

REGULAMENTO INTERNO DA CLÍNICA MATRIZ

PREÂMBULO

A Clínica Matriz é uma unidade de saúde privada que tem como missão a prestação de cuidados médicos e terapêuticos de qualidade, em conformidade com os princípios da Dignidade Humana, da Ética Profissional e da Responsabilidade Social.

No exercício da sua atividade, a Clínica pauta-se pelo Rigor Científico, pela Humanização do Atendimento e pelo respeito integral pelos direitos dos Utentes, assegurando simultaneamente condições de trabalho adequadas aos seus profissionais de saúde e colaboradores.

O presente Regulamento Interno é elaborado em cumprimento do disposto na Portaria n.º 136-B/2014, de 3 de julho, bem como das orientações da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), da Direção-Geral da Saúde (DGS) e das respetivas Ordens Profissionais. Constitui, assim, um instrumento de referência para a organização e funcionamento da Clínica, definindo Direitos e Deveres de utentes, profissionais e demais intervenientes, e estabelecendo regras que asseguram a Qualidade, a Segurança e a Transparência dos serviços prestados.

Este Regulamento traduz-se, portanto, num compromisso da Clínica Matriz com a Excelência Clínica, a Confidencialidade, a Melhoria Contínua e a Confiança depositada pela comunidade, servindo como guia orientador da prática assistencial e administrativa.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo Primeiro

(Objeto)

1. O presente Regulamento Interno tem por objeto definir, disciplinar e sistematizar as normas de organização, funcionamento, segurança, qualidade e utilização da **Clínica Matriz**, adiante designada por “Clínica”, assegurando a conformidade com a legislação portuguesa aplicável,

nomeadamente a Portaria n.º 136-B/2014, de 3 de julho, bem como com as orientações e recomendações emanadas pela Entidade Reguladora da Saúde (ERS), pela Direção-Geral da Saúde (DGS) e pelas respetivas Ordens Profissionais dos profissionais de saúde que aqui exercem.

2. Este Regulamento estabelece ainda os princípios fundamentais que regem a relação entre a Clínica, os seus profissionais e os utentes, garantindo:
 - a. A prestação de cuidados de saúde de qualidade, em conformidade com as boas práticas clínicas e os princípios éticos da profissão;
 - b. O respeito pelos direitos, liberdades e garantias dos utentes, incluindo o direito à informação, ao consentimento informado, à confidencialidade e à proteção de dados pessoais;
 - c. A fixação dos deveres e responsabilidades dos utentes, profissionais de saúde, pessoal administrativo e demais colaboradores;
 - d. A implementação de medidas de segurança, higiene e controlo de infeções, bem como de procedimentos que assegurem a melhoria contínua da qualidade;
 - e. A definição de regras de funcionamento administrativo e de utilização das instalações e equipamentos da Clínica.
3. O presente Regulamento aplica-se a todos os utentes, profissionais, colaboradores, prestadores de serviços externos e visitantes que frequentem ou utilizem os serviços da Clínica, constituindo um instrumento essencial de transparência, qualidade e confiança na relação clínica.

Artigo Segundo

(Âmbito)

1. O presente Regulamento é de aplicação obrigatória a todos os utentes, profissionais de saúde, colaboradores administrativos, prestadores de serviços externos e visitantes que frequentem ou utilizem as instalações e serviços da Clínica Matriz, independentemente da natureza ou duração da sua relação com a mesma.
2. No que respeita aos utentes, este Regulamento aplica-se desde o momento do primeiro contacto com a Clínica, abrangendo todas as fases da prestação de cuidados de saúde, incluindo marcações,

consultas, exames, tratamentos, procedimentos clínicos, faturação e acompanhamento subsequente.

