

*Portugal, o país do mundo mais favorecido na  
distribuição destas salubérrimos fontes, criadas  
pela Natureza para alivio e plena cura de milhares  
de sofrimentos, devia tirar do supremo dom  
proveitos enormes para o seu desenvolvimento.  
As nossas águas bastavam para enriquecer as  
localidades onde emergem, atraindo aos nossos  
centros e a todo o país milhares de estrangeiros e com  
eles luz, civilização, fortuna e progresso*

*( Águas e Termas Portuguesas )*

# MANUAL DE PROCEDIMENTOS TERMAS DA PIEDADE – FERVENÇA, ALCobaça

## Objecto e Âmbito

- O presente regulamento disciplina o funcionamento do estabelecimento termal designado por Termas da Piedade.
- O funcionamento e a organização do estabelecimento termal obedecem ao presente regulamento.

## Definições

1. No âmbito do presente regulamento entende-se por:

- *Água mineral natural das Termas da Piedade* - a água mineral natural a utilizar para fins de 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.
- *Balneário* – as instalações nas quais se realizam os tratamentos das patologias para as quais as Termas da Piedade estão indicadas, com exceção da Buvete.
- *Concessionário* – Termas da Piedade ( Gerência Privada / Conselho de Administração ).
- *Estabelecimento Termal* - a unidade prestadora de cuidados de saúde que tem como principal finalidade o aproveitamento das propriedades terapêuticas de uma água mineral natural para fins terapêuticos e de reabilitação, de promoção da saúde, bem estar e prevenção de doenças, com o recurso a adequadas técnicas termais.
- *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.

- *Gestor* – Entidade a quem compete gerir o Complexo Termal, nos termos estatutários.
- *Termas* - o local onde emerge uma ou mais águas minerais naturais adequadas à prática do termalismo.
- *Termalismo* - o uso da água mineral natural e outros meios complementares para fins terapêuticos e reabilitação, de promoção da saúde, bem estar e prevenção de doenças.
- *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.
- *Titular do estabelecimento* – Termas da Piedade
- *Tratamento termal* - o conjunto das terapêuticas prescritas e ministradas a um termalista, sempre em conformidade com as indicações terapêuticas atribuídas à água mineral natural das Termas da Piedade.
- *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, bem estar e prevenção de doenças.
- *Técnica complementar* - a técnica utilizada para fins terapêuticos e de reabilitação, de promoção da saúde, bem estar, 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.
- *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 de utilização de água mineral natural**, podendo ser prestados no estabelecimento termal ou em área funcional e fisicamente distinta deste.

2. Na área da estância termal das Termas da Piedade, as designações de balneário termal, estabelecimento termal, SPA, termas, água termal, tratamentos termais serão utilizados, exclusivamente pelo concessionário Termas da Piedade

### **Gestão do Espaço Físico**

*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 Estância Termal da Piedade nomeadamente as captações, a Buvete, o Estabelecimento Termal e respectivas áreas adjacentes.
- 2. *Estabelecimento das Termas da Piedade* - o edifício onde se concentram os serviços de atendimento, clínicos e para - clínicos, de hidrobalneoterapia, e de apoio (nomeadamente serviços administrativos, gabinete de segurança, sector 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).

### **Prestação de Serviços**

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

- 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).
- 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)

- 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, não dependentes de prescrição médica (ex.: tratamentos de bem estar e estética).

### **Estrutura Organizacional**

- À Direção das Termas da Piedade na figura do Conselho de Administração compete a elaboração em cronograma da estrutura organizacional.

### **Direção Clínica**

- O Diretor Clínico das Termas de Piedade é o Dr. Luis Manuel Ferreira Valverde, médico pós-graduado em Climatologia e Hidrologia pela Faculdade de Medicina da Universidade de Coimbra.
- Cabe ao Diretor Clínico o dever de zelar pela qualidade dos cuidados clínicos e dos tratamentos a ministrar ao termalista.
- Os estabelecimentos termais devem dispor de pessoal técnico com as qualificações adequadas ao desempenho das respetivas funções.

