serviços:

a) *Serviços fundamentais* - os que visam a aplicação de tratamentos que implicam a utilização da água mineral natural e de meios complementares para fins terapêuticos (Balneoterapia/Hidroterapia), reabilitação e manutenção de saúde e, ainda, no âmbito da Medicina Física;

b) *Serviços complementares* - os que utilizam metodologias, práticas e tratamentos que não implicam a utilização da água mineral natural e que contribuem para o aumento da eficácia dos serviços fundamentais (ex.: massagens, eletroterapia, pressoterapia, fisioterapia, etc.);

c) *Serviços acrescentados* - os que são independentes dos serviços fundamentais ministrados (ex.: primeiros socorros, de diagnóstico, etc.);



d) Serviços colaterais - que englobam tratamentos que, pelas características próprias do balneário termal e zona envolvente, podem ser ministrados com utilização da água mineral natural e meios complementares, independentemente das prescrições terapêuticas (ex.: tratamentos de bem-estar e estética).

Artigo 5º

Estrutura Organizacional

1. A estrutura organizacional das Termas de Chaves está definida no organograma próprio.
2. A Administração das Termas compete ao Vogal do Conselho de Administração da GEMC, EM-SA por este designado.

Artigo 6º

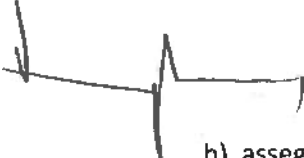

Director Técnico

1. O Director Técnico da Estância Termal de Chaves é designado pela Câmara Municipal e está na dependência dos competentes serviços orgânicos da mesma.
2. O Director Técnico deverá informar a Administração das Termas de Chaves das beneficiações e medidas corretivas que sejam necessárias à defesa da qualidade e de segurança do recurso hidrotermal e das diligências adotadas junto do concessionário da exploração do recurso hidrotermal;
3. A GEMC, EM-SA deverá fazer participar o Director Técnico no desenvolvimento de estudos e projetos que visem a valorização do recurso e o aproveitamento geotérmico.

Artigo 7º

Direção Clínica

1. O Director Clínico das termas de Chaves é o Dr. António Pedro Pinto Cantista, Médico especialista em Hidrologia, sendo substituído nas suas faltas e impedimentos por um dos médicos do corpo clínico, por ele designado.
2. Cabe ao Director Clínico o dever de zelar pela qualidade dos cuidados clínicos e dos tratamentos a ministrar ao termalista.
3. É da responsabilidade do Director Clínico:
 - a) assegurar a Direção clínica;
 - b) garantir o cumprimento das disposições regulamentares e normativos emanados do Ministério da Saúde;
 - c) controlar a qualidade sanitária do recurso hidrotermal e o respetivo plano de controlo de qualidade, de forma a garantir a preservação das respetivas características e propriedades terapêuticas, informando a Administração das Termas dos eventuais desvios e propondo as adequadas ações corretivas;
 - d) avaliar e definir as contra-indicações da água utilizada no estabelecimento, independentemente das suas finalidades e das práticas termais adotadas;
 - e) aprovar, anualmente, o plano de monitorização do sistema de abastecimento da água termal;
 - f) manter, sob controlo, a aplicação e a execução dos tratamentos prescritos e das técnicas termais ministradas no estabelecimento, informando o gestor do estabelecimento das eventuais anomalias de carácter técnico-administrativo e propor as medidas corretivas consideradas oportunas;
 - g) zelar pela organização e atualização do arquivo clínico do estabelecimento;

- 
- 
- h) 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;
 - i) velar pela qualidade e higiene das instalações e dos equipamentos, alertando a Administração das Termas para as medidas corretivas a implementar quando necessárias;
 - j) cumprir e fazer cumprir as disposições relativas às doenças de declaração obrigatória e de vigilância epidemiológica;
 - k) elaborar o relatório clínico segundo o modelo aprovado pelo Ministério da Saúde, submetê-lo à apreciação do Conselho de Administração da GEMC, EM-SA e providenciar o seu envio às entidades competentes nos prazos estabelecidos;
 - l) diligenciar para que no estabelecimento, durante o período de funcionamento, esteja assegurada a permanente disponibilidade, de pelo menos, um elemento do Corpo Clínico;
 - m) dar resposta a qualquer reclamação de âmbito médico;
 - n) providenciar no sentido de fornecer à Administração as escalas e os horários de serviço do Corpo Clínico, para afixação.

Artigo 8º

Corpo Clínico

1. O Estabelecimento, para além do Director Clínico, deve possuir um quadro de pessoal médico, que garanta, de forma permanente, a qualidade dos tratamentos e cuidados clínicos a prestar aos utentes.
2. O corpo clínico é composto por, pelo menos, 3 médicos com a especialidade em Hidrologia Médica.
3. Ao corpo clínico compete cumprir e fazer cumprir as competências legalmente definidas, respeitando as normas ético-deontológicas instituídas pela Ordem dos Médicos.
4. O corpo clínico é composto pelo Dr. Francisco Carneiro, Dra. Rosa Ribeiro, Dr. Roberto Ribas e dr. João Alves.

Artigo 9º

Enfermagem

1. O corpo de enfermagem está na dependência técnica do Corpo Clínico.
2. Ao corpo de enfermagem compete:
 - a) garantir a prestação dos cuidados de enfermagem;
 - b) avaliar e acompanhar o estado e saúde dos termalistas;
 - c) velar pelo estado de conservação e higiene das instalações e dos equipamentos dos gabinetes de enfermagem;
 - d) informar o responsável pelos Serviços de Manutenção de eventuais anomalias de funcionamento, de acordo com as instruções emanadas pela Administração.