3. Relativamente aos profissionais de saúde e administrativos, este Regulamento vincula-os ao cumprimento das disposições legais, deontológicas e éticas, bem como das normas internas estabelecidas pela Direção Técnica e pela Administração da Clínica, constituindo um quadro normativo complementar aos respetivos contratos de trabalho ou de prestação de serviços.
4. O presente Regulamento aplica-se igualmente a prestadores de serviços externos, fornecedores e visitantes, sempre que, por qualquer motivo, acedam às instalações ou mantenham relação direta com a Clínica, devendo respeitar as disposições de segurança, higiene, confidencialidade e conduta adequadas ao espaço clínico.
5. As disposições do presente Regulamento não afastam a aplicação da legislação portuguesa em vigor, nem dos regulamentos específicos aplicáveis a cada área de atividade, prevalecendo sempre as normas de carácter imperativo emanadas da lei, da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), da Direção-Geral da Saúde (DGS) e das Ordens Profissionais competentes.

Artigo Terceiro

(Missão e Valores)

1. A Clínica Matriz tem por missão prestar cuidados de saúde de excelência, acessíveis e humanizados, orientados para a prevenção, diagnóstico, tratamento e acompanhamento dos seus utentes, garantindo a máxima qualidade técnico-científica e o respeito integral pela dignidade da pessoa humana.
2. A atuação da Clínica orienta-se por um conjunto de valores fundamentais, que norteiam a conduta dos seus profissionais e colaboradores, designadamente:
 - a. **Ética e Deontologia** – Exercício da atividade clínica em estrita conformidade com os princípios éticos, deontológicos e legais aplicáveis a cada profissão de saúde;
 - b. **Humanização dos Cuidados** – Valorização da dimensão pessoal e emocional da relação terapêutica, assegurando o respeito pela individualidade, autonomia e circunstâncias de cada utente;

- c. **Qualidade e Segurança** – Compromisso permanente com a melhoria contínua dos serviços, adoção de boas práticas clínicas e implementação de medidas de prevenção e controlo de riscos;
 - d. **Confidencialidade e Proteção de Dados** – Garantia de sigilo profissional e da proteção da informação clínica e pessoal dos utentes, em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados e legislação nacional aplicável;
 - e. **Inovação e Rigor Científico** – Promoção da atualização constante dos conhecimentos técnicos e científicos dos profissionais, incentivando a investigação, a formação contínua e a utilização de tecnologias seguras e eficazes;
 - f. **Responsabilidade Social** – Compromisso com a comunidade e com a promoção da saúde pública, atuando em conformidade com princípios de equidade, inclusão e responsabilidade ambiental.
3. A Clínica entende a sua missão e valores como um compromisso institucional de confiança, transparência e excelência, estabelecendo-os como pilares da relação entre profissionais de saúde, colaboradores, utentes e sociedade em geral.

CAPÍTULO II

ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

Artigo Quarto

(Estrutura e Serviços)

1. A Clínica Matriz dispõe de uma Direção Técnica, a cargo de profissional de saúde legalmente habilitado, inscrito na respetiva Ordem Profissional, que assegura a conformidade das atividades com a legislação aplicável, com as boas práticas clínicas e com as orientações da Entidade Reguladora da Saúde (ERS) e da Direção-Geral da Saúde (DGS).
2. A organização interna da Clínica compreende áreas clínicas e administrativas, garantindo a separação funcional e a articulação entre os diferentes serviços, de modo a assegurar eficiência, qualidade e segurança na prestação de cuidados de saúde.
3. No âmbito da sua atividade assistencial, a Clínica disponibiliza as seguintes valências principais:

