

## **Regulamento interno**

### **1. Identificação do Consultório**

O presente regulamento aplica-se ao Consultório de Psicologia Clínica Eva Nogueira, doravante designado por “Consultório”, situado na Rua da Igreja 165, fração AG, São João da Madeira e, também, com funcionamento digital através da disponibilização de serviços em formato online/videochamada. Este consultório tem como entidade responsável a sua Diretora Clínica, de nome Eva Nogueira, Psicóloga Clínica, Cédula Profissional nº 26440, com o seguinte contacto de email: eva.nogueira.psi@gmail.com.

Este regulamento é de conhecimento ao público e encontra-se disponível no espaço físico e digital do Consultório, sendo reencaminhado para todos os interessados nos serviços disponibilizados por esta entidade.

### **Nota metodológica sobre a terminologia utilizada**

Para efeitos de simplificação e clareza, neste regulamento interno será utilizada a designação “psicóloga” para referir a profissional responsável pela prestação dos serviços, bem como “pacientes” para designar as pessoas que recorrem ao acompanhamento. Reconhece-se que estas opções não esgotam todas as formas possíveis de nomear estas funções e relações, mas foram adotadas por questões de transversalidade e consistência ao longo do documento.

### **2. Objetivos**

O presente regulamento tem como objetivos:

- Definir as normas de funcionamento e utilização dos serviços do Consultório;
- Garantir transparência no relacionamento entre profissionais e pacientes;
- Salvaguardar os direitos e deveres de ambas as partes;
- Assegurar a conformidade com a legislação em vigor, nomeadamente o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) e o Código Deontológico da Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP).

### 3. Serviços Prestados

O Consultório disponibiliza serviços no âmbito da Psicologia Clínica e da Saúde, com uma intervenção que respeita a prática honesta e empática, com o rigor e a ética transparentes no Código Deontológico da OPP, nomeadamente:

- Psicoterapia de apoio individual para adultos, adolescentes e crianças;
- Psicoterapia de casal;
- Psicoterapia familiar;
- Aconselhamento Psicológico Parental;
- Possível **encaminhamento para outros profissionais** quando as necessidades do paciente ultrapassarem o âmbito da Psicologia Clínica ou puderem beneficiar de outras áreas da saúde.

### 4. Corresponsabilidade terapêutica

O processo psicoterapêutico constitui-se como um espaço de colaboração estruturada entre psicóloga e paciente, sendo sustentado por um vínculo de corresponsabilidade.

- a) Comprometimento da psicóloga:
  - i) Garantir condições técnicas, éticas e deontológicas adequadas ao exercício da psicologia clínica;
  - ii) Assegurar um espaço de escuta qualificada, confidencial e livre de julgamentos;
  - iii) Manter regularidade, pontualidade e continuidade no acompanhamento;
  - iv) Conduzir o processo com base em conhecimento científico, atualização profissional e respeito pela singularidade do paciente.
- b) Comprometimento do paciente:
  - i) Comparecer às sessões agendadas com assiduidade e pontualidade;
  - ii) Participar do processo de forma ativa, com abertura e disponibilidade para reflexão;
  - iii) Respeitar as condições previamente estabelecidas quanto a honorários, cancelamentos e reagendamentos;
  - iv) Reconhecer que a psicoterapia é um processo gradual, que requer implicação pessoal e continuidade.
- c) Natureza do vínculo terapêutico:

- i) A relação psicoterapêutica configura-se como uma aliança de trabalho, sustentada pelo compromisso ético da psicóloga e pela implicação ativa do paciente;
- ii) O êxito do processo depende da corresponsabilidade de ambas as partes, sendo essencial a manutenção da confiança, da regularidade e da colaboração mútua.

