



Manual de Acolhimento ao Utente e Família/Cuidador



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
ESTUÁRIO DO TEJO



HOSPITAL

DA UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ESTUÁRIO DO TEJO

Um acolhimento tranquilo e esclarecedor é o primeiro passo para ajudá-lo a restabelecer-se.

Contamos que este manual lhe seja útil e que contribua para melhor beneficiar dos serviços que o Hospital oferece.



Localização de Serviços

Piso 0

- Cafeteria
- Central de Colheitas
- Gabinete de Acesso à Informação Clínica
- Gabinete do Cidadão
- Hemodiálise
- Medicina Física e Reabilitação
- Serviço de Assistência Espiritual e Religiosa
- Zona comercial

Piso 1

- Imagiologia
- Psiquiatria
- Serviço de Urgência Geral
- Urgência Pediátrica

Piso 2

- Bloco Operatório
- Consulta Externa
- Exames Especiais
- Hospital Dia
- Unidade de Cuidados Intensivos e Intermédios

Piso 3

- Bloco de Partos
- Consulta Externa
- Especialidades Médicas
- Infeciologia
- Unidade de Cuidados Intermédios Neonatais
- Unidade de Cuidados Intermédios Pediátricos
- Urgência Ginecologia e Obstetrícia

Piso 4

- Farmácia Hospitalar
- Imuno-hemoterapia
- Medicina Interna
- Morgue

Piso 5

- Cafeteria e Refeitório
- Especialidades Cirúrgicas

Piso 6

- Especialidades Médicas III
- Ginecologia e Obstetrícia

Piso 7

- Unidade de Mama/Senologia
- Pediatria



Admissão

O que deve trazer:

Quando é formalizada a sua admissão, os elementos da equipa da Unidade Hospitalar poderão solicitar-lhe a seguinte informação:

- Cartão do Cidadão / Passaporte / Título de Residência;
- Cartão do Utente;
- Cartão de Beneficiário de Subsistema de Saúde;
- Boletim de Vacinas;
- Exames Complementares de Diagnóstico e informações médicas;
- Contacto dos seus familiares mais próximos e/ou cuidador;
- Lista dos medicamentos que toma habitualmente;
- Informação sobre alergias.

O que não deve trazer:

- Malas e sacos com objetos pessoais;
- Alimentos, bebidas e tabaco;
- Dinheiro, joias e outros objetos de valor.

O Hospital não se responsabiliza pelos seus valores pessoais, se os tiver consigo. Por favor, no momento da admissão, entregue-os aos seus familiares ou aos profissionais de saúde para que procedam ao espólio.

Em caso de internamento, os profissionais do Serviço informarão o que é possível ou não trazer, em função do Serviço e das suas particularidades.



Assistência Hospitalar

O Hospital segue uma política de proteção da privacidade e intimidade, garantindo a confidencialidade da informação e dos dados pessoais dos seus utentes.

Os Serviços que podem conduzir a uma maior exposição são:

- Exames Especiais;
- Hemodiálise;
- Serviços de Urgência;
- Imagiologia;
- Medicina Física e Reabilitação;
- Unidade de Cuidados Intensivos e Unidades de Cuidados Intermédios.

Caso tenha realizado o seu Testamento Vital, em que manifesta a sua vontade, de forma consciente, sobre os cuidados de saúde que deseja receber, ou não, informe a equipa de saúde.

Se vai ficar internado, será recebido por um enfermeiro que orientará o seu internamento e informará sobre as rotinas e atividades diárias. Para sua segurança, ser-lhe-á colocada uma pulseira de identificação, no ato de admissão, que será retirada no momento da alta.

Esta pulseira é-lhe colocada para garantir a sua segurança já que vai permitir aos profissionais de saúde terem a certeza de que lhe estão a realizar os procedimentos destinados a si e não os que seriam para outro doente. Deve manter sempre a pulseira de identificação colocada e zelar pela sua integridade. Caso se deixe de ver o que está escrito na mesma, deve avisar o enfermeiro para que se proceda à sua substituição.

