

Normativa Interna



Misión:

Talasoterapia – Nazaré, Portugal – El centro de talasoterapia de Nazaré tiene como objetivo ofrecer un ambiente acogedor y sereno en el que el cliente perciba una mejora en su estado físico y mental gracias a los servicios y tratamientos disponibles, que utilizan agua de mar y elementos marinos. Su objetivo es la salud y el bienestar de los usuarios, tanto desde una perspectiva preventiva como terapéutica.

Disposiciones generales:

El centro de talasoterapia de Nazaré está registrado como centro sanitario por la Entidad Reguladora de la Salud (número E121224).

Equipo clínico y personal:

Las funciones de dirección clínica las desempeña el Dr. Pedro Cantista, médico fisiatra, siendo sustituido en sus ausencias e impedimentos por el Dr. Francisco Teixeira, médico licenciado en Medicina General y Familiar y con competencia en Hidrología Médica y Climatología. Los tratamientos especializados en Medicina Física y Rehabilitación los imparte la fisioterapeuta Margarida Ribeiro, máster en fisioterapia especializada en afecciones musculoesqueléticas.

Épocas y horarios de apertura

El Centro de Talasoterapia de Nazaré está abierto todo el año, salvo el 25 de diciembre.

El Centro de Talasoterapia abre todos los días de 9:30 a 21:30, excepto los domingos, en los que abre de 10:00 a 21:30.

El horario puede sufrir modificaciones según la época del año (temporada alta y temporada baja), lo cual se comunicará debidamente al público.

Reservas y admisión

Para que el Centro de Talasoterapia de Nazaré pueda ofrecerle el mejor servicio, debe reservar su tratamiento con antelación. Puede realizar su reserva por teléfono, *correo electrónico* o directamente en la recepción del Centro de Talasoterapia.

El día de su cita deberá registrarse rellenando un formulario personal en el que figuren los siguientes datos:

- Datos de identificación (nombre, fecha de nacimiento, dirección, nacionalidad, número de teléfono y correo electrónico);
- Otras indicaciones relevantes, en particular si padece alguna afección clínica o si necesita una atención especial.

Todos los datos personales se tratarán de forma absolutamente confidencial, respetando estrictamente la legislación vigente.

La admisión de un paciente con una patología de riesgo queda a criterio del director clínico o de uno de los miembros del equipo médico.

Llegada:

Le recomendamos que llegue al Centro de Talasoterapia quince minutos antes de la hora concertada. Un retraso respecto a la hora de la cita podría suponer una reducción de la duración de su tratamiento.

Si es un cliente de sexo masculino y ha reservado un tratamiento facial, se recomienda que se afeite previamente.

Si es una cliente y ha dado a luz recientemente o está en periodo de lactancia, también deberá comunicar esta información con antelación.

Una vez dentro de las instalaciones, es obligatorio ducharse antes de realizar el Circuito de Talasoterapia.

Normas de comportamiento:

Para que el Centro de Talasoterapia de Nazaré ofrezca un ambiente de calma y serenidad, es necesario cumplir con algunas normas de cortesía.

Está prohibido:

- Fumar en las instalaciones;
- Utilizar el teléfono móvil y otros dispositivos electrónicos, en particular cámaras fotográficas, cámaras de vídeo, ordenadores y/o tabletas;
- Consumir bebidas alcohólicas, refrescos o alimentos adquiridos fuera de las instalaciones;

Contribuye a preservar el ambiente de armonía, hablando en voz baja y comportándose con serenidad.

Edad mínima

Valoramos los momentos en familia. Se prohíbe el acceso a la piscina a los menores de 12 años, salvo con autorización previa de los padres o de la(s) persona(s) legalmente responsable(s) y siempre que vayan acompañados de un adulto.

El acceso de menores de 16 años al resto de zonas del Centro de Talasoterapia para recibir tratamientos está autorizado previa autorización médica y siempre que vayan acompañados de un adulto legalmente responsable.