## 5. Direitos dos pacientes

Garantir os direitos e interesses legítimos dos pacientes é um dos objetivos da ERS, conforme previsto nos estatutos. O conhecimento dos direitos e deveres dos pacientes dos serviços de saúde potencia a sua capacidade de participar na melhoria progressiva dos cuidados e serviços (Entidade Reguladora da Saúde). Estes direitos podem ser consultados com maior detalhe através do site oficial da Entidade Reguladora da Saúde e, para além disso, encontram-se afixados em lugar visível no Consultório.

- Direito à proteção da saúde;
- Direito de acesso aos cuidados de saúde;
- Direito a cuidados de saúde de qualidade;
- Direito à decisão;
- Direito de acesso à informação clínica e direito à proteção de dados pessoais, à reserva da vida privada e ao segredo profissional;
- Direito à assistência espiritual e religiosa;
- Direito ao acompanhamento;
- Direito das pessoas em contexto de doença avançada e em fim de vida;
- Direito a ser representado ou a constituir associações de defesa dos seus direitos;
- Direito a reclamar e a apresentar queixa.

Mais concretamente ao exercício da profissão, relembramos que é também direito dos pacientes:

- a) **Atendimento digno e respeitoso**, independentemente da sua idade, género, orientação sexual, etnia, religião ou condição socioeconómica;
- b) **Confidencialidade** relativamente às informações partilhadas em consulta e proteção dos seus dados pessoais;
- c) **Privacidade** nas consultas, assegurando-se que estas decorrem em espaço adequado e seguro;

- d) **Informação clara** sobre a natureza do processo terapêutico, incluindo objetivos, duração, frequência e eventuais riscos ou limitações;
- e) **Liberdade de decisão**, podendo aceitar, recusar ou interromper o acompanhamento em qualquer fase;
- f) **Acesso a registos clínicos** quando solicitado, de acordo com a legislação em vigor;
- g) **Proteção contra práticas abusivas e discriminatórias.**

## 6. Deveres dos pacientes

O conhecimento dos direitos e deveres dos pacientes dos serviços de saúde potencia a sua capacidade de participar na melhoria progressiva dos cuidados e serviços (Entidade Reguladora da Saúde). Estes deveres podem ser consultados através do site oficial da Entidade Reguladora da Saúde e, para além disso, encontram-se afixados em lugar visível no Consultório.

- Defender e promover a saúde;
- Respeitar e tratar com urbanidade os outros pacientes e os profissionais de saúde;
- Respeitar a organização e funcionamento dos serviços de saúde;
- Colaborar com os profissionais de saúde;
- Atualizar os seus dados pessoais no contexto da prestação de cuidados;
- Comparecer na data e hora marcada aos eventos agendados;
- Pagar os encargos que derivam da prestação dos cuidados de saúde.

Mais concretamente e no que respeita ao funcionamento do Consultório, afirmamos serem deveres dos pacientes:

- a) **Respeitar os horários das consultas** e comparecer pontualmente;
- b) **Avisar com antecedência mínima de 24 horas** em caso de impossibilidade de comparecer à sessão;
- c) **Proceder ao pagamento dos honorários** nos termos definidos;
- d) **Respeitar a relação profissional**, mantendo uma postura adequada perante o psicólogo e demais colaboradores do Consultório;
- e) **Preservar o espaço físico**, zelando pela sua conservação e pelo bem-estar comum;
- f) **Fornecer informação verdadeira** e relevante para a avaliação e intervenção psicoterapêutica.

## 7. Honorários e Pagamentos

- O valor das consultas e as modalidades de pagamento estão definidos e afixados em local visível no Consultório para visualização e são comunicados aos pacientes previamente à consulta.
- Diferentes serviços envolvem diferentes valores e, por isso, se o tipo de serviço sofrer alteração, o valor será alterado em conformidade.
- Os valores dos serviços podem ser alterados periodicamente pelo Consultório, sendo sempre comunicada essas alterações aos pacientes.
- O pagamento de consulta(s) pode ser realizado por transferência bancária para o Iban PT50 0036 0360 99104788359 05.
- O pagamento de consulta(s) poderá ser ainda realizado por transferência MbWay ou transferência Revolut para o contacto +351 914 535 252.
- O pagamento deverá ser efetuado no final de cada sessão, salvo acordo prévio em contrário e, assim sendo, deverá ocorrer até ao dia 5 do mês seguinte.
- A faturação das consultas é realizada pela Diretora Clínica até ao último dia do mês de prestação de serviços, num formato mensal, com o número de consultas realizadas discriminado.

