

REGULAMENTO INTERNO

Apoio à Maternidade, Amamentação e Fisioterapia Pélvica

Código do documento	MTN-OPS-04
Versão	1.0
Data de aprovação	31/08/2026
Em vigor desde	09 de setembro de 2026
Publicação	Sítio da Maternum (página pública, URL permanente); entregue ou enviado ao utente sempre que solicitado; disponível em papel em cada visita domiciliária
Nível de acesso	Público
Documentos conexos	MTN-LEG-01 (Condições Gerais de Prestação de Serviços — texto integral, vinculativo); MTN-OPS-03 (Condições Gerais — resumo público); MTN-DAT-01 (Política de Privacidade); MTN-LEG-03 a MTN-LEG-05 (Caderno de Consentimentos); MTN-OPS-01 (Manual Operacional, interno)

1. OBJETO, ÂMBITO E ARTICULAÇÃO COM OS RESTANTES DOCUMENTOS

1.1. O presente Regulamento Interno define a organização, o funcionamento e as regras de prestação dos cuidados de saúde disponibilizados sob a marca **Maternum**, bem como os direitos e os deveres dos utentes.

1.2. Aplica-se a todos os cuidados prestados pelas profissionais identificadas na cláusula 2.3, no domicílio do utente ou por videoconsulta, e a todos os utentes que a eles recorram.

1.3. Este Regulamento tem **natureza organizativa e informativa**. As condições contratuais da relação com o utente — designadamente formação do contrato, preços, pagamento, cancelamentos, faltas, packs, responsabilidade e resolução de litígios — constam das **Condições Gerais de Prestação de Serviços (MTN-LEG-01)**, aceites no momento da marcação.

1.4. Regra de prevalência. Em caso de divergência entre este Regulamento e as Condições Gerais quanto a matéria contratual, prevalecem as Condições Gerais. Em caso de divergência quanto a proteção de dados pessoais, prevalece a Política de Privacidade (MTN-DAT-01). Os resumos aqui incluídos destinam-se apenas a facilitar a leitura e não substituem aqueles documentos.

1.5. Este Regulamento é elaborado no respeito pela Lei n.º 15/2014, de 21 de março (direitos e deveres do utente dos serviços de saúde), pelo Decreto-Lei n.º 127/2014, de 22 de agosto, pelo Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD) e pela Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, bem como pelos estatutos e códigos deontológicos das ordens profissionais das profissionais aderentes.

2. IDENTIFICAÇÃO E NATUREZA DA MATERNUM

2.1. Maternum foi objeto de pedido de registo junto do Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), apresentado em 03/08/2026 e ainda pendente de decisão, utilizada em conjunto por quatro profissionais de saúde independentes. **A Maternum não é uma sociedade comercial e não tem personalidade jurídica própria.**

2.2. Cada serviço é contratado com, prestado por e faturado pela profissional que o executa, na qualidade de trabalhadora independente, sendo essa profissional a responsável pelo ato que pratica. A utilização da marca comum não cria qualquer entidade coletiva perante o utente. Em matéria de proteção de dados pessoais, as quatro profissionais atuam como responsáveis conjuntas pelo tratamento, nos termos do artigo 26.º do RGPD.

2.3. Profissionais aderentes à marca Maternum:

Profissional	Profissão	Área de intervenção	Cédula profissional	Registo ERS
Diva Inês de Moura Gregório	Enfermeira	Amamentação	OE 90922	E183125
Renata Cristina da Silva Amorim	Enfermeira	Cuidados pré e pós-parto ao RN e à puérpera	OE 109665	E183687
Ana Sofia Ribeiro Coquenão Pires	Enfermeira	Cuidados pré e pós-parto ao RN e à puérpera	OE 88244	E183605
Inês Lopes Cardoso	Fisioterapeuta	Fisioterapia pélvica	OFisio 11539	E183683

2.4. Todas as profissionais estão inscritas na respetiva ordem profissional ou detêm cédula profissional válida, dispõem de seguro de responsabilidade civil profissional em vigor e estão registadas junto da Entidade Reguladora da Saúde (ERS).

2.5. Contactos oficiais: geral@maternum.pt | 938613013 | www.maternum.pt. As comunicações com efeitos contratuais devem ser dirigidas ao e-mail oficial.

3. PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

3.1. A Maternum existe para acompanhar mulheres, bebés e famílias com um cuidado integrado, humanizado e baseado na evidência científica, respeitando o ritmo e a dinâmica de cada família.

3.2. A atuação das profissionais orienta-se pelos seguintes princípios:

- **Respeito** pela individualidade, pelas escolhas informadas e pela autonomia de cada mulher e de cada família;
- **Evidência científica** como base de todas as recomendações, integrada com a experiência clínica;
- **Humanização**, com escuta ativa, empatia, presença e tempo;
- **Trabalho em equipa** e continuidade de cuidados entre as diferentes áreas;
- **Integridade**, ética, transparência e ausência de qualquer discriminação;

- **Confidencialidade** e sigilo profissional em todas as circunstâncias.

3.3. A Maternum não condiciona, promove nem penaliza qualquer decisão informada do utente quanto à alimentação do lactente, ao tipo de parto ou ao plano de cuidados, limitando-se a informar, apoiar e acompanhar.

4. SERVIÇOS PRESTADOS

4.1. A Maternum presta cuidados de saúde nas seguintes áreas:

- **Amamentação** — consulta de 1.ª vez e de seguimento, regresso ao trabalho e sessão pré-natal de preparação para a amamentação;
- **Cuidados pré e pós-parto ao recém-nascido e à puérpera** — sessão de preparação pré-parto e sessão de acompanhamento pós-parto;
- **Fisioterapia pélvica** — sessão de 1.ª vez e sessões de seguimento, nas vertentes pré-parto e pós-parto, e sessões de pilates clínico pré-parto e pós-parto.

4.2. Os serviços são contratados avulso. Não há atualmente **packs** de sessões publicados na tabela em vigor; quando existirem, aplicam-se nos termos aí indicados.

4.3. Os cuidados prestados **são complementares e não substituem** a vigilância de saúde da grávida, da puérpera ou do recém-nascido pelo médico assistente, pelos cuidados de saúde primários ou pelo hospital, nem o recurso ao serviço de urgência.

4.4. As profissionais **não prescrevem medicamentos nem emitem atestados médicos**. Quaisquer sugestões de suplementação, dispositivos ou terapêutica devem ser validadas pelo médico assistente.

4.5. As profissionais obrigam-se a uma **obrigação de meios** e não a qualquer resultado clínico determinado, nos termos da cláusula 2.3 das Condições Gerais.

5. REGIME DE PRESTAÇÃO E ÁREA DE COBERTURA

5.1. Os cuidados são prestados **no domicílio do utente** e, nos serviços em que tal esteja previsto na tabela, **por videoconsulta**, através da plataforma indicada na confirmação de marcação.

5.2. A área de cobertura corresponde a um raio máximo de 30 minutos de deslocação a partir do ponto de partida da profissional, abrangendo designadamente os concelhos de **Cascais, Oeiras e Sintra**. Deslocações fora desta área dependem de aceitação prévia e podem implicar custo adicional acordado por escrito.

5.3. A videoconsulta **não permite exame físico** e tem, por natureza, limitações de avaliação. Sempre que a profissional considere necessária a observação presencial, informa o utente.

5.4. As profissionais deslocam-se identificadas, com fardamento próprio da Maternum, e apresentam identificação profissional sempre que solicitado.

6. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E TEMPOS DE RESPOSTA

6.1. **Atendimento administrativo e resposta a pedidos de marcação: dias úteis, das 9h00 às 13h00**, por telefone, e-mail ou plataforma de marcações.

6.2. Fora deste horário, aos sábados, domingos e feriados, os pedidos e mensagens são recebidos mas **só são tratados no dia útil seguinte, a partir das 9h00**.

6.3. Pedidos de marcação através da plataforma podem ser submetidos a qualquer hora; a confirmação escrita, que é o que celebra o contrato, é enviada dentro do horário indicado em 6.1.

6.4. Prestação de cuidados: as sessões realizam-se nos horários disponibilizados na agenda de cada profissional, que não coincidem necessariamente com o horário de atendimento administrativo, sendo a hora acordada e confirmada por escrito.

