

# **AJ FISIO | Regulamento Interno**

# ÍNDICE

Apresentação da Empresa	<b>3</b>
Âmbito e Objectivos	<b>4</b>
Artigo 1.º	5
Objecto	5
Artigo 2.º	5
Gerência, Equipa Clínica e Serviços Administrativos	5
Artigo 3.º	6
Artigo 4.º	6
Funcionamento	<b>6</b>
Artigo 5.º	6
Horário	6
Artigo 6.º	6
Férias	6
Consulta Inicial Gratuita	<b>8</b>
Artigo 7.º	8
Objectivo e Componentes	8
Artigo 8.º	8
Marcações	8
Artigo 9.º	9
Notificações	9
Artigo 10.º	9
Atrasos	9
Artigo 11.º	10
Cancelamentos	10
Sessões e Pacotes - Marcações, Notificações, Atrasos, Cancelamentos, Pagamentos e Devoluções	<b>11</b>
Artigo 12.º	11
Marcações	11

Artigo 13.º	
Notificações	11
Artigo 14.º	
Atrasos	12
Artigo 15.º	12
Cancelamentos	12
Artigo 16.º	13
Cancelamento de sessões no âmbito de acidentes de trabalho	13
Artigo 17.º	13
Pagamentos	13
Artigo 18.º	14
Devoluções de sessões avulsas	14
Artigo 19.º	15
Devoluções de Pacotes	15
Artigo 20.º	16
Exoneração de responsabilidade	16
<b>Direitos e Deveres da Gerência</b>	<b>17</b>
Artigo 21.º	17
<b>Direitos e Deveres do Fisioterapeuta</b>	<b>19</b>
Artigo 22.º	19
Artigo 23.º	21
Consultas Iniciais	21
<b>Direitos e Deveres dos Serviços Administrativos</b>	<b>22</b>
Artigo 24.º	22
<b>Direitos e Deveres de Outros Profissionais que prestem serviços</b>	<b>24</b>
Artigo 25.º	24
<b>Direitos e Deveres dos Utentes</b>	<b>26</b>
Artigo 26.º	26
<b>Disposições finais</b>	<b>28</b>
Artigo 27.º	28

## Apresentação da Empresa

A Clínica AJ Fisio, com sede na Avenida Canto e Castro, n.º41 Loja Esquerda, 2700-782, Freguesia da Mina de Água, Concelho da Amadora, tem como objetivo prestar serviços de saúde.

Foi fundada no Verão de 2013, da vontade de fazer a diferença na área da Fisioterapia, com o fito de proporcionar tratamentos personalizados e, como tal, de elevada qualidade a pessoas com uma ou mais lesões, de forma a voltarem a fazer aquilo que mais gostam e/ou que precisam.

Temos uma paixão pela ciência, pela inovação e pela tecnologia, pelo que procuramos integrar na nossa prática o que já foi validado por estudos científicos e tecnologias que contribuam para uma prática clínica rigorosa e pertinente.

Na AJ Fisio valorizamos a transparência, a excelência e a personalização do atendimento. Temos uma genuína preocupação com o cliente e procuramos torná-lo um cidadão activo na sua recuperação, explicando-lhe desde o momento inicial o que se passa e quais as estratégias que, juntos, iremos implementar para que se sinta a melhorar de sessão para sessão e, assim, alcançar os resultados pretendidos. Sem sessões a mais, nem a menos. Apenas as sessões necessárias para recuperar a sua qualidade de vida.

Procuramos que cada utente que por aqui passa se sinta único, respeitado, atendido nas suas necessidades, a recuperar ao seu ritmo e a cada sessão.

## Âmbito e Objectivos

O Regulamento Interno da Clínica AJ Físio surge da necessidade de convivência entre os elementos da equipa e os utentes, de modo a estabelecer uma estrutura funcional, dinâmica e disciplinada ao dispor do conhecimento de todos os intervenientes.

O presente documento está disponível para consulta de todos os membros da equipa, bem como para os utentes que assim desejarem.

Constituem objectivos gerais da Clínica AJ Físio:

- a. Ser um espaço clínico de elevada qualidade para atender às necessidades clínicas de forma presencial e, através do online, chegar a qualquer pessoa que, dispondo de acesso à internet e características específicas, possa beneficiar dos nossos serviços à distância;
- b. Promover a boa relação entre os vários elementos da equipa;
- c. Promover o excelente atendimento aos utentes;
- d. Proporcionar um espaço físico ambientalmente consciente, dando prioridade, sempre que possível, a produtos reciclados, recicláveis e/ou reutilizáveis.