Embarazo y lactancia

En Thalasso no se admite ningún tipo de reserva (incluidos los servicios de balneoterapia y el circuito Thalasso) de servicios terapéuticos o de bienestar para mujeres embarazadas, salvo los tratamientos de pies y piernas y el drenaje linfático, o cuando exista una recomendación médica expresa.

En caso de que esté embarazada y no lo indique en ningún momento, la persona será responsable de cualquier efecto secundario o contraindicación que pueda surgir.

Identificación de los servicios prestados

Los tratamientos y servicios prestados por el Centro figuran en la correspondiente carta de servicios —lista de precios—, que, entre otros soportes de divulgación, se encuentra expuesta en recepción y está disponible para su consulta en *la página web*.

Los precios y/o la variedad de tratamientos están sujetos a cambios sin previo aviso y dependen de la disponibilidad de las instalaciones.

Normas generales de funcionamiento

El cliente puede utilizar todos los servicios que figuran en la carta de servicios —lista de precios—, siempre que no padezca ninguna contraindicación médica y previo abono del importe correspondiente.

El cliente está amparado por el deber de confidencialidad profesional del equipo del Centro de Talasoterapia y debe ser tratado con respeto, amabilidad y profesionalidad.

El cliente debe conocer las normas de admisión y de comportamiento en las instalaciones y actuar en estricto cumplimiento de las mismas.

Durante su estancia en el Centro de Talasoterapia, el cliente tiene derecho a disponer de una taquilla para uso personal, cuya llave quedará en su poder. La pérdida o extravío de cualquier objeto personal dentro de las instalaciones es responsabilidad exclusiva del cliente.

El cliente de los programas de tratamiento tiene derecho a un albornoz, una toalla y chanclas, así como a champú para la ducha.

Los clientes que utilicen el Circuito de Talasoterapia tienen derecho a un albornoz y una toalla, debiendo traer su propio bañador, gorro de baño y chanclas de piscina (que no deberán traer del exterior). Si no disponen de gorro de baño y/o chanclas que cumplan los criterios mínimos de higiene y seguridad del establecimiento, deberán adquirirlos en el mostrador.

El cliente que utilice la zona de tratamientos corporales tendrá además derecho a ropa interior desechable.

A la salida, el cliente deberá depositar el material que se le haya entregado en un recipiente destinado a tal fin. La no devolución conllevará el pago de una multa de cincuenta euros.

La dirección del Centro de Talasoterapia se reserva el derecho a denegar la entrada a los clientes cuando se alcance la capacidad máxima operativa de las instalaciones.

El uso de cualquier máquina o equipo requiere la consulta previa al profesional responsable de la zona. El cliente deberá hacer un uso correcto y prudente de todos los equipos a los que tenga acceso.

Dadas las características del entorno, que pretende ser de relajación y serenidad, queda expresamente prohibido el uso de flotadores, máscaras y gafas de buceo en la zona de la piscina. También está prohibido nadar, correr, saltar y zambullirse en la piscina dinámica.

Los adultos son responsables de inculcar a los niños que les acompañan el espíritu de respeto por las normas vigentes.

Política de cancelación

Dado que pueden surgir imprevistos, se admiten cancelaciones hasta 24 horas antes del tratamiento, sin gastos adicionales. Pasado este plazo, se cobrará el 50 % del importe en caso de cancelaciones hasta 12 horas antes de la cita y el importe total en caso de cancelaciones con menos de 12 horas de antelación. Del mismo modo, la falta de asistencia conlleva el cobro del importe total.

En el caso de los tratamientos incluidos en paquetes, si la cancelación se realiza con más de 12 horas de antelación, se podrá cambiar la cita a otra fecha. Si la cancelación se realiza con menos de 12 horas de antelación o en caso de no presentarse, no se tendrá derecho a una nueva cita ni a un reembolso.

Disposiciones finales

Las omisiones y dudas de interpretación de las presentes normas serán resueltas por la Dirección del Centro de Talasoterapia.