6.5. O tempo de resposta a mensagens e pedidos de informação é, em regra, de **24 a 48 horas em dias úteis**.

6.6. Cancelamentos e remarcações. A antecedência de 24 horas prevista na cláusula 13 conta-se a partir do momento em que a comunicação escrita é **enviada** pelo utente para o contacto oficial, ainda que fora do horário de atendimento, sem prejuízo de a confirmação escrita da profissional só ser emitida no dia útil seguinte.

6.7. O horário em vigor está publicado no sítio da Maternum e é comunicado ao utente na confirmação de marcação. Alterações são publicadas com a maior antecedência possível.

7. RESPONSABILIDADE TÉCNICA E ORGANIZAÇÃO INTERNA

7.1. Cada profissional é **tecnicamente autónoma e responsável pelos atos que pratica**, no âmbito das competências da sua profissão e do respetivo código deontológico.

7.2. Para efeitos de organização, coordenação e articulação entre áreas, a Maternum dispõe de uma **Direção Executiva**, a quem compete a aprovação e revisão deste Regulamento, e de responsáveis pelas áreas de operações e cliente, financeira e legal, dados e conformidade.

7.3. Responsável designada para contacto do utente em matéria de organização dos cuidados e reclamações: Ana Sofia Ribeiro Coquenão Pires, sofia.coquenao@maternum.pt, 938613013.

7.4. Ponto de contacto único em matéria de proteção de dados: Renata Cristina da Silva Amorim, renata.amorim@maternum.pt, 938613013.

7.5. A articulação clínica entre profissionais da Maternum, quando o plano de cuidados envolva mais do que uma área, faz-se com conhecimento do utente e nos limites do consentimento prestado.

8. QUALIFICAÇÃO, FORMAÇÃO E SEGURANÇA

8.1. Todas as profissionais mantêm inscrição válida na respetiva ordem profissional, seguro de responsabilidade civil profissional em vigor e formação contínua na sua área.

8.2. As profissionais cumprem as boas práticas de higiene das mãos, utilização de equipamento de proteção individual, desinfeção do material entre visitas e gestão de resíduos, adequadas ao contexto domiciliário.

8.3. Sempre que exista **doença infetocontagiosa ativa** no agregado familiar, o utente deve informar previamente; a sessão pode ser convertida em videoconsulta ou remarcada sem custo.

8.4. A profissional pode recusar iniciar ou interromper a sessão quando as condições do local comprometam a segurança, a higiene ou a qualidade do cuidado, ou quando exista risco para a sua integridade física, nos termos da cláusula 7.3 das Condições Gerais.

9. ACESSO AOS CUIDADOS E MARCAÇÃO

9.1. As marcações são efetuadas através da plataforma disponível no sítio da Maternum, por e-mail ou por mensagem escrita para o contacto oficial.

9.2. O contrato só se considera celebrado com a confirmação escrita da marcação pela profissional, com indicação do serviço, data, hora, local ou meio e preço.

9.3. A aceitação das Condições Gerais (MTN-LEG-01) é condição necessária da marcação, sendo o documento integral disponibilizado antes da confirmação e anexado em PDF ao e-mail de confirmação.

9.4. Após a confirmação é enviado um **questionário pré-consulta**, cujo preenchimento é condição de realização do serviço e deve ocorrer com pelo menos 24 horas de antecedência.

9.5. Os cuidados são prestados sem qualquer discriminação em razão de idade, sexo, orientação sexual, nacionalidade, situação socioeconómica, convicções ou estado de saúde.

9.6. A profissional pode **recusar ou cessar** o acompanhamento quando este exceda o âmbito das suas competências, quando exista conduta agressiva, ofensiva ou discriminatória do utente ou de terceiros presentes, ou quando existam valores em dívida, assegurando sempre a informação necessária à continuidade dos cuidados e, se aplicável, a referenciação.

10. CONSENTIMENTO INFORMADO

10.1. Antes do início de qualquer intervenção é obtido **consentimento informado, livre e esclarecido, reduzido a escrito**, nos termos da Lei n.º 15/2014, de 21 de março.

