

## Consentimento informado de dados, termos, condições, RGPD, política de privacidade e cookies

Caro(a) cliente,

Ao procurar um(a) psicólogo(a), é importante estar ciente das regras que regem a profissão. Essas regras são essenciais para proteger o cliente e garantir que o atendimento seja realizado de forma ética e profissional.

Aqui encontrará informações detalhadas sobre os seguintes tópicos:

- Consentimento informado de dados, termos e condições: regras da profissão e atuação junto do cliente, código de ética e deontológico, reembolsos, cancelamentos, reagendamentos e não comparecimentos. Obtenção e guarda de registos clínicos, destruição de registos profissionais, intervenção psicológica à distância.
- RGPD (regulamento geral de proteção de dados): proteção dos seus dados pessoais.
- Política de privacidade e cookies: como utilizamos os seus dados pessoais e cookies.

Agradeço desde já, a sua leitura e desejo que o texto seja esclarecedor e que nos ajude a construir um relacionamento de confiança entre nós. Estou à sua disposição para iniciar a sua consulta e esclarecer quaisquer dúvidas.

Obrigada.

Liliana Silva.  
2025, Porto

### CONSENTIMENTO INFORMADO DE DADOS, TERMOS E CONDIÇÕES

#### Regras da profissão e atuação junto do cliente

Eu Liliana Silva, Psicóloga inscrita na Ordem dos Psicólogos Portugueses com a cédula profissional n.º 2817, aqui informo detalhadamente as regras que regem a minha profissão e atuação junto do cliente. Neste sentido, o cliente, ao requerer a compra do serviço de consulta e iniciando o processo de consulta, confirma que leu, está informado, compreende e aceita o consentimento de dados, termos e condições, RGPD, política de privacidade e Cookies.

A informação detalhada encontra-se publica no website e pode sempre que precisar solicitar a sua cópia pelo email [liliana.silva@puroequilibrio.com](mailto:liliana.silva@puroequilibrio.com).

Em caso de dúvidas e esclarecimentos adicionais, pode sempre consultar o *código de ética dos psicólogos portugueses* ([aceda aqui ao código](#)) e aceder às entidades oficiais que regulam a minha profissão e esclarecer

direitos e deveres do profissional e do consumidor, como a Ordem dos Psicólogos Portugueses ([www.ordemdospsicologos.pt](http://www.ordemdospsicologos.pt)) e a Entidade Reguladora da Saúde ([www.ers.pt](http://www.ers.pt)).

Caso precise de esclarecimento adicional ou não concorde com alguma informação, não deverá iniciar a consulta de psicologia, sem que retire todas as suas dúvidas. E, por este motivo, caso tenha comprado uma primeira consulta on-line, pode até 24h antes da sua consulta, requerer o cancelamento da mesma, tendo direito ao reembolso integral e total do valor pago.

### **Reembolsos, cancelamentos, reagendamentos e não comparecimentos**

#### Pré-pagamento obrigatório:

Todas as sessões/consultas são de pré-pagamento obrigatório, seja através de pagamento integrado (checkout) no ato do agendamento efetuado pelo cliente no site, seja através de agendamento manual pelo psicólogo.

#### Acesso à área de login:

O cliente deve aceder à sua área de login para ter acesso à sua informação e registo dos seus dados administrativos, efetuar pagamentos em atraso, verificar datas das consultas e reagendar ou cancelar consultas que precise.

#### Princípios:

Para que o trabalho do psicólogo seja respeitado e os clientes sejam respeitados na liberdade de escolha e oportunidade de vagas disponíveis para terem consulta, existem compromissos e regras que nos ajudam a manter o bom funcionamento das consultas.

#### Reagendamentos:

Reagendamentos realizados com mais de 48 horas de antecedência da consulta não têm penalização e são realizados pelo cliente na área de login.

#### Cancelamentos:

Cancelamentos realizados com mais de 48 horas de antecedência da consulta, são realizados pelo cliente na área de login e são reembolsados (ao valor total é descontado as taxas de serviço inerentes aos pagamentos on-line, geralmente é um valor inferior a 5€).

Cancelamentos por imprevistos do psicólogo, nunca penalizarão o cliente. Será reagendada a consulta ainda no próprio dia ou o mais breve possível.