## 8. Política de cancelamento:

- Cancelamentos comunicados com mais de 24 horas de antecedência não apresentam custo para o paciente;
- Cancelamentos com menos de 24 horas de antecedência poderá significar ser cobrado o valor total ou parcial da consulta atendendo a cada caso em particular;
- As faltas sem aviso prévio implicam o pagamento integral da consulta;
- Será emitida fatura-recibo de todas as sessões, conforme a legislação fiscal em vigor.

## 9. Confidencialidade e Proteção de Dados

Toda a informação partilhada durante o acompanhamento psicológico é estritamente confidencial, podendo ser quebrada em situações legalmente previstas, nomeadamente:

- Risco de vida para o próprio ou para terceiros;

- Suspeita de abuso ou negligência de menores, idosos ou pessoas vulneráveis;
- Obrigação judicial expressa.

Para além disso, prevê-se para a boa prática da psicóloga usufruir de supervisão e intervisão, garantindo sempre o cuidado de alterar qualquer detalhe que possa identificar os pacientes, de forma a manter a sua confidencialidade.

O Consultório cumpre as normas do **RGPD** relativamente à recolha, armazenamento e utilização de dados pessoais. Os registos clínicos são arquivados em sistema seguro e apenas acessíveis à(s) psicóloga(s) responsável/responsáveis.

## 10. Funcionamento do Espaço

- O Consultório funciona exclusivamente por marcação prévia.
- O tempo de consulta é reservado integralmente ao paciente, sendo importante a sua pontualidade.
- Em caso de atraso do paciente, a sessão decorrerá apenas no tempo restante da consulta, mantendo-se a hora de término previamente estabelecida sem alteração do valor de consulta, de forma a não prejudicar as marcações seguintes do Consultório.
- Os períodos de ausência ou férias da psicóloga serão comunicados com a devida antecedência, de modo a permitir a reorganização das consultas.
- O Consultório não dispõe de serviço de urgência.
- Não é permitido fumar, consumir bebidas alcoólicas ou substâncias ilícitas no espaço.
- Os telemóveis devem permanecer em modo silencioso durante as consultas, salvo exceções mencionadas à psicóloga.
- O paciente deve manter uma atitude de respeito pelo espaço, pelos profissionais e por outros pacientes eventualmente presentes à entrada e/ou saída do Consultório.

## 11. Situações de Emergência

- O Consultório não presta serviços de urgência ou apoio em crise 24h.
- Em situações de emergência, o paciente deverá contactar os serviços competentes:
  - a. Emergência médica: 112
  - b. Linha SNS24: 808 24 24 24
- A psicóloga poderá orientar o paciente, quando possível, para os serviços adequados, mas não

assume responsabilidade por assistência fora do horário de funcionamento.

## 12. Disposições Finais

- O presente regulamento entra em vigor a partir da data da sua afixação no Consultório ou entrega ao paciente.
- O Consultório reserva-se no direito de atualizar o regulamento sempre que necessário, sem necessidade expressa de comunicar previamente as alterações aos pacientes, uma vez que o regulamento é um documento disponível para consulta e de fácil acesso.
- Relativamente ao ponto anterior, todas as alterações ao regulamento que forem do melhor interesse do paciente e que lhe digam respeito direta ou indiretamente serão previamente comunicadas.
- O Consultório disponibiliza Livro de Reclamações em formato físico, no local, e em formato eletrónico, acessível através do portal [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).
- A utilização dos serviços implica a aceitação expressa do presente regulamento.