## Artigo 1.º

### Objecto

1. Os serviços destinam-se a todas as pessoas que queiram recuperar de uma ou mais lesões, bem como à promoção da saúde física.
2. Estes serviços são realizados em estabelecimento, sito na Avenida Canto e Castro N.º7A , 2700-782, na Freguesia da Mina de Água, concelho da Amadora.
3. A lotação máxima encontra-se circunscrita ao total de 7 utentes por hora no âmbito do atendimento nas diversas áreas da Clínica específicas para o efeito (Ginásio, Gabinete ou Terraço).

## Artigo 2.º

### Gerência, Equipa Clínica e Serviços Administrativos

1. Os destinatários do presente regulamento são:
  - a. Gerência;
  - b. Equipa Clínica;
  - c. Serviços Administrativos;
  - d. Utesentes;
2. Todos os elementos referidos nos artigos seguintes reúnem periodicamente, *online* ou presencialmente, com duração e objectivos previamente definidos e comunicados pela Gerência, de forma a potenciar o trabalho clínico com metodologias comuns, o estímulo de pesquisas individuais, o aperfeiçoamento profissional dos intervenientes, a troca de informação, assim como o acompanhamento e o apoio mútuos.

### Artigo 3.º

A Equipa Clínica é constituída por fisioterapeutas e por outros prestadores de serviços de natureza similar ou análoga, que se considerem imprescindíveis para atender às necessidades apresentadas pelos utentes.

### Artigo 4.º

Os Serviços Administrativos são constituídos por um ou mais assistentes administrativos.

## Funcionamento

### Artigo 5.º

#### Horário

O horário de funcionamento da Clínica AJ Físio encontra-se compreendido entre as 8h00 e as 20h00, todos os dias úteis.

### Artigo 6.º

#### Férias

1. A Clínica AJ Físio encerra aos Feriados e em dias estipulados pela Gerência, constantes do calendário anual, disponibilizados para consulta geral no espaço de acolhimento dos utentes da Clínica. Sempre que oportuno e necessário, os utentes ou potenciais utentes também serão informados dos dias de encerramento, com antecedência.
2. O período de férias de cada elemento da equipa é definido pela Gerência e comunicado anualmente aos colaboradores através da afixação, de Março a Outubro, em local visível para a equipa. Até ao mês de Março, é enviado para a

caixa postal electrónica de cada colaborador o mapa de férias individual.

3. A Gerência reserva-se ao direito de encerrar as instalações, caso ocorram situações de natureza imprevista e inadiável, que afectem as condições de saúde, higiene e segurança, necessárias ao seu funcionamento, bem como graves perturbações de ordem pública ou de natureza logística
4. Em caso de ser ordenado por entidade administrativa o encerramento da instituição, os elementos da equipa clínica e dos serviços administrativos devem garantir, sempre que possível, o acompanhamento dos utentes à distância e responsabilizar-se pelo envio de materiais de apoio à recuperação por via telemática (*online*).



# Consulta Inicial Gratuita de Fisioterapia

## Artigo 7.º

### Objectivo e Componentes

1. A Consulta Inicial Gratuita de Fisioterapia tem a duração máxima de 1 (uma) hora e inclui:
  - a. 1 (um) Fisioterapeuta experiente e em exclusivo;
  - b. Realização de testes que o Fisioterapeuta considere pertinentes;
  - c. Análise de exames e, se necessário, o encaminhamento para a sua realização;
  - d. Diagnóstico e apresentação de um plano de tratamento, que inclui estimativa do número de sessões, duração e preço previsto;
  - e. Esclarecimento de dúvidas.
  - f. Questionário de Satisfação

## Artigo 8.º

### Marcações

1. A Marcação da Consulta Inicial Gratuita está sujeita a vaga existente no calendário da Clínica AJ Fisio. Os agendamentos são efectuados através de aplicação desmaterializada e de natureza telemática, na plataforma Zappy (doravante *zappy*), através de mensagem por correio electrónico, por telefone ou presencialmente, pela ordem de preferência indicada *supra*.
2. Em caso de erros informáticos e a *zappy* apresentar vagas inexistentes, reserva-se à Clínica AJ Fisio, em particular os Serviços Administrativos, de procederem a diligências tendentes ao cancelamento e ao subsequente proposta de novo dia e hora, no sentido do reagendamento da consulta do utente na *zappy*.