#### Não comparecimentos, faltas e reagendamentos ou cancelamentos com aviso inferior a 48 horas do início da consulta:

Não têm direito a reembolso.

#### Tolerância:

Porque imprevistos acontecem, existe uma tolerância de até 3 reagendamentos, não seguidos, com menos de 48 horas, que são permitidos sem penalização. A partir do 4 reagendamento, o valor será cobrado sem direito a reembolso.

Se os 3 reagendamentos forem seguidos, tornam o cliente não elegível, para início ou continuidade da prestação de serviço.

### Atrasos:

Atrasos pelo cliente, são permitidos até 15 minutos, contudo a sessão terminará à hora marcada inicialmente.

Atrasos pelo psicólogo, são permitidos até 15 minutos, ficando o cliente com a hora assegurada, sem penalização de minutos.

### **Obtenção e Guarda de Registos Clínicos**

Os registos clínicos são fundamentais para a memória futura do Psicólogo, pelo que necessários para uma intervenção competente. As informações contidas nesses registos são consideradas propriedade do cliente/utente. Contudo, os registos clínicos devem ser conservados na posse dos profissionais que os produzem, cumprindo assim com o objetivo da sua criação, ainda que possam ser acedidos pelos clientes/utentes. Deste modo, o psicólogo é depositário de informação altamente sensível, pelo que, tem uma grande preocupação com a privacidade dessa mesma informação. Os registos clínicos representam documentos com validade legal e deles devem constar todos os dados objetivos relacionados com a intervenção, nomeadamente o psicodiagnóstico, um resumo sobre o funcionamento pessoal, a sintomatologia observada, o plano de intervenção, o prognóstico e o progresso até ao momento presente. Os registos clínicos, ou parte da informação neles contida, poderá ser partilhada com outros profissionais em contexto de intervenção multidisciplinar, mas sempre no melhor interesse do cliente/utente e com o seu consentimento. Os registos poderão ainda ser partilhados com outros psicólogos apenas se tal for do exclusivo interesse do cliente/utente e com o seu consentimento. Em situações de supervisão ou de intervisão deve evitar-se a identificação do cliente/utente, sendo que, se tal não for possível, o cliente/utente deverá disso mesmo ser informado, tendo a oportunidade de recusar essa partilha de informação.

Quando se inicia um processo de intervenção psicológica o cliente/utente autoriza que:

- Seja produzido um processo, com o nome de "registo clínico", onde constarão as informações pessoais do cliente/utente, bem como, os dados que o psicólogo entenda serem relevantes para promover uma intervenção adequada;
- Os registos clínicos ficarão à responsabilidade do psicólogo, que zelará pela sua privacidade, devendo garantir que estes não sejam acedidos por (terceiros sem o consentimento do cliente/utente);
- O cliente/utente é considerado o legítimo proprietário da informação, tendo direito de acesso aos registos clínicos;
- Os registos clínicos ou algumas das informações neles contidas poderão ser partilhados com outros profissionais no contexto de uma intervenção multidisciplinar, sempre no melhor interesse do cliente/utente e com o seu consentimento;
- Os registos clínicos poderão ser acedidos por outros psicólogos apenas em situações do exclusivo interesse do cliente/utente e com o seu consentimento;
- O titular dos dados tem o direito de retirar o seu consentimento a qualquer momento. A retirada do consentimento não compromete a licitude da intervenção psicológica efetuada com base no consentimento previamente dado;

### **Destruição de Registos Profissionais**

Para que um/a cliente possa exercer o seu direito a solicitar a destruição dos seus registos, após um processo de intervenção psicológica, é fundamental que esteja devidamente informado/a de todos os aspetos envolvidos nessa decisão. Quando um/a cliente solicita ao/a psicólogo/a a destruição do seu processo, que se encontra à guarda do/a profissional de psicologia, está ciente que:

- A informação vai ser destruída de forma definitiva, não podendo ser recuperada em qualquer circunstância;
- Em caso algum o/a psicólogo/a pode assegurar informações sobre o processo após a destruição dos registos, nomeadamente no que se refere à partilha de informação para futuras intervenções psicológicas, para efeitos

- O cliente/utente é considerado o legítimo proprietário da informação, tendo direito de acesso aos registos clínicos;
- A destruição dos registos só pode ser feita através de empresa devidamente autorizada e certificada para o efeito, garantindo a destruição total e confidencial da informação e emitindo um certificado de destruição que respeite a legislação aplicável em matéria de proteção de dados;
- Os custos associados ao procedimento de destruição por empresa certificada não são da responsabilidade do/a Psicólogo/a;
- O/A cliente terá direito a uma cópia do certificado de destruição mantendo-se o original com o/a psicólogo/a.