Artigo 10º

Gabinete de Podologia

1. O Gabinete de Podologia está na dependência técnica do Corpo Clínico;
2. Ao Gabinete de Podologia compete:



- a) contribuir para o incremento da qualidade de vida e a sensação de bem-estar dos utentes reduzindo ou eliminando as afeções e patologias do pé que condicionam a sua mobilidade;
- b) detetar sinais de doenças infecciosas (caso das micoses);
- c) reforçar as medidas pró-ativas de segurança sanitária, de carácter multidisciplinar (enfermagem, fisioterapia e balneoterapia), das instalações e equipamentos;
- d) cooperar na triagem dos sintomas que determinam sérias patologias na área da dermatologia e reumatologia, entre outros;
- e) cooperar no desenvolvimento de protocolos de programas de saúde termal direcionados para o combate às afeções e patologias do pé;
- f) aplicar tratamentos ortopodológicos e ortésiológicos, se necessário.



Artigo 11º

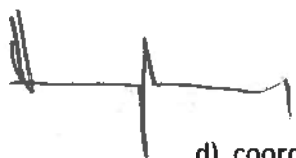
Gabinete de Nutrição

1. O Gabinete de Nutrição está na dependência técnica do Corpo Clínico;
2. Ao Gabinete de Nutrição compete:
 - a) realizar consultas de nutrição;
 - b) realizar ações de educação alimentar;
 - c) elaborar estudos sobre programas integrados de saúde termal;
 - d) contribuir para o incremento da qualidade de vida e a sensação de bem-estar dos utentes portadores de doenças crónicas e degenerativas, promovendo ensinamentos e divulgando informações gerais ou individualizadas sobre regimes dietéticos adequados, ao longo do período de duração dos tratamentos;
 - e) promover estudos pluridisciplinares que possam gerar conhecimento sobre a influência dos regimes alimentares na evolução ou regressão das afeções e patologias que estão indicadas para ser tratadas nas Termas de Chaves, juntamente com os outros técnicos das Termas (médicos, enfermeiros, fisioterapeutas), sob orientação do Diretor Clínico;
 - f) contribuir para a prevenção e controlo terapêutico de tensão arterial, diabetes, peso corporal, etc.
 - g) desenvolver propostas de programas de saúde termal direcionados para o combate às afeções e patologias associadas ao sedentarismo, ao stress, à fadiga, à depressão, tendo como elemento terapêutico fundamental a água termal, dando destaque às doenças do foro metabólico;
 - h) cooperar na elaboração de programas de saúde termal, de longa periodicidade, direcionados para os cidadãos residentes em áreas geográficas próximas;
 - i) promover o Termalismo em Chaves através de ofertas diferenciadoras de índole terapêutica;
 - j) contribuir para incrementar as “curas seguintes” nas épocas termais.


Artigo 12º

Controlo de Qualidade e Segurança Sanitária

1. Os Serviços de Controlo de Qualidade e Segurança Sanitária destinam-se a:
 - a) monitorizar o sistema de abastecimento da água mineral natural de Chaves, zelando pela defesa da qualidade e de segurança do recurso hidrotermal;
 - b) monitorizar a qualidade do ar do estabelecimento termal;
 - c) elaborar, numa base mensal, o Plano de Higiene Preventiva das Instalações e dos Equipamentos, orientar a sua execução e exercer a supervisão das tarefas que o conformam;




d) coordenar tecnicamente o Setor de Inaloterapia (sala de tratamentos e sala de esterilização de material ORL), pondo em execução as medidas pró-ativas e corretivas consideradas indispensáveis ao controlo dos perigos que lhe estão associados;



e) elaborar, anualmente, o Plano de Higiene Preventiva das Instalações e Equipamentos das Piscinas do Rebentão, pondo em execução as medidas pró-ativas e corretivas consideradas indispensáveis ao controlo dos perigos que lhe estão associados;

f) monitorizar a qualidade da água das piscinas, pondo em execução as medidas pró-ativas e corretivas consideradas indispensáveis ao controlo dos perigos que lhe estão associados;



g) orientar a seleção, o manuseamento e o armazenamento dos produtos químicos a utilizar nos equipamentos da GEMC, EM-SA;

h) manter atualizado o Sistema de Registos que conformam os Sistemas de Monitorização do Sistema de Abastecimento de Água Termal e do Ar, do Plano de Higiene Preventiva das Instalações, Equipamentos e Pessoal Trabalhador e do Controlo do Setor de Inaloterapia.

2. O responsável pelos Serviços de Qualidade e Segurança Sanitária é o Técnico designado pelo Conselho de Administração ficando na dependência técnica da Administração das Termas de Chaves;

3. A Unidade laboratorial é a estrutura física de suporte ao desenvolvimento das ações do Serviço de Controlo de Qualidade e Segurança Sanitária.

4. A Unidade laboratorial, por solicitação da Câmara Municipal de Chaves, poderá realizar uma eventual prestação de serviços no âmbito do controlo de qualidade sanitária de águas de consumo humano e de equipamentos recreativos, ouvida previamente a Administração das Termas sobre os termos da sua realização.

5. São deveres do responsável:

a) garantir o cumprimento dos planos oficiais de controlo analítico do recurso hidrotermal definidos pela Direção Geral de Geologia e Energia e Direção Geral de Saúde;

b) cooperar na elaboração, implementação e revisão do Plano de Autocontrolo do Estabelecimento Termal, mantendo atualizados os registos documentais que o conformam;

c) elaborar, anualmente, o Plano de Monitorização da qualidade e segurança sanitária do pessoal, das instalações, equipamentos e do ar do estabelecimento termal em conformidade com o Plano de Autocontrolo em vigor e submetê-lo à aprovação da Administração das Termas;

d) assegurar a execução dos Planos de Monitorização e de Autocontrolo aludidos nas alíneas anteriores e manter informado o Director Clínico e a Administração das Termas dos respetivos resultados;

e) manter sob estreita vigilância o Setor de Inaloterapia, pondo em execução as medidas sanitárias preventivas consideradas indispensáveis ao controlo dos perigos que lhe estão associados, instruindo o pessoal que nele opera;

f) exercer controlo sob a eficiência do sistema de lavagem e desinfeção do Setor de Lavandaria;

g) orientar a seleção, o armazenamento, as dosagens e o manuseamento de produtos químicos a utilizar no Complexo Termal;