3. Previamente à reserva de dia e hora específicos para a Consulta Inicial Gratuita, será solicitado ao utente o preenchimento de um breve questionário de acesso, quer via e-mail, por telefone ou presencialmente, de forma a garantirmos que a Consulta Inicial é adequada a quem nos procura.
4. A cada utente é atribuído o direito a 1 (uma) Consulta Inicial Gratuita por lesão, sendo que numa mesma consulta inicial, e dependendo da avaliação do Fisioterapeuta responsável, poderá ser considerada mais do que uma lesão em simultâneo.
5. Reserva-se à gerência o direito de recusar o agendamento de Consulta Inicial Gratuita no caso de esta não se adequar ao quadro clínico do utente ou por outro motivo devidamente explicado.

## Artigo 9.º

### Notificações

1. 3 (três) dias úteis antes do seu agendamento, o utente será contactado pelos serviços administrativos para confirmar a sua vinda à consulta inicial. Exemplo: Sexta será contactado para confirmar consulta de quarta-feira.
2. O utente será notificado 3 (três) dias antes sobre o seu agendamento, via Zappy. Exemplo: Domingo será notificado automaticamente sobre quarta.
3. A notificação automática será através do serviço de mensagens de texto (SMS) para o número de telemóvel e e-mail indicados aquando do agendamento.

4. Sempre que a consulta inicial tenha sido agendada com 4 (quatro) dias ou mais de antecedência, o utente receberá uma SMS 3 (três) dias antes da sua consulta a lembrá-lo do seu agendamento e a solicitar que nos informe caso não possa comparecer.
5. Sempre que a consulta inicial for agendada com 3 (três) dias ou menos de antecedência, e uma vez que neste caso é inaplicável o ponto 3, o utente deverá avisar o mais antecipadamente possível caso não consiga comparecer à consulta inicial.
6. Foi solicitado ao utente, pelo menos via SMS, para chegar, no mínimo, 10 minutos antes da sua consulta inicial.

## Artigo 10.º

### Atrasos

1. Para que ainda possa iniciar a sua consulta inicial, o utente dispõe de uma **tolerância de 15 minutos contados desde o início da hora agendada**, desde que tenha avisado até à hora do agendamento. Caso o seu atraso seja superior, a consulta não será realizada.
2. No caso de não ter existido aviso prévio do atraso por parte do utente, o prestador de serviços está no seu direito de não aguardar estes 15 minutos, não realizando a consulta inicial.
3. O período de atraso de até 15 minutos não é compensado na duração da consulta, i.e., a hora de *terminus* da consulta mantém-se, independente da hora de início da consulta, desde que o atraso seja devido ao utente.

## Artigo 11.º

### Cancelamentos

1. A realização desta consulta gratuita implica a alocação exclusiva de um fisioterapeuta, pelo que, o cancelamento deve ocorrer o mais antecipadamente possível por parte do utente.
2. No caso de cancelamento, o utente ficará sujeito às vagas existentes, não garantindo a Gerência a existência de vagas num período próximo ao dia e hora para o fora marcado seu primeiro agendamento, pelo que.
3. No caso de o utente cancelar sua consulta inicial com **3 dias úteis ou mais de antecedência** (ex.: cancela segunda a consulta de quinta), será possível reagendar sem preenchimento de questionário próprio.
4. No caso de o utente cancelar a sua consulta inicial com **2 dias úteis ou menos de antecedência** (ex.: cancela segunda a consulta de quarta), o reagendamento apenas será possível se o utente o solicitar e mediante preenchimento de questionário próprio enviado por email ou por telefone (sendo esta a ordem de preferência), uma vez que em tempo útil será muito difícil preencher a desistência com outro utente.
5. **No caso de o utente ter confirmado e, mesmo assim, faltar**, a consulta inicial apenas será reagendada se o utente solicitar e mediante preenchimento de questionário próprio.
6. Reserva-se à Clínica AJ Físio o direito de não aceitar novamente o reagendamento de um utente que cancelou a consulta inicial com 2 dias úteis ou menos de antecedência ou que tenha faltado sem aviso.

7. Reserva-se à Clínica AJ Físio o direito de cancelar a consulta marcada no caso da ocorrência de algum evento imprevisto e inadiável, devendo informar-se o utente e justificadamente de forma expedita com a antecipação possível. Neste caso, o utente tem o direito de ocupar da vaga mais próxima do seu dia e hora inicialmente escolhidos.