### **Intervenção Psicológica à distância**

A tecnologia tem evoluído continuamente, sendo a área da comunicação, até pela sua importância para o Ser humano, uma das áreas onde essa evolução mais se faz sentir. A comunicação à distância cria possibilidades cada vez mais próximas daquilo que é o contacto real entre as pessoas.

Não obstante, o instrumento central da Intervenção Psicológica é a relação interpessoal, pelo que qualquer alteração à mesma poderá ter implicações no processo de intervenção. É importante, por isso, que o cliente que recorre aos serviços de um psicólogo à distância, nomeadamente com recurso a vídeo-conferência, telefone, ou e-mail, esteja consciente das limitações existentes.

Esta norma de consentimento informado visa garantir que o cliente foi informado de todas as limitações e especificidades decorrentes da intervenção psicológica à distância, que lhe devem ser comunicadas e discutidas com o psicólogo que, ao propô-las, delas está absolutamente ciente. Evidentemente que existirão diferenças entre uma intervenção por vídeo-conferência, por telefone, ou por e-mail.

O objetivo desta norma não será discutir essas especificidades que lhe serão transmitidas pelo seu psicólogo. O objetivo é apenas e só alertar para a sua existência, e para algumas questões genéricas associadas, sendo que poderá sempre consultar documentos públicos de referência sobre a matéria como o parecer 21/CEOPP/2015 da Ordem dos Psicólogos Portugueses.

Assim;

Quando se inicia um processo de intervenção psicológica à distância o cliente/utente autoriza que:

- O psicólogo leve a cabo uma intervenção em circunstâncias que, são sabidas, não se constituem como a forma ideal de comunicar num processo de intervenção psicológica;
- Os resultados da Intervenção Psicológica à distância são reconhecidamente positivos, existindo um elevado número de estudos científicos que a legitimam. Contudo, não se pode armar que os resultados sejam os mesmo da intervenção face a face;
- A responsabilidade do psicólogo é exatamente a mesma que na intervenção face a face, colocando-se o mesmo Código Deontológico. Deve ainda existir um endereço físico, bem como, uma forma de identificar o psicólogo, nomeadamente através da sua cédula profissional;
- A intervenção à distância deve ser realizada apenas em situações que a justifiquem, relacionadas com o problema em causa ou por situações que impossibilitem a intervenção face a face;
- O meio de comunicação para a intervenção psicológica foi escolhido em conjunto, pelo psicólogo e pelo cliente/utente, tendo sido discutidas as razões que motivaram essa escolha e as limitações que lhe podem ser inerentes;
- O cliente está ciente das especiais dificuldades relacionadas com a privacidade. O psicólogo não tem condições de garantir privacidade absoluta neste tipo de comunicação.

### **RGPD, POLÍTICA DE PRIVACIDADE E COOKIES**

Nós recebemos, coletamos e arquivamos as informações que você adiciona em nosso site ou nos fornece de qualquer outra forma. Além disso, nós coletamos o endereço IP utilizado para conectar o seu computador à internet; endereço de email; senha; informações do computador e internet e histórico de compra.

Nós poderemos utilizar ferramentas para medir e coletar informações de navegação, incluindo o tempo de resposta das páginas, tempo total da visita em determinadas páginas, informações de interação com página e os métodos utilizados para deixar a página. Nós também coletamos informações de identificação pessoal (incluindo nome, email, senha, meios de comunicação); detalhes de pagamento (incluindo informações de cartão de crédito), comentários, feedback, recomendações e perfil pessoal.

Quando você realiza uma transação em nosso site, como parte do procedimento, nós coletamos as informações pessoais fornecidas como o seu nome, endereço e endereço de email. As suas informações pessoais serão utilizadas para as ações específicas citadas abaixo apenas.