10.2. O utente é informado, em linguagem clara e acessível, sobre a natureza, os objetivos, os benefícios esperados e os riscos gerais dos cuidados propostos, e dispõe de tempo e oportunidade para colocar questões.

10.3. O utente pode **recusar qualquer procedimento e retirar o consentimento a todo o tempo**, sem necessidade de justificação e sem qualquer prejuízo no acesso a cuidados futuros, sem prejuízo do pagamento do serviço já iniciado nos termos das Condições Gerais.

10.4. Tratando-se de cuidados ao recém-nascido ou a menor, a marcação e o consentimento são efetuados por quem exerce as responsabilidades parentais, que deve estar presente durante toda a intervenção. Para decisões de particular importância é exigido o acordo de ambos os titulares das responsabilidades parentais.

10.5. Os consentimentos relativos a **registos de imagem com finalidade clínica** e a **utilização promocional de imagem ou testemunho** são autónomos, opcionais e livremente revogáveis; a sua recusa não tem qualquer efeito no acesso aos serviços.

11. CONDIÇÕES EXIGIDAS NO DOMICÍLIO

11.1. O utente assegura, no domicílio: acesso à habitação; presença de um adulto responsável durante toda a sessão; espaço com iluminação adequada; superfície de apoio para o bebé; condições de higiene compatíveis com a prestação de cuidados de saúde; recolha de animais domésticos; e ambiente sem perturbação.

11.2. Não é permitido fumar no espaço onde decorre a sessão, antes e durante a mesma.

11.3. Não é permitido gravar, fotografar ou filmar as sessões, no todo ou em parte, presenciais ou por videoconsulta, sem consentimento prévio, escrito e específico da profissional. A violação determina a interrupção imediata da sessão, com cobrança integral, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal aplicável.

12. PREÇOS, PAGAMENTO E FATURAÇÃO

12.1. Os preços em vigor são os publicados no sítio da Maternum e confirmados no e-mail de marcação, sendo apresentados em euros e por sessão.

12.2. Os preços **incluem a deslocação** dentro da área de cobertura. Eventuais custos de estacionamento, quando não exista lugar gratuito disponível, são suportados pelo utente mediante comprovativo.

12.3. Os serviços de enfermagem e de fisioterapia são **isentos de IVA** ao abrigo do artigo 9.º do Código do IVA, pelo que os valores indicados são finais.

12.4. Meios de pagamento aceites: **MB WAY e transferência bancária**. É emitida fatura-recibo em nome do utente, pela profissional que prestou o serviço, com o NIF indicado no momento da marcação.

12.5. A tabela de preços completa está permanentemente disponível no sítio da Maternum e é facultada em papel a pedido do utente.

13. ATRASOS, CANCELAMENTOS E FALTAS

13.1. Regime resumido, conforme a cláusula 9 das Condições Gerais (MTN-LEG-01), que prevalece:

Situação	Consequência
Atraso do utente	Tolerância de 15 minutos. Após esse período, a sessão pode decorrer apenas pelo tempo remanescente, sem redução de preço, ou ser considerada falta.
Cancelamento ou remarcação com 24 horas ou mais de antecedência	Sem custo, com direito a remarcação ou a reembolso integral de valor já pago.
Cancelamento com menos de 24 horas, falta de comparência ou impossibilidade imputável ao utente	É devido 50 % do valor do serviço, liquidado em 5 dias úteis.
Situação clínica súbita (trabalho de parto, internamento, urgência, doença aguda)	Sem qualquer cobrança, mediante comunicação logo que possível.
Cancelamento pela profissional	Remarcação em data próxima, substituição por outra profissional com competência para o ato ou reembolso integral, à escolha do utente.

13.2. O cancelamento e a remarcação são comunicados por escrito para o contacto oficial e **só produzem efeitos após confirmação escrita da profissional**, contando-se a antecedência nos termos da cláusula 6.6.

13.3. Verificando-se dois cancelamentos tardios ou faltas não justificadas, as marcações seguintes só são confirmadas mediante pagamento antecipado integral. Ao terceiro, a profissional pode recusar novas marcações.