- a. **Obstetrícia** – acompanhamento da saúde materna, pré-natal, parto e pós-parto, incluindo consultas especializadas, rastreios e aconselhamento clínico;
 - b. **Psicologia** – consultas de avaliação, acompanhamento e intervenção psicológica em diferentes faixas etárias, bem como apoio psicoterapêutico individual, familiar e de casal;
 - c. **Enfermagem** – prestação de cuidados gerais e especializados, nomeadamente em contextos de saúde materna, saúde infantil, cuidados de feridas, administração de terapêuticas e promoção da literacia em saúde;
 - d. **Fisioterapia** – avaliação e intervenção no âmbito da reabilitação funcional, prevenção e tratamento de patologias músculo-esqueléticas, neurológicas e respiratórias;
 - e. **Nutrição** – consultas de avaliação nutricional, planeamento alimentar personalizado, acompanhamento de regimes alimentares especiais e promoção de hábitos alimentares saudáveis;
 - f. **Terapia da Fala** – prevenção, avaliação e intervenção nas perturbações da comunicação, linguagem, voz, motricidade orofacial e deglutição, em crianças e adultos;
 - g. **Terapia Ocupacional** – intervenção direcionada para a promoção da autonomia e funcionalidade dos utentes, mediante avaliação e programas terapêuticos individualizados, abrangendo todas as faixas etárias.
4. Para além das valências clínicas acima identificadas, a Clínica poderá integrar outros serviços de saúde e bem-estar, desde que assegurada a sua conformidade legal, científica e técnica, e sempre sob a supervisão da Direção Técnica.
5. As áreas de receção, sala de espera, gabinetes de consulta, salas de tratamentos e espaços técnicos estão organizados de forma a garantir acessibilidade universal, privacidade, segurança e funcionalidade, em conformidade com os requisitos da Portaria n.º 136-B/2014, de 3 de julho.
6. A Clínica assegura ainda a existência de meios de emergência médica e primeiros socorros, devidamente localizados e sinalizados, bem como a celebração de protocolos de referenciação para unidades hospitalares, sempre que necessário.

Artigo Quinto

(Horário de Funcionamento)

1. A Clínica Matriz estabelece o seu horário de funcionamento em conformidade com as necessidades assistenciais e com a organização interna dos serviços, sendo o mesmo afixado em local visível e disponibilizado nos meios de comunicação oficiais da Clínica, designadamente no website institucional e em material informativo entregue aos utentes.
2. O horário de funcionamento define os períodos de atendimento administrativo, consultas médicas e terapêuticas, bem como os serviços complementares, podendo incluir períodos diferenciados para determinadas valências clínicas, de acordo com a disponibilidade dos profissionais de saúde.
3. Em situações excepcionais, designadamente por motivos de saúde pública, determinação da autoridade sanitária competente, manutenção técnica ou outras circunstâncias justificadas, a Clínica poderá proceder a alterações temporárias do horário de funcionamento, devendo os utentes ser informados com a maior antecedência possível, através de afixação em local visível, comunicação eletrónica ou contacto telefónico.
4. Fora do horário regular de funcionamento, a Clínica não presta serviços clínicos presenciais, assegurando, no entanto, a existência de informação clara e acessível sobre procedimentos de contacto em caso de urgência ou necessidade de referência hospitalar, nos termos da legislação aplicável e dos protocolos de articulação existentes.
5. A gestão dos horários individuais de cada profissional de saúde, bem como a sua articulação com o funcionamento global da Clínica, é da responsabilidade da Direção Técnica e da Administração, garantindo-se que não exista sobreposição que comprometa a qualidade, a privacidade ou a segurança da prestação de cuidados de saúde.

Artigo Sexto

(Marcações e Atendimento)

1. As consultas, exames e demais serviços clínicos da Clínica Matriz devem, em regra, ser objeto de marcação prévia, a efetuar presencialmente, por via telefónica ou através das plataformas digitais disponibilizadas pela Clínica.