Deve comunicar ao médico, ou ao enfermeiro, todos e quaisquer sintomas que sinta. Siga as instruções do médico e do enfermeiro no que diz respeito à dieta, ao repouso e a medidas terapêuticas.

Há Serviços no Hospital onde o uso de telemóveis é condicionado ou mesmo proibido. As condições em que pode utilizar o seu telemóvel ser-lhe-ão transmitidas no momento da admissão.



A Equipa de Saúde

Todos os profissionais do Hospital estão identificados com um cartão com o nome, grupo profissional e Serviço. A identificação dos profissionais também se faz através do fardamento utilizado, com cores diferentes consoante o grupo profissional. Todos os profissionais devem apresentar-se. Sempre que tenha dúvidas, procure a sua identificação.

A sua assistência é realizada por uma equipa de saúde multidisciplinar:

- Médicos;
- Enfermeiros;
- Técnicos de Saúde;
- Assistentes Operacionais;
- Assistentes Sociais;
- Psicólogos;
- Assistentes Técnicos.

Saiba que:

- Existem determinados exames, cirurgias e/ou tratamentos que exigem que receba informação acerca do procedimento a que vai ser sujeito, devendo assinar o Consentimento Informado de forma livre e esclarecida;

- Deve colocar as suas questões ou preocupações. Se não perceber, pergunte outra vez;
- Não compreender alguma instrução que lhe é dada, ou ficar com alguma dúvida relativamente a qualquer procedimento que vá realizar, ou não ter compreendido qualquer outro aspeto relacionado com a sua saúde, pode colocar em risco a sua segurança;
- Tem o direito de obter todos os esclarecimentos sobre o seu estado de saúde, diagnóstico, exames médicos e plano de tratamento;
- Deverá consentir todos os procedimentos que lhe são propostos;
- Para todos os exames, cirurgias e/ou tratamentos prescritos pelo médico, este deverá explicar-lhe os benefícios e eventuais alternativas e riscos, quer do procedimento que lhe é proposto realizar, quer da não realização do mesmo. Não se esqueça que é livre de aceitar, ou não, o que lhe é proposto;
- Tem direito à sua privacidade / intimidade.



Internamento de Menores

As crianças e adolescentes até aos 18 anos podem ser acompanhadas pelos pais ou, em caso de impedimento ou por delegação, por outro acompanhante indicado por estes, desde que a pessoa indicada seja maior de idade.

Na área Pediátrica, as regras relativamente ao acompanhamento e visitas podem variar nos diferentes Serviços. Em cada Serviço, é passível de haver diferenciação entre as áreas assistenciais.

O direito ao acompanhamento e visitas de menores deverá respeitar sempre as instruções e regras relativas ao normal funcionamento dos Serviços, que serão explicadas no momento da admissão.

As crianças e adolescentes em isolamento não têm visitas.

Contudo, as orientações relativamente aos acompanhantes, referidas anteriormente, mantêm-se.

■ ■ Informação da Evolução do Estado de Saúde

A informação sobre a evolução do estado de saúde do utente será disponibilizada pelo médico.

Nos casos em que o utente se encontre incapaz de a receber e/ou transmitir, a informação será facultada ao cônjuge ou, na sua inexistência e/ou incapacidade, ao familiar com grau de parentesco mais próximo em linha reta com o utente (na sua inexistência, a informação será facultada ao familiar com grau de parentesco mais próximo em linha colateral com o utente).

O regime da informação clínica é variável mediante as normas de cada serviço.

Gabinete de Acesso à Informação Clínica

A informação clínica pode ser solicitada ao Hospital através do seu Gabinete de Acesso à Informação Clínica (GAIC), pela via presencial, por e-mail ou por carta.

Os profissionais que se encontram neste espaço agregam a entrega de informações diversas e efetuam o Acolhimento a grávidas e utentes com cirurgia programada.

Horário de funcionamento:

Dias úteis, das 08h30 às 17h30.

Através dos requerimentos de acesso à informação clínica poderá obter os resultados de exames e análises, relatórios de consulta e de urgência.

■ Visitas e Acompanhantes

Entende-se por visita toda a pessoa que se desloque a qualquer Serviço, com o objetivo de visitar um utente internado, dentro do horário definido e cumprindo as regras de cada Serviço.