14. PROCESSO CLÍNICO, REGISTOS E ACESSO À INFORMAÇÃO DE SAÚDE

14.1. É criado e mantido um **processo clínico individual** por utente, em suporte eletrónico, onde são registados a avaliação, as intervenções, o plano de cuidados, as orientações dadas, as intercorrências e as referenciações.

14.2. A informação de saúde é **propriedade do utente**, nos termos do artigo 3.º da Lei n.º 12/2005, de 26 de janeiro, sendo as profissionais depositárias dessa informação.

14.3. O utente tem direito a **aceder à sua informação de saúde** e a obter cópia, mediante pedido dirigido ao ponto de contacto indicado em 7.4, com resposta no prazo máximo de um mês, prorrogável nos termos do RGPD.

14.4. Os registos clínicos são conservados pelos prazos indicados na Política de Privacidade (MTN-DAT-01), em cumprimento das obrigações legais aplicáveis à documentação clínica.

14.5. Os planos de cuidados, guias e materiais escritos entregues destinam-se a **uso pessoal do utente**, sendo proibida a sua reprodução, difusão pública ou utilização comercial.

15. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E SIGILO

15.1. O tratamento de dados pessoais, incluindo dados de saúde, rege-se pelo RGPD e pela Lei n.º 58/2019, nos termos descritos na **Política de Privacidade (MTN-DAT-01)** e na informação entregue ao utente com o consentimento informado.

15.2. As quatro profissionais atuam como **responsáveis conjuntas pelo tratamento** (artigo 26.º do RGPD), existindo acordo escrito que define as respetivas responsabilidades, cujo conteúdo essencial pode ser solicitado a todo o tempo.

15.3. O utente pode exercer os direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação, portabilidade e oposição, bem como retirar consentimentos prestados, junto do ponto de contacto único indicado em 7.4, e apresentar reclamação à **Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD)**.

15.4. As profissionais estão sujeitas a **sigilo profissional**, que se mantém após o termo da relação com o utente e após a cessação da atividade.

16. DIREITOS DO UTENTE

16.1. Nos termos da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, e demais legislação aplicável, o utente tem direito a:

- Ser tratado com **respeito pela dignidade humana**, sem qualquer discriminação;
- Receber cuidados **adequados e tecnicamente corretos**, prestados por profissionais habilitados;
- Ser informado, em linguagem clara e acessível, sobre a sua situação, as alternativas possíveis e a evolução previsível;
- **Decidir livremente**: consentir, recusar ou interromper qualquer intervenção, e obter segunda opinião;
- Ser acompanhado por pessoa da sua escolha durante a prestação de cuidados;

- Ver **respeitada a confidencialidade** de toda a informação clínica e pessoal;
- **Aceder à sua informação de saúde** e obter cópia dos registos;
- Conhecer previamente o **preço** dos serviços e obter fatura-recibo;
- Conhecer a identidade e a qualificação profissional de quem lhe presta cuidados;
- **Reclamar, sugerir e elogiar**, e obter resposta fundamentada;
- Ser **referenciado** e receber a informação necessária à continuidade dos cuidados.

17. DEVERES DO UTENTE

17.1. O utente obriga-se a:

- Prestar **informação verdadeira, completa e atualizada** sobre a sua situação clínica e a do bebé, incluindo antecedentes, medicação e intercorrências relevantes;
- Comparecer à hora marcada e assegurar as condições previstas na cláusula 11;
- Seguir as indicações de segurança transmitidas e informar de imediato qualquer intercorrência clínica relevante;
- Tratar as profissionais com respeito, abstendo-se de qualquer conduta agressiva, ofensiva ou discriminatória;
- Respeitar as regras deste Regulamento e das Condições Gerais;
- Pagar pontualmente o preço acordado.

17.2. A prestação de informação falsa, omissa ou desatualizada **exclui a responsabilidade da profissional** pelas consequências daí decorrentes.

18. EMERGÊNCIAS, SINAIS DE ALARME E REFERENCIAÇÃO

18.1. Os canais de contacto da Maternum não são canais de urgência e não asseguram resposta imediata nem permanente.

18.2. Perante sinais de alarme na mãe ou no bebé — designadamente hemorragia abundante, febre elevada, dor torácica, prostração, recusa alimentar persistente, dificuldade respiratória, convulsão ou ausência de eliminações — o utente deve contactar de imediato o **112** ou a **Linha SNS 24 (808 24 24 24)**, ou dirigir-se ao serviço de urgência.