#### 3. É da responsabilidade do Diretor Clínico:

- Assegurar a direção clínica
- Garantir o cumprimento das disposições regulamentares e normativos emanados do Ministério da Saúde ( Dec -Lei nr. 142/2004 de 11 de Junho )
- 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 Direção das Termas dos eventuais desvios e propondo as adequadas ações corretivas;
- Avaliar e definir as contra – indicações da água utilizada no estabelecimento, independentemente das suas finalidades e das práticas termais adotadas;

- Zelar pela organização e atualização do arquivo clínico do estabelecimento termal;
- 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;

- Zelar pela higiene das instalações e equipamentos clínicos, alertando imediatamente o titular

do estabelecimento termal para as reparações e modificações que se mostrem necessárias;

- Propor ao titular do estabelecimento termal 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 estabelecimento termal;
- Dar cumprimento às disposições relativas às doenças de declaração obrigatória bem como de vigilância epidemiológica;
- Elaborar o relatório clínico de acordo com o modelo aprovado pelo Ministério da Saúde e submetê-lo à apreciação do titular do estabelecimento termal;

( *Dec -Lei nr. 142/2004 de 11 de Junho* )

### **Calendário e Horário de Funcionamento**

- O horário será definido pela Direcção das Termas em função das condições climatéricas prevaletentes, do fluxo de utentes em tratamento e das prescrições clínicas.

### **Consulta Médica**

- A admissão do utente nos balneários para a realização de tratamentos termais será precedida de consulta médica.

- Será garantida assistência clínica permanente aos utentes, durante os períodos de funcionamento diário do estabelecimento.
- 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 expresso consentimento do CA.

- Qualquer alteração aos itens anteriores dependerá da prévia anuência do Diretor Clínico, ouvido o Corpo Clínico.
- A admissão de utentes nos Balneários abrangidos pelos programas de bem-estar termal será feita em obediência às regras ditadas pela Direção Clínica.

### **Prescrição Médica**

- A prescrição médica, em suporte de papel ou suporte em software, 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.
- As prescrições médicas deverão ser rigorosamente observadas e cumpridas, não sendo permitidas quaisquer alterações, a não ser pelo clínico, em serviço.
- Após consulta médica, o utente, dirigir-se-á à Tesouraria / Balcões de Atendimento onde adquirirá os tratamentos prescritos.
- Se o utente perder a prescrição médica, talão de pagamento ou ficha de marcação de tratamentos, ou suspeitar de furto, deverá dirigir-se, de imediato, ao Balcão de Atendimento ou Tesouraria e informar prontamente o facto.
- A prescrição médica que for encontrada na posse de indivíduo que não o seu legítimo proprietário, utilizando-a como sua, será apreendida.

### **Marcação de Tratamentos**

- 1. É obrigatória a marcação prévia dos tratamentos no balcão de atendimento designado para o efeito.
- Caso o utente não venha a usufruir da totalidade dos tratamentos prescritos, deverá solicitar o reembolso nos termos do artº 20º.

### **Dos Pagamentos**

- 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.
- As tarifas serão anualmente revistas pelo CA
- 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 prescritos nesse mesmo ano civil.

### **Reembolsos**

1. Quando, por motivos imprevistos, 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. Caso os tratamentos transitem para outra época, por motivos imprevistos e autorizados pela Direção, o termalista obriga-se a proceder à correção dos pagamentos em função do tarifário em vigor.



3. Todos os reembolsos devem ser objeto de um registo diário específico e levados ao conhecimento da Direcção das Termas.

### **Benefícios**

- 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.
- A Direcção 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, ouvido o Director Clínico.
- O CA poderá conceder benefícios a associados de entidades e organizações reconhecidas, mediante protocolos que sejam vantajosos do ponto de vista lucrativo e promocional.

### **Normas Relativas Aos Trabalhadores**

- São deveres dos trabalhadores:
  - a) Apresentar-se no estabelecimento em perfeito estado de aseo, 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 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 convivialidade

e) Acatar, com respeito e cordialidade, as orientações do superior hierárquico,

solicitando-lhe, os esclarecimentos sobre os desempenhos que lhe forem requeridos;

f) É expressamente proibida a aceitação de gorjetas ou compensações de outra índole.

