

GUIA



UTENTE



HOSPITAL DA PRELADA
MISERICÓRDIA DO PORTO

SAUDAÇÃO

Estimado utente,

Seja bem-vindo ao Hospital da Prelada. Grato por confiar na equipa de profissionais desta instituição para cuidar da sua saúde.

Todos os profissionais que aqui trabalham têm como objetivo central do seu trabalho o seu conforto, a sua segurança e a qualidade do seu atendimento.

Por tal motivo disponibilizamos os meios tecnológicos mais avançados, técnicas médicas e cirúrgicas inovadoras, profissionais competentes, com formação diferenciada e especializada.

Com este Guia do Utente pretendemos facilitar a sua permanência no Hospital da Prelada, informando-o acerca dos diferentes tipos de serviços que temos à sua disposição, das regras de circulação dos utentes, familiares e acompanhantes e ainda das áreas que dizem diretamente respeito à sua segurança e para as quais necessitamos da sua colaboração.

Caso, após a leitura deste Guia, ainda tenha dúvidas, não hesite em questionar-nos através dos diferentes profissionais que o atendem.

Esperamos que desfrute de uma agradável experiência e de uma recuperação com sucesso, de acordo com as suas expectativas.

Cordiais saudações



Varejão Pinto

Diretor Clínico
Hospital da Prelada

ÍNDICE

1. O Hospital da Prelada	pág. 3
2. Marcações, localização e acessos	pág. 6
3. Parque de estacionamento	pág..7
4. Estrutura física	pág. 8
5. Entrada A	pág. 9
6. Internamento	pág. 11
7. Cirurgia de Ambulatório	pág. 15
8. Ajude-nos a promover a segurança e conforto	pág. 17
9. Perguntas mais frequentes	pág. 18
10. Direitos e deveres dos utentes	pág. 19

O Hospital da Prelada – Dr. Domingos Braga da Cruz, propriedade da Santa Casa da Misericórdia do Porto, iniciou a atividade a 17 de outubro de 1988, tendo sido oficialmente inaugurado a 26 de novembro do mesmo ano.

Desde a fundação, o Hospital da Prelada procurou ser um projeto inédito em termos de gestão, organização técnica, prestação de cuidados de saúde, racionalização dos serviços e humanização do atendimento, características que continuam a ser o reflexo do profissionalismo e da qualidade que lhe são reconhecidos pela comunidade e por entidades nacionais e internacionais.

O Hospital da Prelada integra a Rede Hospitalar Nacional nos termos do acordo celebrado com o Ministério da Saúde.

Têm acesso ao Hospital da Prelada os utentes do SNS que pertencem aos Agrupamentos de Centros de Saúde autorizados a referenciar utentes para este Hospital ou por um hospital público.

Também têm acesso ao Hospital todos os utentes de seguradoras ou planos de saúde, utentes beneficiários de subsistemas públicos, como a ADSE, e todos os utentes em regime privado.

ESPECIALIDADES CLÍNICAS

ANESTESIA
 AVALIAÇÃO DO DANO CORPORAL
 CARDIOLOGIA
 CIRURGIA GERAL
 CIRURGIA PLÁSTICA RECONSTRUTIVA E ESTÉTICA
 CIRURGIA VASCULAR
 DERMATOLOGIA
 ENDOSCOPIA DIGESTIVA
 GASTRENTEROLOGIA
 MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO
 MEDICINA INTERNA
 NUTRIÇÃO
 OFTALMOLOGIA
 ORTOPEDIA
 PSICOLOGIA
 PSIQUIATRIA
 UNIDADE DE QUEIMADOS UROLOGIA
 GINECOLOGIA
 NEUROLOGIA
 PNEUMOLOGIA

MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA

ANÁLISES CLÍNICAS

Hematologia, Bioquímica, Microbiologia, Sorologia e Imunologia.

IMAGIOLOGIA

Radiologia convencional, Tomografia Axial Computorizada (TAC), Ressonância Magnética (RMN) e Ecografia.

TÉCNICAS DE CARDIOLOGIA

ECG (Eletrocardiograma simples de 12 derivações), Prova de esforço, Ecocardiograma bidimensional com estudo Doppler, Monitorização de Ambulatório 24h00 com estudo da Pressão Arterial (MAPA), Monitorização de Ambulatório 24h00 com estudo Eletrocardiográfico (HOLTER) e Provas Funcionais Respiratórias (Espirometria).

TÉCNICAS DE MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO

Cinesiterapia Vertebral, Cinesiterapia Respiratória, Eletroterapia, Eletroterapia de Apoio, Ginásio, Hidroterapia (Piscina, Tanque de Marcha, Tanque Hubbard), Terapia da Fala e Terapia Ocupacional.