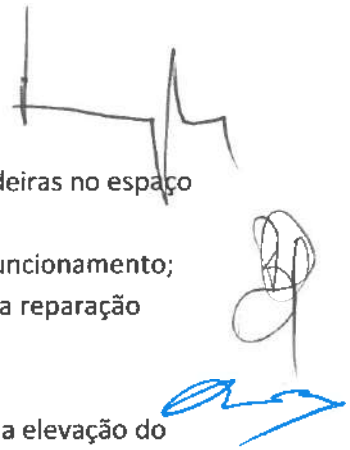
participar na Formação do Pessoal em matéria de qualidade e segurança sanitária;

h) informar a Administração das faltas e impedimentos.

6. O Serviço de Bar encontra-se sob coordenação do responsável pelos Serviços de Qualidade e Segurança Sanitária. Ao Serviço de Bar compete:

a) garantir o seu funcionamento nos horários estabelecidos pela Administração;

b) assegurar o regime de pré-pagamento na venda dos géneros alimentícios;

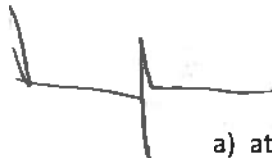




- c) manter em perfeito estado de organização e limpeza o balcão, as mesas e as cadeiras no espaço que lhe está adstrito;
- d) solicitar a cooperação do responsável na resolução de eventuais anomalias de funcionamento;
- e) comunicar ao responsável as avarias dos equipamentos em uso, solicitando a sua reparação célere;
- f) no atendimento, respeitar a ordem de chegada dos utentes;
- g) propor medidas de melhoria de organização e funcionamento dos serviços para a elevação do grau de satisfação dos utentes;
- h) proceder às operações de limpeza e higienização previstas no Plano de Autocontrolo, solicitando ao responsável a intervenção dos Serviços de Limpeza sempre que considere necessário em matéria de segurança sanitária;
- i) comunicar ao responsável as reclamações dos termalistas solicitando a sua presença aquando de ocorrências que afetam a credibilidade do estabelecimento.

Artigo 13º

Atendimento ao Utente e Tesouraria

1. Os serviços de Atendimento ao Utente e Tesouraria têm como finalidades a promoção dos interesses legítimos dos utentes, o incremento dos índices de eficiência e qualidade na prestação de serviços termais;
2. Compete ao Coordenador do Atendimento e Apoio ao Utente:
 - a) elaborar as escalas de serviço do pessoal que lhe for afeto, atendendo às conveniências de serviço;
 - b) colaborar na elaboração do plano anual de atividades;
 - c) coordenar os serviços de atendimento ao público;
 - d) organizar mapas estatísticos e económico-financeiros da atividade do estabelecimento termal;
 - e) apoiar o secretariado clínico;
 - f) preparar depósitos bancários;
 - g) supervisionar a tesouraria do estabelecimento termal;
 - h) efetuar a faturação ao SNS;
 - i) parametrizar os programas e aplicações informáticas de marcação de tratamentos e reservas, venda de vouchers, outras vendas online e faturação;
 - j) cooperar nos estudos de conceção de programas de serviços de bem-estar e lazer termais, apresentar propostas aos competentes serviços da GEMC, EM-SA e acompanhar a sua execução, em colaboração com os outros competentes serviços;
 - k) participar, anualmente, na preparação e elaboração dos preçários;
 - l) manter a Administração das Termas informada sobre anomalias e irregularidades no funcionamento que afetem a credibilidade dos serviços junto dos termalistas e visitantes, propondo as medidas corretivas julgadas convenientes.
3. O Atendimento ao Utente e Tesouraria é constituído pelos seguintes serviços:
 - a) Atendimento;
 - b) Tesouraria;
4. O Atendimento ao Utente e Tesouraria é assegurado por pessoal auxiliar e administrativo a quem compete:

- 
- 
- 
- a) atender com respeito e cordialidade o público em geral e os termalistas, em particular, sem preferência pela nacionalidade, etnia, classe social, religião, sexo ou orientação sexual;
 - b) ser célere no atendimento e na prestação de informações, estimulando a adesão das pessoas aos programas de termalismo em vigor, evitando, ao invés, a sua desistência por longos períodos de espera;
 - c) realizar as tarefas de balcão para as quais for designado, nomeadamente receção, marcação de inscrição, consultas, apoio ao corpo clínico, marcação de tratamentos, operações de tesouraria e outras, incluindo atendimento telefónico e comunicações via email;
 - d) diligenciar pelo correto encaminhamento dos termalistas no estabelecimento termal;
 - e) comunicar ao superior as reclamações dos termalistas, solicitando a sua presença aquando de ocorrências que afetam a credibilidade do estabelecimento;
 - f) verificar o estado de organização e limpeza dos balcões e equipamentos, no início do trabalho;
 - g) solicitar a presença do superior hierárquico em caso de dúvidas ou eventuais anomalias de funcionamento.