- O trabalhador que não cumpra os preceitos atrás referidos e outros inerentes aos seus deveres, prove incompetência ou seja julgada não capaz para o exercício das suas funções, será imediatamente indicado ao superior hierárquico responsável, a fim de ser sujeito ao respetivo procedimento disciplinar.

## **Buvete**

1. Compete aos Serviços Gerais assegurar:

- O funcionamento da Buvete;
- O apoio indiferenciado aos Serviços Técnicos de Hidrobalneoterapia;
- O funcionamento do sector lavandaria / rouparia;
- A execução das operações gerais de higiene e limpeza das instalações e equipamentos do estabelecimento termal;
- O funcionamento do economato;

- A limpeza da zona envolvente ao estabelecimento termal e a preservação dos respectivos espaços verdes;
- O serviço de segurança do estabelecimento.
- Os Serviços Gerais são garantidos pelo *Corpo de Auxiliares de Serviços Gerais* que estão na dependência directa do responsável designado pela Direcção.

3. *Ao nível da Buvete*, compete aos Auxiliares de Serviços Gerais:

- Proceder às operações de organização e limpeza das instalações e dos equipamentos, no início do período laboral;
- Velar para que a buvete, se mantenha, de modo permanente, em perfeito estado de limpeza e de arrumação;

### **Normas relativas aos Utentes**

1. São obrigações do utente:

- a) Apresentar-se em perfeito estado de higiene, no momento de admissão aos sectores de tratamento termal
- b) No momento de admissão aos tratamentos termais abster-se do uso de desodorizantes, perfumes, cremes
- c) Nos sectores de balneoterapia e hidroterapia, utilizar vestuário e calçado (fato de banho, touca e chinelos) apropriados e em perfeito estado de higiene, não sendo consentido o uso do calçado no exterior dessas instalações;
- 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) Transportar a água termal, para fora dos edifícios;
- b) Eliminar a água do vestuário e calçado nos vestiários e zonas de circulação, que deverão manter-se higienizadas e secas;
- c) Fazer-se acompanhar de pessoas alheias aos tratamentos, salvo por consentimento

expresso do médico assistente;

- d) Entrar e permanecer, sem autorização do responsável do Balneário, em sectores ou áreas reservadas a tratamentos;
- e) Danificar as instalações, mobiliário, equipamento e utensílios em geral;
- f) Transportar géneros alimentícios dentro das instalações;
- g) Comer, fumar ou mascar pastilhas elásticas em áreas ou sectores de tratamentos termais;
- h) Filmar ou fotografar, sem autorização superior
- i) Nos tratamentos termais, utilizar produtos de higiene e outras substâncias sem a devida autorização dos serviços Clínicos,
- j) Acompanhar-se de animais domésticos;
- k) Perturbarem, seja de que modo for, a ordem e a tranquilidade do estabelecimento;
- l) Dirigir palavras ofensivas aos utentes e aos trabalhadores;
- m) Utilizarem incorretamente os aparelhos de hidroterapia ou outro
- n) Transportar para fora dos locais de tratamento e de descanso toalhas, 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.

### ***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.

### **Visitas**

As visitas ao complexo termal só poderão efetuar-se com autorização do CA, Diretor Clínico ou por funcionário 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.

### **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.

### **Ordem Hierárquica**

1. Por superiores hierárquicos entende-se o CA, O Vogal com funções de Direção, o Diretor Clínico e os Responsáveis pelas Unidades Operativas.
2. Para melhorar a qualidade dos serviços, o CA e o Diretor Clínico poderá designar assistentes operacionais e encarregados de serviço.

## **Afixação**

1. Deverá ser facultado o acesso ao presente Regulamento a todos os utentes que o assim desejem
2. A Direção promoverá o conhecimento das obrigações e deveres dos respetivos trabalhadores bem como demais orientações que forem consideradas úteis no desempenho das suas funções.

## **Dúvidas, Omissões, Interpretações e Alterações**

1. Competirá ao CA decidir sobre eventuais dúvidas de interpretação ou omissões do presente Regulamento.
2. O CA 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

*Alcobaça 15 de Maio de 2019*

*Luis Valverde*

*OM 24382*