O acompanhante é a pessoa que é indicada para o acompanhar, que pode, ou não, ser familiar. Na impossibilidade de eleger, este será o familiar mais próximo, que permanece junto do utente, desde que autorizado pelo médico e enfermeiro responsável e de acordo com os termos previstos na lei.

É reconhecido o direito de acompanhamento aos utentes internados nas seguintes condições:

- criança com idade até aos 18 anos (a criança com idade superior a 16 anos pode designar a pessoa acompanhante);
- pessoa com deficiência ou situação de dependência;
- pessoa com doença incurável, em estado avançado e em estado final de vida;
- mulher grávida na assistência na gravidez, e internada durante todas as fases do trabalho de parto.

No Recobro da Cirurgia de Ambulatório é permitido um acompanhante durante todo o período de permanência do utente.

Na Unidade de Cuidados Pós Anestésica só é permitida a permanência de uma pessoa junto do utente, conforme nº 3 do artigo 12 da Lei 15/2014 de 21 de março, e devidamente negociado com a equipa de saúde.

No Serviço de Urgência, o acompanhamento do doente está condicionado. Apenas é permitido em contextos particulares, a especificar no local, atendendo às medidas excecionais implementadas de gestão do fluxo de doentes com impacto no funcionamento do Serviço.

Para estas situações, temos o Gabinete Apoio à Família (GAF) cujo **horário de funcionamento é das 10h00 às 18h00**, todos os dias da semana.

Nos Serviços de internamento das especialidades médicas e cirúrgicas, o horário de visita é das 15h00 às 19h00. O horário do acompanhante decorre no período entre as 11h00 e as 19h00.

Nos restantes Serviços, deve informar-se junto destes, pois os horários podem variar consoante as características de cada Serviço.



As visitas e acompanhantes devem:

Para garantir o normal funcionamento dos Serviços e o respeito pelos doentes e profissionais, são deveres das visitas e acompanhantes:

- Manter visível a identificação de visitante ou acompanhante e aceder ao Serviço só quando autorizado;
- Respeitar os horários estabelecidos e as regras de funcionamento dos Serviços;
- Cumprir os procedimentos de prevenção de complicações:
 - Distanciamento físico com outros doentes e visitantes;
 - Higienização das mãos;
 - Utilização correta de Equipamento de Proteção Individual, quando aplicável;
 - Etiqueta respiratória;
 - Administração de alimentação apenas com orientação dos profissionais de saúde;
 - Colaboração na prevenção de quedas;
- Adotar um comportamento de urbanidade:
 - Respeitar a privacidade dos outros doentes;
 - Não colocar objetos ou sentar-se em cima da cama do doente;
 - Usar um tom de voz baixo;
 - Limitar o uso de telemóvel ao absolutamente necessário;
 - Não usar os sanitários dos doentes;
 - Não circular em áreas restritas aos profissionais;
 - Não filmar ou fotografar as instalações do Hospital e/ou doentes e profissionais;
- Abster-se de trazer flores ou plantas;
- Respeitar as orientações dos profissionais de saúde;
- Salvaguardar o património hospitalar, sendo responsáveis pelos prejuízos que causarem ao Hospital, a utentes ou doentes internados, bem como pelos prejuízos causados por menores a seu cargo.

As crianças com idade inferior a 12 anos não são consideradas visita, devendo ser acompanhadas por um adulto e permanecer junto do doente num período máximo de 15 minutos, respeitando as orientações e normas internas relativas ao funcionamento do próprio Serviço.

É ainda dever do acompanhante:

- Ser a pessoa de referência entre a equipa de saúde e a família na gestão de informações e preparação de alta;



- Dar apoio psicológico e proporcionar momentos de lazer ao utente, quando aplicável;
- Colaborar com a equipa de saúde nos cuidados ao utente, sempre que solicitado.