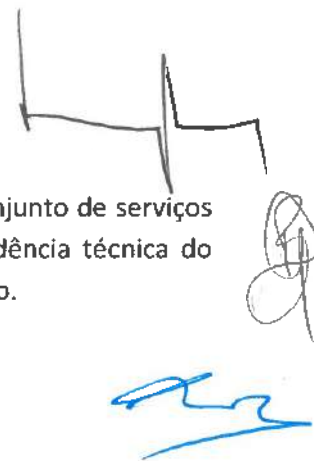
Artigo 14º

Coordenação do Balneário

1. Compete à Coordenação do Balneário:

- a) assegurar o funcionamento do Setor de Hidrobalneoterapia zelando pelo cumprimento dos planos de organização, funcionamento, qualidade e segurança em vigor;
- b) supervisionar a equipa de limpeza garantindo o fornecimento de bens e o cumprimento das normas estabelecidas;
- c) assegurar o correto funcionamento dos Serviços de Apoio (rouparia, costura e lavandaria);
- d) garantir o eficiente funcionamento dos balcões de atendimento do Setor de Hidrobalneoterapia;
- e) assegurar o funcionamento da Buvete, coordenando os recursos humanos para os diferentes horários estabelecidos ao longo do ano;
- f) supervisionar a limpeza e os trabalhos de manutenção dos espaços exteriores envolventes;
- g) controlar as entradas e saídas dos trabalhadores que lhe estão afetos, bem como a indumentária e calçado de uso exclusivo no trabalho;
- h) propor à Administração a afetação de recursos humanos de acordo com o número de práticas terapêuticas prescritas e horários de trabalho estabelecidos;
- i) elaborar as escalas de serviço do pessoal de hidrobalneoterapia, enfermagem, buvete, limpeza, lavandaria, rouparia, bem como emitir pareceres prévios sobre os pedidos de gozo de férias, atendendo às conveniências de serviço;
- j) controlar o estado de higienização das cabines e equipamentos de hidrobalneoterapia, em articulação com os Serviços de Controlo de Qualidade;
- k) colaborar com os serviços de Econmato na gestão dos bens necessários ao funcionamento corrente dos diferentes setores das Termas de Chaves;
- l) elaborar o relatório anual de avaliação das atividades e da produtividade setorial.

Artigo 15º



Serviços Técnicos de Hidrobalneoterapia

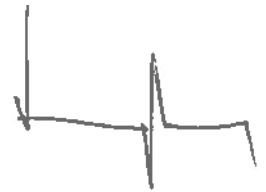
1. Os Serviços Técnicos de Hidrobalneoterapia designam de forma abreviada o conjunto de serviços de Balneoterapia, Hidroterapia e Fisioterapia/Eletroterapia, que estão na dependência técnica do corpo de fisioterapeutas e na dependência hierárquica da Coordenação do Balneário.
2. Ao *Corpo de Fisioterapeutas* compete:
 - a) Coordenar do ponto de vista técnico os serviços de hidrobalneoterapia;
 - b) garantir a prestação dos cuidados de fisioterapia e medicina física prescritos;
 - c) controlar a execução das técnicas termais e complementares;
 - d) zelar para que o ambiente de trabalho seja calmo, silencioso e agradável para o utente;
 - e) comunicar, atempadamente, ao Corpo Clínico as irregularidades que se verifiquem no decurso das práticas termais com repercussões negativas no estado de saúde e de bem-estar dos utentes;
 - f) informar o responsável hierárquico, por registo escrito, das eventuais anomalias de funcionamento das instalações e dos equipamentos;
 - g) prestar informação quanto ao desempenho do pessoal que opera nos serviços em referência.
3. O *Corpo de Fisioterapeutas* é coadjuvado por um *Corpo de Auxiliares de Balneoterapia*.
4. Ao *Corpo de Auxiliares de Técnicas de Balneoterapia* compete:
 - a) verificar e assegurar o estado de limpeza das instalações e dos equipamentos relacionados com o seu posto de trabalho, antes da admissão dos termalistas, comunicando ao responsável, em tempo útil, as anomalias do foro higieno-sanitário e funcionais que forem detetadas;
 - b) acolher os termalistas com zelo e simpatia e informá-los dos procedimentos a que vão ser sujeito;
 - c) ler com atenção a ficha médica do utente antes da iniciação da prática termal, solicitando ao superior técnico e hierárquico quaisquer orientações que considere importantes;
 - d) tomar as precauções e adotar as orientações superiores para proteger os utentes de quaisquer deslizes ou quedas nas cabines ou locais de tratamento;
 - e) executar os tratamentos respeitando as metodologias técnicas e os tempos de execução que lhes são inerentes ou indicações clínicas constantes do respetivo boletim médico;
 - f) vigiar o termalista durante o período dos tratamentos, chamando o enfermeiro ou o médico, em caso de necessidade;
 - g) abster-se de conversas de índole pessoal junto dos utentes, devendo contribuir para que o ambiente de trabalho seja tranquilo e relaxante;
 - h) cooperar com os auxiliares de serviços gerais que estão a dar apoio às cabines ou outros locais de trabalho;
 - i) colaborar para a existência de um ambiente calmo e silencioso nos corredores de serviço;
 - j) proceder à higienização dos espaços e dos equipamentos que definem o seu local de trabalho, após a realização das práticas termais, de acordo com as regras vigentes;
 - k) executar com eficiência e responsabilidade as tarefas que lhe forem confiadas;
 - l) alertar oportunamente o responsável hierárquico para irregularidades de funcionamento, nomeadamente falhas de material de tratamento ou outro.

Artigo 16º

Serviços Gerais

1. Compete aos *Serviços Gerais* assegurar:
 - a) o funcionamento da Buvete;
 - b) o apoio indiferenciado aos Serviços Técnicos de Hidrobalneoterapia;