2. No ato de marcação, o utente deve facultar os dados necessários à sua correta identificação e registo administrativo, bem como indicar, quando aplicável, a entidade responsável pelo pagamento dos serviços.
3. Os utentes devem comparecer na Clínica com antecedência mínima de 10 minutos relativamente à hora agendada, a fim de permitir a realização dos procedimentos administrativos prévios.
4. Em caso de impossibilidade de comparência, o utente deve comunicar o cancelamento ou reagendamento da sua consulta com uma antecedência mínima de 24 horas, sob pena de a Clínica poder considerar o serviço como prestado para efeitos de cobrança, exceto em situações devidamente justificadas.
5. A Clínica reserva-se o direito de proceder a ajustamentos no agendamento, sempre que necessário, por motivos clínicos, técnicos ou de força maior, devendo tais alterações ser comunicadas ao utente com a maior antecedência possível.
6. O atendimento aos utentes respeita rigorosamente a ordem de marcação previamente estabelecida, sem prejuízo da prioridade legalmente reconhecida a situações de urgência, grávidas, crianças de colo, pessoas idosas, doentes crónicos ou cidadãos com deficiência/incapacidade, nos termos da legislação aplicável.
7. Durante o atendimento, os utentes devem manter uma conduta respeitosa e colaborante com os profissionais de saúde e colaboradores administrativos, abstendo-se de comportamentos inadequados ou que perturbem o normal funcionamento da Clínica.
8. A Direção Técnica pode estabelecer protocolos específicos de atendimento para determinadas valências clínicas, designadamente Obstetrícia, Enfermagem, Fisioterapia, Psicologia, Nutrição, Terapia da Fala e Terapia Ocupacional, de modo a assegurar a eficiência, a continuidade assistencial e a proteção da privacidade dos utentes.

CAPÍTULO III

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

Artigo Sétimo

(Direitos dos Utentes)

1. Os utentes da Clínica Matriz gozam de todos os direitos reconhecidos na Constituição da República Portuguesa, na Lei de Bases da Saúde (Lei n.º 95/2019, de 4 de setembro), na Carta dos Direitos de Acesso aos

Cuidados de Saúde pelos Utentes do Serviço Nacional de Saúde (Lei n.º 15/2014, de 21 de março) e demais legislação aplicável, bem como nas recomendações e normas da Entidade Reguladora da Saúde (ERS) e da Direção-Geral da Saúde (DGS).

2. Constituem, em especial, direitos dos utentes da Clínica:

- a.** Acesso aos cuidados de saúde em tempo útil, com qualidade, segurança e respeito pelas boas práticas clínicas, sem discriminação em razão de idade, sexo, origem étnica, religião, convicções políticas, situação económica, deficiência ou qualquer outra condição pessoal ou social;
- b.** Respeito pela dignidade e privacidade, incluindo condições adequadas de atendimento e confidencialidade nas consultas e tratamentos;
- c.** Informação clara, completa e acessível sobre o seu estado de saúde, diagnóstico, terapêutica proposta, alternativas disponíveis, riscos previsíveis e custos associados;
- d.** Consentimento informado, podendo aceitar ou recusar qualquer procedimento clínico, exceto nos casos previstos na lei;
- e.** Acompanhamento, nos termos da legislação aplicável, por pessoa de confiança, em especial em situações de menoridade, gravidez, dependência ou incapacidade;
- f.** Confidencialidade e proteção de dados pessoais, incluindo clínicos, nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD) e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto;
- g.** Segunda opinião clínica, sempre que solicitada, mediante acesso ao seu processo clínico ou referência;
- h.** Acesso ao processo clínico, podendo consultar, obter cópia e solicitar retificação de informações, nos termos da lei;
- i.** Apresentação de reclamações ou sugestões, através do Livro de Reclamações físico ou eletrónico, bem como por outros meios disponibilizados pela Clínica, sem prejuízo do atendimento normal;
- j.** Continuidade dos cuidados, incluindo referência adequada para outras unidades de saúde, sempre que tal se revele clinicamente necessário.

3. A Clínica compromete-se a adotar todas as medidas necessárias à efetivação destes direitos, garantindo um ambiente de confiança, respeito e qualidade na relação estabelecida entre utentes e profissionais de saúde.