18.3. Os cuidados são prestados no domicílio, **sem equipamento de suporte avançado de vida**. Perante qualquer sinal de risco de vida, a profissional presente aciona de imediato o 112, presta a primeira avaliação e estabilização dentro das suas competências e mantém o utente informado até à chegada do socorro.

18.4. Qualquer intercorrência é registada no processo clínico e, quando aplicável, comunicada ao médico assistente.

18.5. A profissional pode, em qualquer momento, **referenciar** o utente para o médico assistente, cuidados de saúde primários ou hospital.

19. SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS

19.1. O utente pode apresentar reclamação, sugestão ou elogio para **geral@maternum.pt** ou por escrito entregue à profissional. Todas as comunicações são registadas.

19.2. A reclamação é analisada pela Direção Executiva ou por responsável designado e respondida no prazo máximo de **15 dias úteis**.

19.3. Está disponível o **Livro de Reclamações em formato eletrónico**, acessível em www.livroreclamacoes.pt, nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, na redação atual.

19.4. O utente pode ainda apresentar reclamação junto da **Entidade Reguladora da Saúde (ERS)**, em www.ers.pt, e junto da ordem profissional da profissional visada.

19.5. A apresentação de reclamação **não prejudica** o acesso a cuidados futuros nem determina qualquer tratamento desfavorável.

19.6. Compromisso Maternum. Uma reclamação é tratada como informação sobre o que pode ser melhorado. Escutamos sem defensividade, apuramos os factos, respondemos por escrito e, quando se justifique, alteramos o que estiver na nossa mão alterar.

20. QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA

20.1. Após a conclusão do acompanhamento é enviado um **questionário de satisfação**, de resposta voluntária e anónima quando o utente o pretenda.

20.2. Os resultados, as reclamações e as intercorrências registadas são analisados periodicamente pela equipa, para efeitos de revisão de procedimentos e definição de formação.

20.3. As profissionais reúnem regularmente para articulação clínica e organizativa, sem prejuízo do sigilo devido a cada utente.

21. VIGÊNCIA, ALTERAÇÕES E PUBLICITAÇÃO

21.1. O presente Regulamento entra em vigor na data indicada no quadro inicial e vigora por tempo indeterminado.

21.2. É aprovado e revisto pela Direção Executiva da Maternum, com revisão **pelo menos anual** ou sempre que ocorra alteração legislativa, organizativa ou de serviços que o justifique.

21.3. Cada versão é identificada por número e data, publicada no sítio da Maternum e arquivada em PDF, com indicação do período de vigência.

21.4. O Regulamento está permanentemente **disponível ao utente** no sítio da Maternum, é enviado a pedido e pode ser consultado em papel em qualquer visita domiciliária.

21.5. A eventual invalidade de alguma disposição não afeta a validade das restantes.

21.6. Aplica-se a lei portuguesa.

ANEXO I — DIREITOS E DEVERES DO UTENTE (VERSÃO RESUMIDA PARA ENTREGA)

Documento de uma página, destinado a entrega em papel ou envio com a confirmação de marcação. Não substitui o Regulamento Interno.

Tem direito a	Compromete-se a
Ser tratada com respeito e sem discriminação.	Prestar informação verdadeira e completa sobre a sua saúde e a do bebé.
Receber informação clara e decidir livremente, podendo recusar ou interromper.	Preencher o questionário pré-consulta com 24 horas de antecedência.
Conhecer o preço antes da marcação e receber fatura-recibo.	Assegurar as condições de segurança e higiene no domicílio e a presença de um adulto responsável.
Confidencialidade e acesso à sua informação de saúde.	Avisar com pelo menos 24 horas de antecedência em caso de cancelamento.
Ser acompanhada por pessoa da sua escolha.	Não gravar, fotografar ou filmar a sessão sem autorização escrita.
Reclamar e obter resposta em 15 dias úteis.	Tratar a profissional com respeito.

Em caso de emergência ligue 112 ou SNS 24 — 808 24 24 24.

Os contactos da Maternum não são canais de urgência.