- c) o funcionamento do setor lavandaria/rouparia;
 - d) a execução das operações gerais de higiene e limpeza das instalações e equipamentos do estabelecimento termal;
 - e) a limpeza das zonas envolventes ao estabelecimento termal e a preservação dos respetivos espaços verdes;
2. Os Serviços Gerais são garantidos por assistentes operacionais que estão na dependência direta dos responsáveis designados pela Administração.
3. Ao nível da *Buvete*, compete aos assistentes operacionais:
- a) proceder às operações de organização e limpeza das instalações e dos equipamentos, no início do período laboral;
 - b) velar para que a *Buvete* se mantenha, de modo permanente, em perfeito estado de limpeza e de arrumação;
 - c) divulgar os programas de termalismo aprovados em cada época termal, junto dos visitantes e utentes, cumprindo as orientações superiores nesta matéria;
 - d) ser cordial e solícito com os utentes, prestando as informações que lhe sejam requeridas ou outras emanadas pelo superior hierárquico;
 - e) verificar as prescrições clínicas e cumprir com as determinações médicas;
 - f) executar o serviço com eficiência, evitando o descontentamento dos utentes;
 - g) em caso de urgência, chamar pessoal especializado (enfermeiros, médicos);
 - h) solicitar a presença do superior hierárquico em caso de eventuais anomalias funcionais ou de desacato público.
4. No apoio indiferenciado aos Serviços Técnicos de Balneoterapia, cabe aos Assistentes Operacionais:
- a) seguir as instruções do Responsável;
 - b) verificar, de modo permanente, o estado de higiene das instalações onde operam e mantê-las em perfeito estado de limpeza e de arrumação;
 - c) assegurar que as cabines ou locais de tratamento estão limpos, higienizados e ordenados, antes de instalar os utentes e proceder à sua limpeza, higienização e arrumação entre dois tratamentos;
 - d) verificar e confirmar a marcação dos tratamentos dos utentes, informando o Responsável de sobreposições, intervalos alargados e outras eventuais anomalias;
 - e) fazer cumprir a ordem de termalistas por cabine ou local de tratamento, não sendo permitidas trocas para benefício de outrem;
 - f) informar os termalistas da necessidade de se dirigirem ao balcão do Balneário no caso de não apresentarem o comprovativo de tratamento, para resolução dessa situação;
 - g) cooperar com os Auxiliares de Técnicas de Balneoterapia de modo a garantir que os utentes sejam eficientemente atendidos;
 - h) encaminhar com zelo e eficácia os utentes para os locais onde estes terão de ser submetidos a tratamento ou descanso;
 - i) tomar as precauções e adotar as orientações superiores para proteger os utentes de quaisquer deslizes ou quedas no balneário;
 - j) zelar pelo rigoroso cumprimento do tempo atribuído à execução de cada prática termal;
 - k) controlar a roupa, calçado e demais material do estabelecimento em uso no balneário;
 - l) controlar a saída de toalhas e demais material dos locais de tratamento e vestiários, por parte dos utentes, informando o Responsável de extravios que sejam detetados;



- m) garantir a reposição de toalhas e demais material no setor onde presta serviço;
- n) abster-se de conversas de índole pessoal ou que digam respeito ao ambiente de trabalho, devendo privilegiar a atenção aos utentes, preocupando-se com o seu bem-estar;
- o) contribuir para que o ambiente de trabalho seja tranquilo e relaxante para o utente;
- p) promover a existência de um ambiente de trabalho calmo e silencioso nos corredores de serviço;
- q) dar apoio às salas de descanso, sempre que for determinado, e ir verificando o estado de limpeza e de arrumação das salas e das cadeiras;
- r) controlar a iluminação dos corredores onde prestam serviço bem como das salas de descanso;
- s) comprovar a inexistência de termalistas nos setores onde opera, no final do período laboral.



5. Compete ao pessoal afeto ao *Setor de lavandaria/rouparia*:

- a) proceder à receção e lavagem da roupa em uso nos balneários;
- b) proceder à sua secagem, dobragem e colocação nas prateleiras destinadas à roupa limpa;
- c) zelar pela conservação da roupa e proceder à verificação do estado da mesma, informando o superior hierárquico de qualquer situação irregular que se verifique;
- d) transportar roupas limpas e sujas para os diferentes setores, sempre que solicitado, proceder respeitando os normativos em vigor;
- e) cumprir com as regras de utilização dos equipamentos, em conformidade com as instruções do fabricante e os normativos em vigor;
- f) controlar a roupa fornecida a cada setor, no final de cada turno, comunicando ao respetivo Responsável as falhas detetadas;
- g) zelar pela arrumação e limpeza do local de trabalho;
- h) contribuir para a manutenção de um ambiente de trabalho calmo e silencioso;
- i) informar o responsável hierárquico das eventuais anomalias de funcionamento dos equipamentos e de organização de trabalho, segundo as normas de serviço em vigor.

6. No que respeita à *limpeza e higienização* compete ao pessoal:




- a) proceder às operações de limpeza no Complexo Termal;
- b) cumprir as diretivas superiores com zelo, disciplina e em tempo útil;
- c) zelar pelo cumprimento das normas estabelecidas para a utilização dos equipamentos e materiais de higienização;
- d) preservar o estado de conservação dos equipamentos;
- e) comunicar ao superior qualquer anomalia existente em qualquer ponto da estrutura;
- f) respeitar as orientações dadas pelo superior no que concerne a limpezas extraordinárias;
- g) comunicar ao seu superior a falta de qualquer material de trabalho em tempo útil;
- h) proceder à remoção dos produtos, equipamentos e utensílios utilizados na higienização e colocá-los nos locais destinados ao seu armazenamento;
- i) cumprir com as instruções sobre regras de higienização, manuseamento dos equipamentos e solicitar esclarecimentos sempre que lhe suscitem dúvidas.

7. A limpeza da zona envolvente do estabelecimento termal e preservação dos espaços verdes compete aos assistentes operacionais designados para o efeito.