Artigo Oitavo

(Deveres dos Utentes)

1. Os utentes da Clínica Matriz devem adotar uma conduta responsável, colaborante e respeitosa, garantindo o cumprimento das normas legais, éticas e regulamentares aplicáveis ao funcionamento da Clínica.
2. Constituem deveres fundamentais dos utentes:
 - a. Respeitar os profissionais de saúde e colaboradores, adotando uma atitude de urbanidade e colaboração durante o atendimento;
 - b. Cumprir as orientações clínicas e terapêuticas transmitidas pelos profissionais de saúde, de modo a assegurar a eficácia do tratamento e a sua própria recuperação;
 - c. Respeitar os horários estabelecidos para consultas, tratamentos e demais serviços, comparecendo com a antecedência necessária e comunicando, com pelo menos 24 horas de antecedência, qualquer impossibilidade de comparecimento;
 - d. Efetuar o pagamento devido pelos serviços prestados, de acordo com a tabela em vigor e as condições previamente informadas pela Clínica;
 - e. Fornecer informações verdadeiras e completas sobre o seu estado de saúde, antecedentes clínicos, tratamentos em curso ou outros dados relevantes para a prestação de cuidados adequados;
 - f. Zelar pela boa utilização e conservação das instalações, equipamentos e materiais da Clínica, abstendo-se de qualquer conduta que possa causar danos ou comprometer a segurança;
 - g. Respeitar as regras de segurança e higiene em vigor na Clínica, incluindo orientações específicas relacionadas com prevenção e controlo de infeções;
 - h. Assegurar a confidencialidade recíproca, abstendo-se de recolher, gravar ou divulgar, sem autorização, informações, imagens ou sons relacionados com o funcionamento da Clínica, os seus profissionais ou outros utentes;
 - i. Contribuir para um ambiente tranquilo e adequado, evitando comportamentos perturbadores que possam afetar o normal funcionamento da Clínica ou o bem-estar de outros utentes.
3. O incumprimento reiterado ou grave dos deveres enunciados neste artigo pode determinar a recusa da prestação de novos serviços, sem

prejuízo do direito da Clínica ao recebimento dos valores devidos e da obrigação de assegurar o atendimento em situações de urgência clínica.

CAPÍTULO IV

PROFISSIONAIS E COLABORADORES

Artigo Nono

(Deveres dos Profissionais)

1. Os profissionais de saúde, colaboradores administrativos e demais prestadores de serviços da Clínica Matriz estão vinculados ao cumprimento das normas legais, deontológicas e éticas próprias da sua atividade, bem como às disposições do presente Regulamento Interno.
2. Constituem deveres essenciais dos profissionais da Clínica:
 - a. Exercer a atividade com competência técnico-científica, atualizando regularmente os seus conhecimentos e respeitando as boas práticas clínicas e administrativas;
 - b. Cumprir os princípios de ética e deontologia profissional, respeitando a dignidade humana, a autonomia dos utentes e o sigilo profissional;
 - c. Garantir a confidencialidade e proteção de dados pessoais e clínicos, em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD), a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto e demais legislação aplicável;
 - d. Respeitar a hierarquia e a organização interna da Clínica, colaborando com a Direção Técnica e a Administração na execução das suas orientações;
 - e. Promover um ambiente de respeito e urbanidade, tratando utentes, colegas e demais colaboradores com cortesia, compreensão e disponibilidade;
 - f. Adotar práticas de higiene, segurança e biossegurança, prevenindo riscos de infeção, acidentes e outros incidentes que possam comprometer a saúde pública ou a segurança das instalações;
 - g. Assegurar a pontualidade e regularidade no desempenho das funções, cumprindo os horários definidos e evitando faltas injustificadas;

- h. Colaborar com a melhoria contínua da qualidade dos serviços, participando em auditorias, formações, reuniões clínicas e outros mecanismos de avaliação interna;
 - i. Comunicar de imediato à Direção Técnica ou à Administração qualquer situação que possa comprometer a qualidade, a segurança ou a conformidade legal da atividade da Clínica.
- 3. O incumprimento dos deveres previstos neste artigo pode originar responsabilidade disciplinar, civil ou criminal, conforme a gravidade da infração e nos termos da lei aplicável.