## Sessões e Pacotes - Marcações, Notificações, Atrasos, Cancelamentos, Pagamentos e Devoluções

### Artigo 12.º Marcações

1. A marcação de sessões individuais ou em programas (conjuntos de sessões) está sujeita a vaga existente no calendário operacional da Clínica AJ Físio. Os agendamentos são via *zappy*, através de e-mail, por telefone ou presencialmente, por esta ordem de preferência.
2. Em caso de erro informático da *zappy*, apresentando vagas que não existam, reserva-se à Clínica AJ Físio, em particular aos Serviços Administrativos, de cancelarem o agendamento do utente na *zappy* e proporem um novo dia e hora através dos meios existentes.
3. Cada sessão tem a duração máxima de 1 hora, podendo prolongar-se em alguns casos e apenas no caso do fisioterapeuta responsável considerar necessário.
4. **Reserva-se à Clínica AjFísio o direito de pedir o pré-pagamento 2 dias úteis antes das sessões agendadas, quer avulso quer em programas.** Ex.: se a sessão é quarta às 8h, o utente terá de pagar até ao final de segunda-feira; se a

sessão é às 8h de terça, o utente terá de pagar até ao final de sexta-feira.

5. Se o utente não realizar o pré-pagamento 2 dias antes, perderá a sua vaga e terá de solicitar o reagendamento da sessão.

### Artigo 13.º

#### Notificações

1. No caso das sessões agendadas, 3 dias antes o utente receberá uma notificação via correio electrónico e SMS, pelo que deverá ele mesmo, e se considerar necessário, criar notificações no seu telemóvel ou sistema computacional portátil.

### Artigo 14.º

#### Atrasos

1. Para que ainda possa iniciar a sua sessão, o utente dispõe de uma tolerância de até 15 minutos a contar do início da hora agendada. Caso o seu atraso seja superior a 15 minutos, a sessão não será realizada.
2. Reserva-se ao fisioterapeuta o direito de não aguardar pelo utente 15 minutos caso este não tenha avisado até à hora do seu agendamento que se encontra atrasado. Ex.: se a sessão é às 17h, o utente tem de avisar até às 17h que se encontra atrasado e ponderar se é viável chegar em 15 minutos. Caso contrário, o fisioterapeuta está dispensado desta prestação de serviços.
3. O período de atraso de até 15 minutos não é compensado na duração da sessão, i.e., a hora de *terminus* da consulta mantém-se, independente da hora de início da consulta, desde que o atraso seja devido ao utente.

4. **No caso de atraso superior a 15 minutos ou falta de comparência, o valor da sessão será liquidado pelos Serviços Administrativos.**

## Artigo 15.º

### Cancelamentos

1. Os cancelamentos devem ser realizados, pelo menos, 24h antes do agendamento.
2. **Se o cancelamento for comunicado num período inferior a 24 horas de antecedência, o valor da sessão será liquidado pelos Serviços Administrativos,** quer seja avulsa ou faça parte de um programa. Apenas constitui excepção o envio via correio electrónico de comprovativo legalmente aceite (ex.: médica, autoridade policial, escola) até ao final do mesmo dia.
3. No caso de cancelamento, o utente ficará sujeito às vagas existentes, não garantindo a Gerência a existência de vagas num período próximo ao dia e hora do primeiro agendamento.
4. Reserva-se à Clínica AJ Físio o direito de cancelar a consulta marcada no caso da ocorrência de algum evento imprevisto e inadiável, devendo informar-se o utente e justificadamente de forma expedita com a antecipação possível. A gerência não tem de suportar nenhum custo pela alteração do agendamento.
5. No caso de o utente comunicar o cancelamento num período inferior a 24h e ser possível reagendar a sessão para outro horário no mesmo dia, este reagendamento implica novo pagamento.

## Artigo 16.º

### Cancelamento de sessões no âmbito de acidentes de trabalho

Em caso de necessidade de faltar a uma sessão, o utente deverá avisar previamente a AJFisio, com 48 horas de antecedência, de forma a que a sessão não seja contabilizada e a seguradora responsável (Seguros Allianz, Ageas e Ocidental) seja informada. Se tal não se verificar, a sessão será cobrada.

## Artigo 17.º

### Pagamentos

1. O pagamento é realizado, pelo menos, 2 dias úteis antes do início da sessão.  
Ex.: a sessão de quarta é paga até ao final de segunda-feira.
2. Salvo indicação em contrário por parte da gerência, não se realizam agendamentos de véspera.
3. Estão disponíveis de forma ordinária, os seguintes meios de pagamento:
  - a. Terminal de pagamento automático (Multibanco) nas instalações da clínica.
  - b. Através da Aplicação MB WAY.
  - c. Referência multibanco (gerada via Zappy)
  - d. Transferência bancária com envio de comprovativo de execução da transferência para o endereço de correio electrónico: [clinica@ajfisio.com](mailto:clinica@ajfisio.com), com os seguintes dados os dados:  
  
Nome: AJFISIO,LDA  
  
IBAN: PT50 0035 0221 00007341130 84  
  
Descritivo: Nome e Apelido do utente.