Artigo 17º

Aprovisionamento e Economato

1. Compete ao *Setor de Economato*:

- 
- 
- 
- a) colaborar na elaboração do plano anual de compras e de aprovisionamento e economato, em consonância com as necessidades reais dos serviços, em colaboração com os demais setores do estabelecimento;
 - b) propor à Administração a aquisição dos bens necessários à execução eficiente e oportuna das atividades previstas no presente regulamento, respeitando os critérios de gestão económica, financeira e de qualidade;
 - c) colaborar na elaboração de um ficheiro de todos os fornecedores relacionáveis com as atividades previstas ou definidas;
 - d) promover e organizar mapas e quadros estatísticos, de seguimento e controlo dos bens consumíveis;
 - e) colaborar nos estudos e medidas de racionalização de custos, controlando os diversos pedidos internos dos utilizadores de cada serviço;
 - f) assegurar a gestão administrativa do material de consumo corrente armazenado e organizar elementos informativos adequados;
 - g) promover a organização e manutenção atualizada do inventário de existências em armazém para um controlo contínuo de entradas e saídas;
 - h) executar as ações e operações necessárias à administração corrente e à conservação dos equipamentos;
 - i) contribuir para o registo valorativo dos bens inventariáveis.

Artigo 18º

Serviços de Manutenção

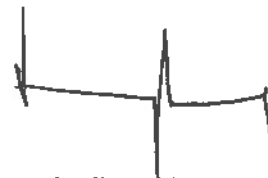
1. São competências dos Serviços de Manutenção:

- a) garantir o enchimento dos depósitos de água;
- b) assegurar o correto funcionamento da maquinaria instalada no estabelecimento;
- c) asseverar a permanente manutenção dos equipamentos do estabelecimento, localizando e determinando as deficiências de instalação ou funcionamento;
- d) diligenciar as reparações para as quais reconheça ter competência ou, caso contrário, solicitar ao seu superior hierárquico a intervenção de técnicos credenciados;
- e) assegurar a revisão periódica dos equipamentos, segundo os cadernos de especificações dos fabricantes;
- f) garantir o correto funcionamento e as desinfecções das condutas, banheiras, esgotos e demais materiais, sob a orientação dos competentes serviços;
- g) colaborar nas recolhas de amostras para análise;
- h) proceder ao controlo da iluminação do estabelecimento termal e controlo remoto dos relógios em funcionamento no estabelecimento;
- i) colaborar com os serviços de segurança no controlo dos acessos do Complexo Termal;
- j) comunicar ao seu superior qualquer anomalia existente em qualquer ponto da estrutura;
- k) comunicar ao seu superior a falta de qualquer material de trabalho em tempo útil.

Artigo 19º

Vigilância e Segurança

1. Compete ao pessoal responsável pela vigilância e segurança do estabelecimento termal:
- a) atender com o máximo respeito e cordialidade os termalistas e os visitantes;



- b) encaminhar os termalistas ou os visitantes para o balcão de atendimento, quando lhe seja solicitada qualquer informação sobre os serviços ou sobre o funcionamento do estabelecimento termal;
- c) observar comportamentos e comunicar ao Responsável designado pela Administração quaisquer desvios que detetar;
- d) responsabilizar-se pela guarda, em exclusivo, das chaves das portas do Complexo Termal;
- e) assegurar a abertura e o fecho de todas as portas consideradas fundamentais à segurança do complexo termal e respetivos bens;
- f) exercer vigilância sobre o Complexo Termal, registando as entradas e saídas nas instalações;
- g) verificar se existem, indevidamente, lâmpadas acesas e portas abertas e proceder ao respetivo encerramento no final de cada período laboral;
- h) proceder à inspeção dos edifícios, no início do período laboral, conjuntamente com o funcionário que o substitui, comunicando ao Responsável as anomalias detetadas.

Artigo 20º

Calendário de Funcionamento

1. O estabelecimento funciona de janeiro a dezembro, sendo definidas pelo Conselho de Administração as datas de abertura e de encerramento das diferentes épocas termais.
2. O estabelecimento termal encerrará ou manter-se-á parcialmente em funcionamento, por ocasião de feriados nacionais e outras datas simbólicas, de acordo com o quadro seguinte, podendo o Conselho de Administração proceder à sua alteração:

Data	Descrição	Balneário Terapêutico	Centro de Bem-estar
1 de Janeiro	Ano Novo	Encerrado	Encerrado
Móvel	Carnaval	Só de manhã	Todo o dia
Feriado Móvel	Sexta-feira Santa	Só de manhã	Todo o dia
Feriado Móvel	Páscoa	Encerrado	Encerrado
25 Abril	Dia da Liberdade	Só de manhã	Todo o dia
1 Maio	Dia do Trabalhador	Só de manhã	Todo o dia
Feriado Móvel	Corpo de Deus	Só de manhã	Todo o dia
10 Junho	Dia de Portugal	Só de manhã	Todo o dia
8 Julho	Dia da Cidade	Só de manhã	Todo o dia
15 Agosto	Assunção de N. Senhora	Só de manhã	Todo o dia
5 Outubro	Implantação da República	Só de manhã	Todo o dia
1 Novembro	Todos os Santos	Encerrado	Encerrado
1 Dezembro	Restauração Independência	Só de manhã	Todo o dia
8 Dezembro	Imaculada Conceição	Só de manhã	Todo o dia
24 Dezembro	Consoada	Só de manhã	Só de manhã
25 Dezembro	Natal	Encerrado	Encerrado

Artigo 21º

Horário de Funcionamento

1. O estabelecimento laborará de forma distinta nas suas duas valências:



- a) No Balneário Terapêutico em dois períodos (manhã e tarde) de segunda-feira a sábado, e um período (manhã) ao domingo e dias feriado;
 - b) No Centro de Bem-estar, em dois períodos (manhã e tarde) de segunda-feira a quinta-feira e ao domingo, e em três períodos (manhã, tarde e noite) à sexta-feira, sábado e véspera de feriado.
5. O horário será definido pela Administração das Termas em função das condições climatéricas prevalentes, do fluxo de utentes em tratamento e das prescrições clínicas.
6. Os serviços de atendimento terão um horário entre as 09h00 e as 13h00, as 15h30 e as 18h30 horas e as 19h30 e as 22h30;
7. Os Serviços de Balneoterapia/Hidroterapia encerrarão das 12h30 às 16h00.