TÉCNICAS DE OFTALMOLOGIA

Biometria, Paquimetria, Tomografia Ótica Computorizada e Topografia Corneana.

UNIDADE DE ENDOSCOPIA DIGESTIVA

Endoscopia Digestiva Alta e Colonoscopia.

ESTUDO URODINÂMICO E FLUXOMETRIA

Deste modo, os utentes do SNS pertencentes à área de referência do Hospital da Prelada podem ser encaminhados pelo seu médico de família, para primeiras consultas. Os utentes de outros subsistemas com os quais o Hospital tem acordo (ver quadro seguinte) podem marcar as consultas por telefone (ver pág. 6)

ACORDOS E CONVENÇÕES

ENTIDADES COM AS QUAIS O HOSPITAL DA PRELADA TEM CELEBRADO ACORDOS E CONVENÇÕES*:

Hospital da Prelada - Guia Utente

ACP
ADSE
ALLIANZ
ALLIANZ saúde
ACSS
MEDIS
MEDIS - CTT
EUROPE ASSISTENCE SINISTRADOS
FRATERNIDADE SACERDOTAL
FIDELIDADE
FUTURE HEALTHCARE
GENERALI / TRANQUILIDADE
HEALTHCARE ASSISTANCE
MEDICARE
MONTEPIO
MULTICARE
SAUDE PARTICULAR
SAMS QUADROS
SAMS QUADROS – FAMILIA
SAMS NORTE
OCIDENTAL SINISTRADOS
SÃVIDA
ECCO-SALVA MEDICAL

ADVANCECARE:
ASISA, S.A.U – Sucursal Portugal
AÇOREANA
BIC Angola
BNP PARIBAS CARDIF
CIMPOR Cimentos de Portugal
TRANQUILIDADE
CRUZ VERMELHA
ENSA- Seguros de Angola Sa
EUROVIDA / SANTANDER TOTTA Seguros
Fortaleza Seguros
GENERALI / TRANQUILIDADE
GLOBAL SEGUROS
LUSITANIA - COMPANHIA DE SEGUROS
METLIFE – Europe Assistance
MUDUM – COMPANHIA DE SEGUROS SA
MGEN, MUTUELLE GENERALE DE L EDUCATION
N SEGUROS
NOSSA seguros
POPULAR SEGUROS – Companhia de seguros SA
REAL VIDA SEGUROS
SEGUROS LOGO, SA
SAMS CENTRO
UNA SEGUROS
UNIAO DAS MISERICÓDIAS PORTUGUESAS
VITORINOS – Mediação de Seguros, Lda
CCMO MUTUELLE
GNB – COMPANHIA DE SEGUROS SA
MONTEPIO
WELLS
KEEP (WELLS)

* Sujeito a alteração.

O Hospital da Prelada dispõe de parque de estacionamento pago, que funciona de segunda-feira a domingo, 24h00.

É disponibilizado estacionamento gratuito para bicicletas.

Pagamento Automático do Título de Acesso ao Parque

Este parque dispõe da opção de pagamentos por MULTIBANCO.

Existem máquinas de pagamento automático na entrada das Consultas Externas (porta A) e na entrada do recinto do Hospital.

O extravio do bilhete dá direito à SM PARQUE a determinar o valor do pagamento, com um mínimo correspondente a 24 Horas de estacionamento.

Depois de entrar o utente dispõe de 5 minutos para sair sem efetuar pagamento.



Responsabilidade Civil

CONCESSÃO

S.M. PARQUE - Sociedade Exploradora de Aparcamentos Lda.

O Concessionário declina qualquer responsabilidade por danos ocasionados por terceiros em pessoas ou bens.

O Hospital da Prelada não assume qualquer responsabilidade de atos ilícitos ou criminosos praticados nos veículos dos utilizadores de Parque, tal como por outros motivos, designadamente choques, colisões, acidentes, avarias, quedas de árvores, incêndios e catástrofes naturais.