4. A partir de 1 de Dezembro 2022 não serão aceites pagamentos em numerário, salvo casos excepcionais, previamente comunicados aos Serviços Administrativos e que cumpra os critérios estabelecidos:
  - a. Exclusivamente na moeda com curso legal em Portugal, o “Euro”;
  - b. Não sejam entregues mais de 50 moedas metálicas.
5. O utente tem a possibilidade de pagar em 2 (duas) prestações os programas adquiridos, sendo a primeira prestação 24h após a consulta inicial gratuita e a segunda prestação até ao final do mês corrente.
6. **Os programas adquiridos têm a validade de 3 (três) meses a contar da data de pagamento, inclusive no caso das sessões avulso, pagas previamente.**

## Artigo 18.º

### Devoluções de sessões avulsas

1. No caso de ter sido previamente pago pelo cliente uma sessão avulso, e não tiver sido prestado o serviço (consulta) da mesma, o cliente dispõe de um período de 3 (três) meses, a contar a partir da data do pagamento, para adquirir a prestação de serviço (consulta).
2. As devoluções apenas são possíveis caso os Serviços Administrativos não tenham emitido a factura do montante efectivamente pago.
3. No caso de ter sido emitida a respectiva factura, **e apenas no caso de o utente ter cancelado a sessão com 24 horas de antecedência**, são disponibilizados ao cliente 3 (três) opções, das quais apenas poderá seleccionar 1 (uma):
  - a. Conservar o montante (crédito) para o serviço idêntico por um período de 3 (três) meses a contar do dia da data de pagamento;

- b. Utilização de crédito noutros serviços sucedâneos da clínica (ex.: massagens, serviços de *performance*), por igual período ao disposto na alínea a).
- c. Possibilidade de cedência de crédito a familiar (linha recta e colateral – avós, pais, filhos, tios e primos), por igual período ao disposto na alínea a).

## Artigo 19.º

### Devoluções de Pacotes

1. As devoluções apenas são possíveis caso os serviços administrativos da Clínica não tenham emitido a factura do montante efectivamente pago.
2. No caso de ter sido emitida a factura, **e apenas no caso de o utente ter cancelado alguma sessão do pack com 24h de antecedência**, são disponibilizados ao cliente existem 3 (três) opções, das quais apenas poderá seleccionar 1 (uma):
  - a. Conservar o montante (crédito) para o serviço idêntico por um período de 3 (três) meses a contar do dia da data de pagamento;
  - b. Utilização crédito noutros serviços sucedâneos da clínica (ex.: massagens, serviços de *performance*), por igual período ao disposto na alínea a).
  - c. Possibilidade de cedência de crédito a familiar (linha recta e colateral – avós, pais, filhos, tios e primos), por igual período ao disposto na alínea a).

## Artigo 20.º

### Exoneração de responsabilidade

1. A Clínica AJ Físio não se responsabiliza nem responde por eventuais danos, furtos, perdas ou deteriorações dos bens móveis dos utentes, que se encontrem no espaço da Clínica.
2. A Clínica dispõe de um inventário com os artigos, mobiliário e máquinas presentes nas instalações.

## Direitos e Deveres da Gerência

### Artigo 21.º

1. São direitos da Gerência, além dos consagrados no Código das Sociedades Comerciais e legislação conexas:
  - a. Definir os níveis de responsabilidade de toda a equipa e respectivas funções;
  - b. Aprovar o mapa de férias da equipa, bem como sugerir alterações para garantir o correcto funcionamento da clínica;
  - c. Convocar utentes para reuniões individuais, caso alguma situação anómala surja;
  - d. Convocar elementos da equipa para reuniões individuais ou em grupo com vista a debater questões que considere pertinentes, avisando previamente;
  - e. Ser tratada com respeito por qualquer membro da equipa e pelos utentes, não podendo, em caso algum, ocorrer qualquer forma de discriminação em razão da origem étnica, saúde, sexo, idade, identidade de género, condição económica, cultural ou social; ou convicções políticas, ideológicas, filosóficas ou religiosas;
  - f. Ver reconhecidos e valorizados o mérito e a dedicação, sendo estimulada nesse sentido;
  - g. Ver salvaguardada a sua segurança na clínica e respeitada a sua integridade física e moral;
  - h. Realizar as suas funções remota e telematicamente, desde que contactável para emergências.

2. São deveres da Gerência, além dos consagrados no Código das Sociedades Comerciais e legislação conexas;
  - a. Elaborar as normas que regulamentam a clínica;
  - b. Atender às necessidades da clínica e dos seus integrantes;
  - c. Realizar contactos com as várias entidades;
  - d. Definir a metodologia de implementação de projectos e de trabalho a todos os elementos da equipa.

