



## CLÍNICA OFTALMOLÓGICA DR. MIGUEL SOUSA NEVES

### Regulamento Interno

#### 1. Identificação da Clínica

- Denominação: Clínica Oftalmológica Dr. Miguel Sousa Neves
- Localização: Póvoa de Varzim
- Objeto: Prestação de cuidados de saúde na área da Oftalmologia (consultas, exames complementares e cirurgias oftalmológicas).

#### 2. Missão e Valores

- Prestar cuidados de saúde diferenciados e de elevada qualidade na área da oftalmologia.
- Garantir respeito pela dignidade humana, privacidade, confidencialidade e segurança dos utentes.

#### 3. Estrutura Organizacional

- Corpo clínico: 16 médicos oftalmologistas.
- Equipa de apoio: enfermeiras, ortoptista, duas optometristas, uma farmacêutica.
- Equipa administrativa: uma gestora e duas rececionistas.

#### 4. Horário de Funcionamento

- Segunda a sábado: 09h00–13h00 | 14h00–18h00.
- Encerrada aos domingos e feriados.

#### 5. Acesso e Marcação de Consultas

- As consultas, exames e cirurgias são realizados mediante marcação prévia.
- As marcações podem ser feitas presencialmente, por telefone ou por meios digitais (quando disponíveis).
- Em situações urgentes, o atendimento poderá ser feito de forma prioritária, de acordo com avaliação clínica.

#### 6. Direitos dos Utentes

- Direito a cuidados de saúde de qualidade, em tempo útil e de acordo com as boas práticas clínicas.
- Direito à informação clara, objetiva e completa sobre diagnóstico, tratamento e custos associados.
- Direito à confidencialidade e proteção de dados pessoais.
- Direito de consentir ou recusar tratamentos, exceto em situações legalmente previstas.
- Direito a apresentar sugestões ou reclamações.

#### 7. Deveres dos Utentes

- Respeitar os profissionais de saúde e colaboradores da clínica.
- Cumprir as orientações clínicas recebidas.
- Comparecer pontualmente às consultas e informar em caso de impossibilidade de comparência.
- Zelar pela conservação das instalações e equipamentos.
- Proceder ao pagamento dos serviços nos termos definidos pela clínica.

#### 8. Preçário e Informação de Custos

- A informação relativa a preços está disponível para consulta na receção da clínica.
- O utente tem direito a orçamento prévio em caso de exames ou cirurgias.

#### 9. Privacidade e Proteção de Dados

- Os dados pessoais e clínicos dos utentes são tratados em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- O acesso à informação clínica é restrito aos profissionais envolvidos na prestação de cuidados.

#### 10. Gestão de Reclamações e Sugestões

- Existe Livro de Reclamações físico e eletrónico.
- As reclamações e sugestões são analisadas pela Direção da clínica.
- Sempre que aplicável, será dado feedback ao utente.

#### 11. Segurança e Conduta nas Instalações

- É proibido fumar, consumir bebidas alcoólicas ou substâncias ilícitas dentro das instalações.
- Não é permitida a entrada em áreas clínicas sem autorização.
- Devem ser respeitadas as indicações de segurança da equipa.

#### 12. Alterações ao Regulamento

- O presente Regulamento poderá ser atualizado pela Direção da clínica, sendo sempre garantida a sua disponibilização atualizada aos utentes.