CAPÍTULO V

SEGURANÇA, HIGIENE E QUALIDADE

Artigo Décimo

(Condições de Segurança e Higiene)

1. A Clínica Matriz garante que as suas instalações, equipamentos e práticas de trabalho cumprem integralmente as normas legais e regulamentares em matéria de segurança, higiene e saúde no trabalho, prevenção e controlo de infeções, conforme estabelecido pela legislação nacional, pela Direção-Geral da Saúde (DGS) e pela Entidade Reguladora da Saúde (ERS).
2. Constituem princípios fundamentais das condições de segurança e higiene da Clínica:
 - a. Prevenção de riscos profissionais, através da implementação de medidas adequadas de proteção individual e coletiva, formação contínua e avaliação periódica dos locais de trabalho;
 - b. Cumprimento das normas de higiene e assepsia, designadamente lavagem e desinfeção das mãos, esterilização de material clínico e utilização adequada de equipamentos de proteção individual;
 - c. Gestão segura de resíduos clínicos e não clínicos, de acordo com a legislação aplicável, incluindo separação, acondicionamento, transporte e destino final em conformidade com normas ambientais e de saúde pública;
 - d. Acessibilidade e segurança das instalações, garantindo condições adequadas de ventilação, iluminação, climatização, sinalização de emergência, acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida e existência de meios de combate a incêndios;

- e. Plano de prevenção e controlo de infeções e resistência antimicrobiana (PPCIRA), assegurando medidas de vigilância epidemiológica e protocolos de atuação em caso de surtos ou situações de risco;
 - f. Disponibilidade de meios de primeiros socorros e emergência médica, devidamente identificados e acessíveis, bem como a referenciação protocolada para unidades hospitalares sempre que necessário.
3. Todos os profissionais da Clínica estão obrigados a cumprir rigorosamente as normas e procedimentos de segurança e higiene definidos pela Direção Técnica, devendo reportar imediatamente qualquer incidente, falha ou situação que possa colocar em risco a saúde de utentes, trabalhadores ou visitantes.
4. Os utentes e visitantes devem igualmente respeitar as regras de segurança e higiene estabelecidas pela Clínica, incluindo as instruções comunicadas pelos profissionais de saúde e colaboradores, abstendo-se de quaisquer comportamentos que comprometam a segurança, a higiene ou a integridade das instalações.

Artigo Décimo Primeiro

(Qualidade e Melhoria Contínua)

1. A Clínica Matriz compromete-se a assegurar uma política de qualidade assistencial e organizacional, orientada para a melhoria contínua dos cuidados de saúde prestados, da eficiência dos serviços e da satisfação dos utentes.
2. A política de qualidade da Clínica assenta nos seguintes princípios fundamentais:
- a. Segurança clínica – implementação sistemática de protocolos que minimizem riscos e promovam práticas seguras em todas as valências;
 - b. Avaliação regular do desempenho – monitorização contínua da atividade clínica e administrativa, através de indicadores de qualidade, produtividade e satisfação;
 - c. Formação e atualização profissional – incentivo e apoio à formação contínua dos profissionais de saúde e colaboradores, garantindo atualização científica, técnica e ética;
 - d. Gestão eficiente de recursos – utilização responsável e sustentável dos recursos humanos, técnicos e financeiros,

- assegurando equilíbrio entre qualidade assistencial e sustentabilidade económica;
- e. Promoção da satisfação dos utentes – recolha sistemática de opiniões, sugestões e reclamações, com análise periódica dos resultados e implementação de medidas corretivas e de melhoria;
 - f. Transparência e responsabilidade – comunicação clara e acessível sobre os serviços prestados, custos, direitos e deveres, fortalecendo a confiança entre a Clínica, os utentes e a comunidade.
3. A Clínica dispõe de mecanismos internos de avaliação da qualidade, incluindo auditorias periódicas, reuniões clínicas, inquéritos de satisfação, sistemas de reporte de incidentes e revisões de procedimentos.
 4. A Direção Técnica, em articulação com a Administração, é responsável pela definição e atualização dos planos de qualidade e de segurança, pela monitorização da sua execução e pela promoção de medidas corretivas sempre que se identifiquem não conformidades.
 5. A melhoria contínua é entendida como um processo dinâmico e permanente, envolvendo todos os profissionais, colaboradores e parceiros da Clínica, constituindo um compromisso institucional com a excelência, a confiança e a inovação.