## Direitos e Deveres do Fisioterapeuta

### Artigo 22.º

1. São direitos do Fisioterapeuta com contrato de trabalho:
  - a. Ser tratado com respeito pela Gerência, por qualquer membro da equipa e pelos utentes, não podendo, em caso algum, ser discriminado em razão da origem étnica, saúde, sexo, idade, identidade de género, condição económica, cultural ou social; ou convicções políticas, ideológicas, filosóficas ou religiosas;
  - b. Ver reconhecidos e valorizados o mérito e a dedicação, sendo estimulado nesse sentido;
  - c. Ver salvaguardada a sua segurança na clínica e respeitada a sua integridade física e moral;
  - d. Participar em acções de formação que a Gerência considere relevantes para o enriquecimento do exercício das suas funções;
  - e. Solicitar à Gerência reunião individual e com aviso prévio de 10 dias úteis, via correio electrónico, e apenas propor os assuntos propostos para a reunião,
  - f. Ver os conteúdos por si criados, desde que validados pelo Responsável de Comunicação, visíveis nas redes sociais.
2. São deveres do Fisioterapeuta com contrato de trabalho:
  - a. Cumprir o Regulamento Interno;
  - b. Ser assíduo e pontual;
  - c. Usar a farda facultada pela Clínica e envergá-la com apuro e asseio
  - d. Realizar cada tratamento com qualidade e de forma ética;
  - e. Garantir sempre o registo de todas as informações clínicas para que a ficha de utente esteja actualizada;

- f. Informar os Serviços Administrativos via correio electrónico [sa.fisioclinica@gmail.com](mailto:sa.fisioclinica@gmail.com), com a maior antecedência possível, na eventualidade de ausência (falta), para a tomada de medidas necessárias à sua substituição;
- g. Comparecer nas reuniões convocadas pela Direcção;
- h. Entregar a justificação de faltas num prazo máximo de sete dias úteis por duas vias: via correio electrónico [sa.fisioclinica@gmail.com](mailto:sa.fisioclinica@gmail.com) e presencialmente nos Serviços Administrativos.
- i. Respeitar a integridade física e psicológica da Gerência e de todos os elementos da equipa, não praticando quaisquer actos, designadamente eivados de violência física ou psicológica, independentemente do local ou dos meios utilizados, que atentem contra a integridade física, moral ou patrimonial;
- j. Zelar pela preservação, conservação e asseio das instalações, máquinas, aparelhos, acessórios e mobiliário, fazendo uso correcto dos mesmos;
- k. Sempre que necessário, interpelar os utentes para a conservação e asseio do Ginásio.
- l. Em todos os momentos, orientar-se pela ética profissional, respeitando o Código Deontológico da Ordem dos Fisioterapeutas.
- m. Colaborar, mediante frequência acordada, na produção de conteúdos para as redes sociais;
- n. Não realizar chamadas de telemóvel na área comum, escolhendo uma zona reservada para o fazer, como por exemplo um dos gabinetes disponíveis ou a área exterior (terraço ou espaço exterior), de preferência, que não se encontrem visíveis para os clientes
- o. Dar prioridade à plataforma Asana na comunicação com a Gerência, respondendo às mensagens recebidas no prazo máximo de 48 horas (dias úteis). Apenas situações urgentes deverão ser encaminhadas para o telefone pessoal da Gerência,

previamente comunicado com os elementos da equipa.

## Artigo 23.º

### Consultas Iniciais

No caso de estar habilitado pela Gerência a realizar consultas iniciais, o Fisioterapeuta deverá:

- a. Avaliar rigorosamente o caso clínico, garantir o registo de todas as informações clínicas e, se autorizado previamente, captar imagens e/ou vídeo do utente neste momento inicial;
- b. Realizar os testes necessários ao utente;
- c. Se necessário, encaminhar o utente para a realização de exames complementares;
- d. Terminada a consulta inicial, o Fisioterapeuta deverá entregar o Questionário de Satisfação, em formato digital, ao utente, esclarecer alguma dúvida no manuseamento do suporte digital e encaminhá-lo para a zona de acolhimento, onde deverá realizar o preenchimento e, no final, entregar aos Serviços Administrativos.