PISO 6 Departamento de Cirurgia (Internamento)

PISO 5 Ortopedia(Internamento)

PISO 4 Unidade de Cirurgia de Ambulatório

PISO 3 BLUECLINICAL - Centro de Ensaios Clínicos

PISO 2 Bloco Operatório Unidade de Queimados | Unidade de Cuidados Especiais (UCE) Serviço de Medicina Física e de Reabilitação (Internamento)

PISO 1 Bloco Operatório Serviço de Medicina Física e de Reabilitação (Internamento) Unidade de Cuidados Intermédios (UCI)

Serviços de Direção e Administração
Conselho Executivo
Direção Clínica
Direção de Enfermagem

Área Clínica

Laboratório de Análises Clínicas / Unidade de Endoscopia Digestiva
Consulta Privada
Consulta Externa
Consulta de Medicina Interna (Ala Dr. Albino Aroso)
Imagiologia
Serviço de Medicina Física e de Reabilitação (Ginásio - Internamento, Eletroterapia, Hidroterapia, Terapia da Fala e Terapia Ocupacional)

Área Não Clínica

Barbearia
Cafetaria
Capela
Serviço de Acolhimento
Serviço Social / Gabinete do Utente
Loja ADSE
Loja Ortopedia
Tesouraria
Serviço de Apoio e Informações

PISO 0

Serviço de Alimentação, Nutrição e Dietética

Serviço de Medicina Física e de Reabilitação (Ginásio - Ambulatório, Cinesiterapia Respiratória e Eletroterapia)
Centro de Atendimento
Gabinete de Juntas Médicas de ADSE

PISO -1



O pessoal administrativo, responsável pela admissão à Consulta assegura todos os procedimentos administrativos desde a sua chegada até à saída, garantindo a disponibilidade para o ajudar e a confidencialidade da informação fornecida. Com o objetivo de manter um ambiente sereno nas salas de espera, solicita-se que se faça acompanhar exclusivamente de uma pessoa e evite trazer crianças.

No hall da Entrada A existem ainda quiosques destinados à emissão de senhas para aceder aos diferentes serviços.

As consultas têm hora marcada por isso deve ser pontual. Compareça apenas 10 minutos antes.

Se não puder comparecer na data ou hora marcadas, por favor avise com antecedência o Hospital através do telefone: **228 330 770**.

Na Entrada A, dirija-se ao quiosque para realizar o check in automático:

- utilizando o código recebido por mensagem no seu telemóvel
- introduzindo o cartão de cidadão na respetiva ranhura e seguindo as instruções do equipamento.

Caso não consiga efetuar o check in, retire uma senha (A) e aguarde a sua vez para ser atendido pela equipa administrativa.



Na consulta, quando o seu médico assistente lhe fizer a proposta de intervenção cirúrgica, ou exame, irá explicar-lhe claramente a cirurgia/ exame que propõe, os riscos e complicações associados, o período provável de internamento e/ou a incapacidade temporária após a realização dos mesmos. Deve prestar atenção à informação fornecida e esclarecer, todas as dúvidas com o seu médico assistente.

Se concordar com a cirurgia/exame que lhe foi proposto, deve assinar um documento denominado de Consentimento Informado, Livre e Esclarecido. No caso de utentes mentalmente incapacitados, o consentimento ou recusa deste cabe aos seus representantes legais.

Recusar o Tratamento Proposto

O utente tem o direito de recusar o tratamento proposto. Nesta situação compete ao profissional de saúde informar as possíveis consequências da sua recusa, bem como sobre as alternativas de tratamento disponíveis.

Caso deseje mudar de médico assistente, pode solicitá-lo por escrito, com a devida fundamentação, ao Diretor Clínico do Hospital.

No Hospital da Prelada, os utentes podem ser seguidos por profissionais de saúde de género oposto. Se não se sentir confortável com esta situação, por favor informe o seu médico assistente ou enfermeiro e, sempre que possível, o seu pedido será atendido. Para a realização de exames íntimos ser-lhe-á pedido o seu consentimento. Se desejar, pode estar presente uma terceira pessoa ou um acompanhante indicado por si.

Segunda Opinião

Caso pretenda uma segunda opinião, sobre a sua situação clínica / tratamento, pode solicitá-lo por escrito, com a devida fundamentação, ao Diretor do respetivo serviço.



O Hospital informa-o(a) com antecedência, por telefone ou carta, acerca do dia e da hora a que deve apresentar-se para Internamento e se deve fazer alguma preparação especial.

1. DIA DO INTERNAMENTO

O que fazer?

No dia e hora marcados deve apresentar-se:

- na Entrada A (linha amarela), se tiver sido referenciado pelo seu médico de família (utente do SNS);
- na Entrada B (linha amarela), dirija-se ao Serviço de Acolhimento, se o regime de internamento for particular ou tiver sido referenciado por outros subsistemas. Ex. ADSE, vale cirurgia (SIGIC), companhias de seguros.

A equipa administrativa, após confirmar a sua identidade e a data do internamento, dar-lhe-á a preencher um Termo de Responsabilidade sobre os valores que pretenda levar consigo para o piso de internamento.

Modo de pagamento:

De acordo com o seu regime e/ou plano de saúde pode ser necessário realizar no momento de admissão, um copagamento ou um pagamento de acordo com o orçamentado.