CAPÍTULO VI

PROTEÇÃO DE DADOS

Artigo Décimo Segundo

(Confidencialidade e Tratamento de Dados Pessoais)

1. A Clínica Matriz assegura a proteção da confidencialidade e a privacidade de todos os dados pessoais e clínicos dos seus utentes, em estrito cumprimento do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados – RGPD), da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, e demais legislação aplicável.
2. O tratamento de dados pessoais destina-se exclusivamente a finalidades relacionadas com:
 - a. Prestação de cuidados de saúde;
 - b. Gestão administrativa e financeira;
 - c. Cumprimento de obrigações legais, regulamentares e contratuais;

- d. Melhoria da qualidade dos serviços e da experiência do utente, mediante recolha de dados anonimizados sempre que possível.
- 3. O acesso aos dados pessoais e clínicos dos utentes é restrito a profissionais de saúde e colaboradores devidamente autorizados, sendo regido pelos princípios da necessidade de acesso, da proporcionalidade e do sigilo profissional.
- 4. A Clínica garante que todos os profissionais e colaboradores assumem um compromisso formal de confidencialidade, sendo responsabilizados disciplinar, civil e criminalmente pelo incumprimento das obrigações de sigilo e proteção de dados.
- 5. Os utentes têm direito a exercer, junto da Clínica, os direitos que lhes são conferidos pelo RGPD, designadamente:
 - a. Direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados;
 - b. Direito à limitação ou oposição ao tratamento dos dados;
 - c. Direito ao apagamento (“direito a ser esquecido”), nos termos da lei;
 - d. Direito à portabilidade dos dados, quando aplicável;
 - e. Direito de reclamar junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) em caso de violação dos seus direitos.
- 6. A Clínica implementa medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar a segurança da informação, incluindo controlo de acessos, encriptação, cópias de segurança e monitorização regular de sistemas informáticos.
- 7. Em caso de violação de dados pessoais suscetível de implicar risco para os direitos e liberdades dos utentes, a Clínica compromete-se a proceder à respetiva comunicação à CNPD e, quando necessário, ao próprio titular dos dados, nos termos legalmente exigidos.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo Décimo Terceiro

(Casos Omissos)

1. Todas as situações que não se encontrem expressamente previstas no presente Regulamento Interno serão apreciadas e decididas pela Direção Técnica e pela Administração da Clínica Matriz, de acordo com a legislação em vigor, as orientações da Entidade Reguladora da Saúde

(ERS) e da Direção-Geral da Saúde (DGS), bem como com as boas práticas clínicas e administrativas.

2. Sempre que necessário, a Clínica poderá aprovar normas complementares, circulares internas ou protocolos específicos, que passem a integrar este Regulamento a título subsidiário, devendo os mesmos ser comunicados aos profissionais e disponibilizados aos utentes, sempre que lhes digam diretamente respeito.
3. Na resolução dos casos omissos, devem prevalecer os princípios da legalidade, segurança, qualidade, equidade, proporcionalidade e transparência, assegurando-se a defesa dos direitos dos utentes e o cumprimento das responsabilidades da Clínica.

Artigo Décimo Quarto

(Entrada em Vigor)

1. O presente Regulamento Interno entra em vigor no dia 10 de Outubro de 2025, após aprovação pela Administração da Clínica Matriz e validação pela respetiva Direção Técnica.
2. O Regulamento deve ser disponibilizado para consulta de todos os utentes, profissionais e colaboradores, através da sua afixação em local visível nas instalações da Clínica e da publicação nos meios de comunicação institucionais, designadamente no website oficial.
3. Qualquer alteração ou atualização ao presente Regulamento será objeto de deliberação pela Administração, sob parecer favorável da Direção Técnica, entrando em vigor após a sua publicitação nos mesmos termos referidos no número anterior.