## Direitos e Deveres dos Serviços Administrativos

### Artigo 24.º

1. São direitos dos Serviços Administrativos:
  - a. Serem tratados com respeito pela Gerência, por qualquer membro da equipa e pelos utentes, não podendo, em caso algum, ser discriminados em razão da origem étnica, saúde, sexo, idade, identidade de género, condição económica, cultural ou social; ou convicções políticas, ideológicas, filosóficas ou religiosas;
  - b. Verem reconhecidos e valorizados o mérito e a dedicação, sendo estimulados nesse sentido;
  - c. Verem salvaguardada a sua segurança na clínica e respeitada a sua integridade física e moral;
  - d. Participarem em acções de formação que a Direcção considere relevantes para o enriquecimento do exercício das suas funções;
  - e. Solicitar à Gerência reunião individual, e com aviso prévio de 10 dias úteis, via correio electrónico, e apenas propor os assuntos propostos para a reunião,
  
2. São deveres dos Serviços Administrativos:
  - a. Cumprir o Regulamento Interno;
  - b. Serem assíduos e pontuais;
  - c. Executar tarefas relacionadas com o expediente geral da clínica, de acordo com os procedimentos estabelecidos, com qualidade e de forma ética;
  - d. Informar a Gerência via correio electrónico, com a maior antecedência possível, na eventualidade de se ausentar (falta), para que se sejam tomadas as medidas necessárias à sua substituição;

- e. Entregar a justificação de faltas num prazo máximo de sete dias úteis por duas vias:
  - i) via correio electrónico para a Gerência ser notificada ii) e presencialmente nos próprios Serviços Administrativos, com conhecimento da Gerência;
- f. Comparecer nas reuniões convocadas pela Gerência;
- g. Respeitar a integridade física e psicológica da Direcção e de todos os elementos da equipa, não praticando quaisquer actos, designadamente violentos, independentemente do local ou dos meios utilizados, que atentem contra a integridade física, moral ou patrimonial;
- h. Zelar pela preservação, conservação e asseio do seu posto de trabalho, incluindo mobiliário e equipamentos disponíveis, fazendo uso correcto do mesmo.
- i. Sempre que necessário, interpelar os utentes para a conservação e asseio da recepção.
- j. Reportar à Gerência avarias existentes no espaço da clínica, pelos meios estabelecidos, logo que sejam detectados
- k. Não realizar chamadas telefonicamente na área do Ginásio;
- l. Receber e registar a correspondência interna e externa e encaminhá-la para os respectivos destinatários;
- m. Efectuar o processamento de texto de documentos, com base em informação fornecida.
- n. Arquivar a documentação administrativa, separando-a em função do tipo de assunto, ou do tipo de documento, respeitando regras e procedimentos de arquivo.
- o. Proceder à expedição da correspondência, identificando o destinatário acondicionando-a, de acordo com os procedimentos adequados;
- p. Atender e encaminhar, telefónica ou pessoalmente, o público interno e externo à clínica, nomeadamente, utentes, fornecedores e funcionários, em função do tipo de informação ou serviço pretendido;

- q. Registrar toda a facturação;
- r. Enviar pedidos de orçamento para potenciais clientes;
- s. Zelar pela segurança dos pertences dos colegas, na área privada da recepção.
- t. Realizar o fecho de caixa no início de cada dia útil.
- u. Dar prioridade à plataforma Asana na comunicação com a Gerência, respondendo às mensagens recebidas no prazo máximo de 48h (dias úteis). Apenas situações urgentes deverão ser encaminhadas para o telefone pessoal da Direcção, previamente comunicado com os elementos da equipa.

## Direitos e Deveres de Outros Profissionais que prestem serviços

### Artigo 25.º

1. São direitos de todos os outros profissionais que prestem serviços no âmbito da Clínica AJ Fisio:
  - a. Serem tratados com respeito pela Gerência, por qualquer membro da equipa e pelos utentes, não podendo, em caso algum, ser discriminados em razão da origem étnica, saúde, sexo, idade, identidade de género, condição económica, cultural ou social; ou convicções políticas, ideológicas, filosóficas ou religiosas;
  - b. Verem reconhecidos e valorizados o mérito e a dedicação, sendo estimulados nesse sentido;
  - c. Verem salvaguardada a sua segurança sempre que estão na clínica e respeitada a sua integridade física e moral;
  - d. Convocar a Gerência para uma reunião individual, online ou presencialmente, e com aviso prévio via e-mail com os objectivos e duração prevista, sempre que considere

relevante para o exercício das suas funções.