Para prestar aos nossos Usuários assistência e suporte técnico contínuos ao cliente;

Para prestar e operar os Serviços;

Para fornecer aos nossos usuários assistência ao cliente contínua e suporte técnico;

Para poder entrar em contato com nossos visitantes e usuários com avisos gerais ou personalizados relacionados a serviços e mensagens promocionais;

Para criar dados estatísticos agregados e outras informações não pessoais agregadas e/ou inferidas, que podem ser usadas por nós ou por nossos parceiros comerciais para prestar e melhorar nossos respectivos serviços;

Para cumprir quaisquer leis e regulamentos aplicáveis.

Nosso negócio é hospedado na plataforma Wix.com. O Wix.com nos fornece uma plataforma online que nos permite vender produtos e serviços para nossos clientes. As suas informações podem ser armazenadas no banco de dados do Wix.com. O Wix.com armazena as suas informações em servidores seguros por firewall.

Todas as entradas de pagamento direto oferecidas pelo Wix.com e usados por nossa empresa aderem aos padrões definidos pelo PCI-DSS, gerenciados pelo PCI Security Standards Council, que é um esforço conjunto de marcas como Visa, MasterCard, American Express e Discover. Os requisitos do PCI-DSS ajudam a garantir o manuseio seguro das informações de cartão de crédito pela nossa loja e seus provedores de serviços.

Nós poderemos entrar em contato para notificá-lo a respeito de sua conta, para ajudá-lo a resolver alguma questão relacionada à sua conta, para solucionar uma disputa de pagamento, para coletar taxas ou dívidas, para pesquisas ou questionários, para novidades sobre nossa empresa ou para qualquer outro motivo que seja necessário revisar o nosso contrato, de acordo com as leis locais. Para isso, poderemos entrar em contato via email, telefone, mensagens de texto e correio.

Caso você não queira que mais que seja possível para nós coletar as suas informações pessoais, por favor entre em contato e nos envie uma mensagem para: [liliana.silva@puroequilibrio.com](mailto:liliana.silva@puroequilibrio.com).

Nós temos o direito de modificar essa política de privacidade a qualquer momento, portanto consulte regularmente. As alterações e esclarecimentos serão imediatamente colocadas em práticas após a alteração em nosso site. Caso realizarmos mudanças referentes aos materiais dessa política, você será notificado para que esteja ciente das informações que coletamos e como as utilizamos.

### Dados de Cookies

A utiliza cookies no website serve para melhorar o desempenho e a experiência do utilizador.

Os cookies são pequenos ficheiros de texto armazenados no computador do membro através do navegador de internet (browser), armazenando apenas informação relacionada com as preferências do utilizador (informação genérica), não incluindo, assim, os dados pessoais do mesmo.

Os cookies utilizados observam os princípios da anonimidade e confidencialidade e têm como única finalidade reconhecer o utilizador, não sendo utilizados em caso algum para recolherem informação que identifique o utilizador, nem para finalidades de marketing direto. Os cookies ajudam o website a reconhecer o dispositivo do utilizador da próxima vez que este a visita.

A qualquer momento o utilizador pode, através do seu navegador de internet (browser) decidir ser notificado sobre a recensão de cookies, bem como bloquear a respetiva entrada no seu sistema.

Chama-se a atenção para o facto de que a recusa de utilização de cookies no website, pode resultar na impossibilidade do utilizador ter acesso a alguma das suas áreas e/ou de receber informação personalizada.

Para que servem os cookies? Os cookies servem para ajudar a determinar a utilidade, o interesse e o número de utilizações do website, permitindo uma navegação mais rápida e eficiente, eliminando a necessidade de introduzir repetidamente as mesmas informações.

Se você quiser: aceder, corrigir ou excluir qualquer informação que tenhamos coletado sobre você, fique à vontade para contactar-nos pelo [liliana.silva@puroequilibrio.com](mailto:liliana.silva@puroequilibrio.com) ou nos contate através do endereço físico de correspondência, Apartado 004110, LJ Palácio dos Correios do Porto, 4000-994 Porto.

[Termos, condições, política de privacidade e consentimento de dados](#)

[Agendar consulta](#)

©2025 Puroequilibrio.com