Artigo 22º

Consulta Médica

1. A admissão do utente no balneário para a realização de tratamentos termais será precedida de consulta médica.
3. Será garantida assistência clínica permanente aos utentes, durante os períodos de funcionamento diário do estabelecimento.
4. Caso o utente solicite consulta médica de outro âmbito, que não a termal, tal situação não deverá prejudicar o normal funcionamento do serviço de consultas, ficando aquela sujeita ao regime livre de exercício da atividade médica e ao expresse consentimento do Conselho de Administração.
5. Qualquer alteração aos itens anteriores dependerá da prévia anuência do Diretor Clínico.

Artigo 23º

Prescrição Médica

1. A prescrição médica, em suporte de papel ou suporte informático, deverá ser realizada por um dos médicos do Corpo Clínico, onde constará o nome do utente e a relação claramente discriminada das respetivas aplicações e técnicas terapêuticas.
2. As prescrições médicas deverão ser rigorosamente observadas e cumpridas, não sendo permitidas quaisquer alterações, a não ser pelo clínico, em serviço.
3. Após consulta médica, o utente dirigir-se-á aos Balcões de Atendimento onde adquirirá os tratamentos prescritos.
4. Se o utente perder a prescrição médica ou suspeitar de furto, deverá dirigir-se, de imediato, ao Balcão de Atendimento ou Tesouraria e informar prontamente o facto.
5. A prescrição médica que for encontrada na posse de indivíduo que não o seu legítimo proprietário, utilizando-a como sua, será apreendida.

Artigo 24º

Marcação de Tratamentos

1. É obrigatória a marcação prévia dos tratamentos no balcão de atendimento.
2. Os tratamentos deverão ser realizados no prazo máximo de 1 mês após aquisição.
3. Caso o utente não venha a usufruir da totalidade dos tratamentos prescritos, deverá solicitar o reembolso nos termos do art.º 25.

Artigo 25º

Dos Pagamentos



1. É devido o pagamento de tarifas pela prestação dos seguintes atos e serviços:
 - a) Inscrição;
 - b) Consulta médica;
 - c) Práticas termais;
 - d) Materiais e utensílios inerentes às práticas termais;
 - e) Testes ou rastreios clínicos;
 - f) Aquisição de artigos na loja termal.
2. As tarifas serão anualmente revistas pelo Conselho de Administração.
3. Dentro do mesmo ano civil, após o pagamento da primeira consulta médica, cada utente poderá beneficiar de mais duas consultas, se necessário, e desde que estas se relacionem com os tratamentos hidrotermais e de fisioterapia prescritos nesse mesmo ano civil.

Artigo 26º

Reembolsos

1. Quando, por motivos ponderosos, o utente não possa prosseguir com os tratamentos prescritos, os serviços de tesouraria procederão ao reembolso do valor remanescente, após a prévia informação ao superior hierárquico e comprovativo médico, em conformidade com os normativos instituídos.
2. O reembolso de tratamentos não realizados só se efetivará mediante suspensão médica e no prazo máximo de 1 mês
3. Caso os tratamentos transitem para outra época, por motivos ponderosos e autorizados pela Administração, o termalista obriga-se a proceder à correção dos pagamentos em função do tarifário em vigor.
4. Todos os reembolsos devem ser objeto de um registo diário específico e levados ao conhecimento da Administração das Termas.

Artigo 27º

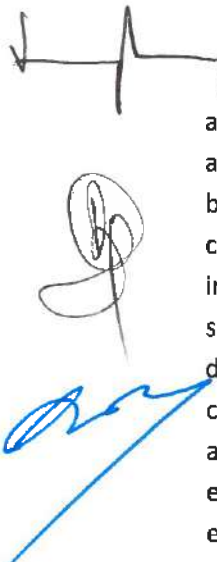
Benefícios

1. Os médicos, para terem acesso aos benefícios aprovados e associados com o Termalismo Terapêutico, obrigam-se a:
 - a) apresentar a carteira profissional da Ordem dos Médicos;
 - b) realizar os tratamentos termais em conformidade com as normas impostas para os termalistas.
2. A Administração poderá autorizar, a título de experimentação, o acesso gratuito a práticas termais a profissionais que se reputam de elevado interesse nas áreas de investigação, promoção e difusão do termalismo.
3. A Administração poderá conceder benefícios a associados de entidades e organizações reconhecidas, mediante protocolos que sejam vantajosos do ponto de vista lucrativo e promocional.
4. A Administração poderá, excecionalmente, conceder benefícios a pessoas portadoras de deficiência motora e com comprovada carência económica, mediante solicitação do médico de família, sendo os pedidos criteriosamente analisados pelo Conselho de Administração.

Artigo 28º

Normas Relativas aos Trabalhadores

1. São deveres dos trabalhadores:

- 
- a) apresentar-se no estabelecimento em perfeito estado de asseio, cabelo lavado, com roupa limpa, aspeto cuidado e barba feita;
 - b) usar, diariamente, a farda e o calçado superiormente definidos para o posto de trabalho;
 - c) atender todos os utentes com deferência e respeito e cumprir cuidadosamente todas as indicações prescritas no ato médico bem como as diretivas de atendimento emanadas dos respetivos superiores hierárquicos,
 - d) comunicar ao superior hierárquico ou seu substituto, da presença de um utente conflituoso ou com sinais de instabilidade emocional ou psíquica, de modo a que se evitem situações de mau ambiente de trabalho ou de convivalidade;
 - e) acatar, com respeito e cordialidade, as orientações do superior hierárquico, solicitando-lhe os esclarecimentos sobre os desempenhos que lhe forem requeridos;
 - f) recusar gorjetas ou compensações de outra índole, as quais são expressamente proibidas.