2. São deveres de todos os outros profissionais que prestem serviços no âmbito da Clínica AJ Fisio:
  - a. Cumprir o Regulamento Interno;
  - b. Ser assíduo e pontual;
  - c. Usar a farda oferecida pela Clínica (caso se aplique) e e enverga-la com apurmo e asseio;
  - d. Realizar cada tratamento com qualidade e de forma ética;
  - e. Informar os Serviços Administrativos via correio electrónico [clinica@ajfisio.com](mailto:clinica@ajfisio.com), com a maior antecedência possível, na eventualidade de se ausentar (faltar), para que sejam tomadas as medidas necessárias à sua substituição;
  - f. Comparecer nas reuniões convocadas pela Gerência;
  - g. Responder a mensagens por correio electrónico com o prazo máximo de 48 horas (dias úteis);
  - h. Respeitar a integridade física e psicológica da Gerência e de todos os elementos da equipa, não praticando quaisquer actos, designadamente violentos, independentemente do local ou dos meios utilizados, que atentem contra a integridade física, moral ou patrimonial;
  - i. Zelar pela preservação, conservação e asseio das instalações, máquinas, aparelhos, acessórios e mobiliário, fazendo uso correcto dos mesmos (caso se aplique);
  - j. Não realizar chamadas de telemóvel na área comum, escolhendo uma zona reservada para o fazer, como por exemplo o gabinete disponível ou a área exterior (terraço ou rua) de preferência, que não se encontrem visíveis para os clientes
  - k. Dar prioridade à plataforma Asana na comunicação com a Gerência, respondendo às mensagens recebidas no prazo máximo de 48 horas (dias úteis). Apenas

situações urgentes deverão ser encaminhadas para o telefone pessoal da Gerência, previamente comunicado com os elementos da equipa.

## Direitos e Deveres dos Utentes

### Artigo 26.º

1. São direitos dos utentes:
  - a. Serem tratados com respeito pela Gerência e por todos os elementos da Equipa e Serviços Administrativos, não podendo, em caso algum, ser discriminados em razão da origem étnica, saúde, sexo, idade, identidade de género, condição económica, cultural ou social; ou convicções políticas, ideológicas, filosóficas ou religiosas;
  - b. A utilização do vestiário para trocar de roupa e/ou guardar os seus pertences.
  - c. Receberem uma Fisioterapia de qualidade;
  - d. Serem estimulados no sentido da sua recuperação;
  - e. Verem salvaguardada a sua segurança na clínica e respeitada a sua integridade física e moral;
  - f. Receberem uma consulta de reavaliação gratuita, antes de receberem a alta clínica;
  - g. Fotografarem-se e/ou filmarem-se durante o tratamento, desde que não incluam outros utentes ou funcionários (que não tenham dado permissão) e desde que seja para fins pessoais e/ou para divulgação em redes sociais e identificando a clínica;
  - h. À confidencialidade dos dados do processo individual e outras informações clínicas, excepto quando dá autorização à clínica;
  - i. Ao consentimento informado das intervenções efectuadas;
  - j. A ser informado sobre o seu estado clínico, sempre que solicitar;

- k. Comunicar com os Serviços Administrativos no caso de reclamação e, se insatisfeito com a resolução apresentada, convocar a Gerência para uma reunião online ou presencial, com aviso prévio via e-mail com os objectivos e duração prevista, sempre que considere relevante;
  - l. Usar o Livro de Reclamações.
2. São deveres dos utentes:
- a. Cumprir o Regulamento Interno;
  - b. Ser assíduo e pontual nas suas sessões, sem prejuízo do referido nos artigos anteriores.
  - c. Trazer máscara descartável cirúrgica e calçado que não use na rua;
  - d. Aguardar no local de acolhimento até ser informado de que a sua sessão vai ter início;
  - e. Respeitar a integridade física e psicológica da Gerência e de todos os elementos da equipa, não praticando quaisquer atos, designadamente violentos, independentemente do local ou dos meios utilizados, que atentem contra a integridade física, moral ou patrimonial;
  - f. Zelar pela preservação, conservação e asseio das instalações, máquinas, aparelhos, acessórios e mobiliário, fazendo uso correcto dos mesmos;
  - g. Não realizar chamadas de telemóvel na área comum, escolhendo uma zona reservada para o fazer, nomeadamente o terraço ou a rua;
  - h. Ao ter concordado com o documento relativo ao Consentimento Informado entregue antes da Consulta Inicial, colaborar na captação de imagens e vídeos para o registo clínico e posterior divulgação online como estudo de caso.

## Disposições finais

### Artigo 27º

Os casos omissos e lacunas presentes neste regulamento serão resolvidos subsidiariamente com recurso à legislação em vigor pela Gerência da Clínica AJ Físio. O incumprimento das disposições presentes neste documento por parte dos utentes poderá resultar no não atendimento dos mesmos e em casos de perturbação do normal funcionamento da Clínica, na exclusão das instalações. No caso dos colaboradores da clínica, objecto de contrato individual de trabalho, o incumprimento das disposições presentes no documento, poderá desencadear a aplicação de uma sanção disciplinar, no âmbito de procedimento disciplinar.

Amadora, 9 de Janeiro de 2024

O Sócio-Gerente



(João Moreira)