Suspensão das Visitas e Acompanhante

O direito de visita e de acompanhamento pode ser interdito ou condicionado nos seguintes casos:

- Se por razões clínicas for desaconselhada a presença junto do doente;
- Por vontade manifesta do doente em não receber visitas ou ter acompanhamento;
- Quando exista interdição judicial expressa nesse sentido;
- Se houver incumprimento reiterado dos deveres do visitante e acompanhante;
- Quando por razões justificadas e pontuais seja afetado o normal funcionamento do Serviço;
- Pessoas que utilizem a sua posição enquanto visita e/ou acompanhante para efetuar atividades de distribuição de prospectos ou propaganda diversa (incluindo distribuição política ou religiosa), enquanto representantes ou comissionistas de venda de bens e serviços.

Refeições

As refeições obedecem à ementa hospitalar e à dieta prescrita. Só serão admitidos alimentos vindos do exterior se, previamente, forem autorizados pela equipa de saúde.

Se tiver restrições alimentares, comunique ao seu médico, enfermeiro e/ou dietista.

Os horários das refeições são os seguintes:

- Pequeno-almoço: das 08h30 às 09h00;
- Almoço: das 12h30 às 13h00;
- Lanche: das 16h00 às 16h30;
- Jantar: das 19h00 às 19h30;
- Ceia: das 21h30 às 22h00.



Alta Hospitalar

A alta é um momento importante do seu tratamento e começa a preparar-se a partir da admissão. Durante o internamento a equipa vai programar consigo e com o seu cuidador todas as atividades a desenvolver para que o regresso a casa seja seguro.

A alta clínica é da responsabilidade médica.

Antes de deixar o serviço informe a equipa de enfermagem.

Esclareça todas as dúvidas e confirme as orientações sobre os cuidados a ter em casa.

Confirme se lhe é entregue toda a documentação:

- Nota de alta médica e de enfermagem;
- Certificado de incapacidade temporária (se aplicável);
- Declaração de internamento;
- Receitas da medicação a seguir;
- Pedidos de marcação de consultas e exames.

Cumpra a data da alta prevista.

A alta a pedido do doente e a recusa de internamento e/ou de qualquer tratamento, é um direito seu.

A alta contra parecer médico exige a assinatura do Termo de Responsabilidade.

Outras Informações

Serviço de Assistência Espiritual e Religiosa

Com base no respeito pelas crenças e valores dos utentes, o Hospital dispõe de um Serviço de Assistência Espiritual e Religiosa.

Para o culto católico existe uma Capela, que está aberta nos seguintes horários:

- Segunda a sexta-feira, das 08h00 às 19h00
- Sábados e domingos, das 08h00 às 17h00

O período de atendimento do Serviço de Assistência Espiritual e Religiosa é de terça a sexta-feira, das 11h00 às 13h00.

Os utentes que professam outras religiões podem receber assistência espiritual do Ministro do seu culto, quando solicitado, mas o contacto deverá ser feito pelo próprio utente e/ou família.

Parques de Estacionamento

Existem diversos parques de estacionamento, cuja gestão é externa ao Hospital.

Gabinete do Cidadão

O Hospital tem ao seu dispor o Gabinete do Cidadão, onde procuramos responder às suas questões, resolver alguma situação que não seja do seu agrado ou encaminhá-lo da melhor forma. Caso não sinta que a sua questão é resolvida ou esclarecida a seu contento pode, caso o pretenda, apresentar neste Gabinete a sua reclamação.

O Hospital dispõe de caixas de sugestões em diversos locais do Hospital, mas saiba também que se pode dirigir ao Gabinete do Cidadão para fazer as suas sugestões ou elogios. Teremos todo o gosto em recebê-los.

Horário de funcionamento:

Dias úteis, das 09h00 às 17h00

Máquinas Multibanco

Disponíveis no piso 0 e piso 1.

Máquinas de Vending

Existentes em todos os pisos.



ULS
ESTUÁRIO
DO TEJO

Unidade Local de Saúde do Estuário do Tejo, E.P.E.
Estrada Carlos Lima Costa Nº2, Povos
2600-009 Vila Franca de Xira

Tlf.: +351 263 006 500

Email: hvfxira@ulsetejo.min-saude.pt

Site: www.hospitalvilafrancadexira.pt