2. O trabalhador que não cumpra os preceitos atrás referidos e/ou outros inerentes aos seus deveres, revele incompetência ou seja julgado não capaz para o exercício das suas funções, será imediatamente indicado ao superior hierárquico responsável, a fim de ser sujeito ao respetivo procedimento disciplinar, se aplicável, ou tomadas as medidas consideradas adequadas pela Administração.

Artigo 29º

Normas relativas aos Utentes

1. São obrigações do utente:

- a) apresentar-se em perfeito estado de higiene, no momento de admissão aos setores de tratamento termal, nomeadamente o banho diário, o cabelo lavado, as unhas dos pés e das mãos devidamente cuidadas;
- b) abster-se do uso de desodorizantes, perfumes e águas-de-colónia no momento de admissão aos tratamentos termais;
- c) utilizar vestuário e calçado apropriados e em perfeito estado de higiene (fato de banho, touca e chinelos), não sendo consentido o uso do calçado do exterior nos setores de balneoterapia e hidroterapia;
- d) tomar o duche higiénico antes da entrada nas piscinas;
- e) assegurar os necessários cuidados de higiene pessoal, no período de utilização de estruturas colectivas, em especial nas piscinas;
- f) caminhar com precaução nas zonas húmidas, utilizando calçado apropriado;
- g) permanecer exclusivamente nos locais de tratamento durante o tempo pré-estabelecido para a realização da prática termal;
- h) solicitar o apoio de um funcionário sempre que necessite ajuda;
- i) utilizar a sala de descanso pelo período de tempo recomendado pelo médico contribuindo para a manutenção de um ambiente calmo e cordial.

2. Não é permitido aos Utentes:

- a) eliminar a água do vestuário e calçado (fato de banho, touca e chinelos) nas zonas de circulação, que deverão manter-se higienizadas e secas;
- b) fazer-se acompanhar de pessoas alheias aos tratamentos, salvo por consentimento expresso do médico assistente;



- c) entrar e permanecer, sem autorização do responsável do Balneário, em setores ou áreas reservadas a tratamentos;
- d) danificar as instalações, mobiliário, equipamento e utensílios em geral;
- e) transportar géneros alimentícios dentro das instalações;
- f) comer em áreas ou setores de tratamentos termais, incluindo as salas de descanso;
- g) filmar ou fotografar, sem autorização superior;
- h) utilizar produtos de higiene e/ou outras substâncias nos tratamentos termais, sem a devida autorização dos serviços clínicos;
- i) acompanhar-se de animais domésticos;
- j) perturbar, seja de que modo for, a ordem e a tranquilidade do estabelecimento;
- k) dirigir palavras ofensivas aos utentes e aos trabalhadores;
- l) transportar para fora dos locais de tratamento e de descanso toalhas, chaves, utensílios e produtos de utilização exclusiva nos mesmos.



3. Em caso de reincidência, o Conselho de Administração reserva o direito de interditar o acesso dos utentes que não acatem as normas aludidas nos números 1 e 2, quer aos locais de tratamento, quer ao estabelecimento termal, sendo-lhes anulada a inscrição sem o direito à indemnização ou à restituição de quantias pagas anteriormente, ficando ainda os infratores obrigados a pagar os prejuízos decorrentes.
4. O Conselho de Administração não assume qualquer responsabilidade pelo furto ou extravio de bens e valores que ocorram nas suas instalações e, em particular, nas cabines e vestiários.

Artigo 30º **Reclamações**

A reclamação/sugestão poderá ser imediatamente atendida e sanada pelo superior hierárquico em serviço, podendo o utente, caso o pretenda, fazê-lo em modelo oficial de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 31º **Visitas**

As visitas ao complexo termal só poderão efetuar-se com autorização da Administração ou por trabalhador hierarquicamente superior a quem o Conselho de Administração delegue a respetiva autorização e dentro das horas que não impeçam o normal e íntimo funcionamento dos tratamentos termais.

Artigo 32º **Capacidade Funcional**

O Conselho de Administração reserva o direito de recusar a aceitação de utentes quando estiver atingida a capacidade máxima funcional de atendimento, devendo afixar avisos em locais de visibilidade pública.

Artigo 33º **Ordem Hierárquica**

1. Por superiores hierárquicos entende-se o Conselho de Administração, o Vogal com funções de Administrador e o Diretor Clínico.

2. Para melhorar a qualidade dos serviços, a Administração poderá designar coordenadores e encarregados de serviço.

Artigo 34º

Afixação

1. O presente Regulamento deverá ser afixado no estabelecimento termal em local expressamente designado para o efeito.
2. A Administração promoverá a afixação, em locais estratégicos, das obrigações e deveres dos respetivos trabalhadores bem como demais orientações que forem consideradas úteis no desempenho das suas funções.

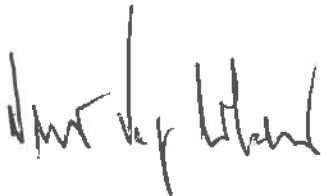
Artigo 35º

Dúvidas, Omissões, Interpretações e Alterações

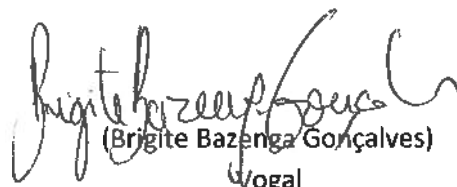
1. Competirá ao Conselho de Administração decidir sobre eventuais dúvidas de interpretação ou omissões do presente Regulamento.
2. O Conselho de Administração deliberará, em qualquer momento, sobre ajustamentos e alterações pontuais ao presente Regulamento que se mostrarem necessários para a agilização de procedimentos e a maior eficiência dos serviços.

Chaves, 23 de janeiro de 2025

O Conselho de Administração



(Nuno Vaz Ribeiro)
Presidente



(Brigitte Bazenga Gonçalves)
Vogal



(Luís Arefas Fontes)
Vogal