O QUE NÃO DEVE TRAZER

- Grandes quantias de dinheiro, jóias e/ou outros objetos de valor;
- Adornos (fios, anéis, piercing)
- Alimentos ou bebidas (é proibida a entrada de alimentos vindos do exterior).

Todos os utentes e acompanhantes, se desejarem almoçar no Hospital, podem usufruir do serviço de refeitório localizado no piso -1.

O Hospital dispõe de WI-FI gratuito. Solicite informação acerca do modo de acesso.

O que devo fazer e saber quando sou operado?

O QUE DEVE TRAZER

- Cartão do Hospital da Prelada, Cartão de Cidadão / BI, Cartão de Utente e Cartão de Beneficiário;
- Roupa adequada ao internamento (pijamas, roupão, roupa interior e chinelos ajustados ao pé e com sola antiderrapante);
- Se o desejar, pode trazer um livro, revistas, jornal, computador e telemóvel os quais ficam à sua guarda e que deve manter em silêncio.
- Artigos de higiene pessoal;
- Medicamentos que toma habitualmente, acondicionados nos blisters originais (nunca trazer medicação “descascada”) e na quantidade necessária aos dias de internamento.

NA VÉSPERA DA CIRURGIA

Deve retirar o verniz das unhas (mãos e pés), verniz gel e unhas de gel.

Deve tomar banho à noite, com a esponja que lhe foi entregue na Consulta de Enfermagem Pré-Cirúrgica (não utilizar esta esponja na cara e couro cabeludo).

Ao jantar deve fazer uma refeição ligeira, constituída por sopa e peixe ou carne cozida/ grelhada e legumes.

Deve ficar em jejum (de sólidos e líquidos) nas seis a oito horas anteriores à cirurgia.

NO DIA DA CIRURGIA

Não deve colocar maquilhagem, cremes e perfumes.

Em relação aos medicamentos que toma habitualmente deve seguir as recomendações fornecidas pelo médico na consulta pré-operatória.

NO DIA DA ALTA

Deve estar acompanhado por um adulto com autonomia, no momento da alta.

Será informado dos cuidados necessários a cumprir em relação à cirurgia a que foi submetido, pelo médico e do enfermeiro.

Esclareça todas as suas dúvidas relativas à cirurgia, aos cuidados pós-cirurgia, ao regresso à vida profissional, ao retomar da atividade física, entre outros, com o médico e enfermeiro .

Certifique-se que leva todos os documentos de que necessita (receita, baixa clínica, informação clínica).

VISITAS

As Visitas representam a ligação do utente ao seu núcleo familiar e de amigos, sendo por tal motivo por nós privilegiadas.

As visitas decorrem diariamente entre as 11h00 e às 20h00,

De segunda a sexta-feira, aos visitantes é entregue pelo Serviço de Apoio um ticket de identificação do visitante. Para o efeito poderá ser solicitado para consulta o cartão de cidadão. Ao fim de semana o controlo de visitas é efetuado pela segurança na entrada B.

Nos quartos particulares é autorizada a presença de dois visitantes, em simultâneo, por utente.

Nas enfermarias é autorizada a presença de dois visitantes por utente, um de cada vez.

Não é autorizada a presença de visitantes menores de 12 anos de idade.

No fim da visita, os visitantes devem dirigir-se de novo ao Serviço de Apoio para devolução do ticket.

Na Unidade de Cuidados Intermédios não é autorizada a presença de visitantes. Excetuam-se os casos em que o Diretor do Serviço concede autorização de visita por motivo de força maior e por período breve.

Na Unidade de Queimados as visitas no interior da unidade carecem de autorização do Diretor de Serviço.

As visitas do Serviço de Medicina Física e Reabilitação decorrem das 16h30 às 20h00 em dias úteis, e ao fim de semana das 11h00 às 20h00.

2. PERÍODO DE INTERNAMENTO

Durante o seu internamento será cuidado por uma equipa de profissionais cujo objetivo é melhorar o seu estado de saúde. Colabore com todos eles e siga as suas recomendações.

Nas instituições de saúde, os utentes podem ser atendidos e/ou cuidados por profissionais de saúde de diferentes géneros. Caso se sinta desconfortável com a prestação de cuidados por profissional de género oposto, informe a equipa de enfermagem no momento da sua admissão. Sempre que possível, esta sua preferência será atendida.

Asseguramos a sua privacidade em todas as fases de realização de procedimentos. Se, em algum momento, considerar que a sua privacidade é, ou foi comprometida, não hesite em falar com o seu médico assistente ou enfermeiro.

A qualidade da sua alimentação é uma das nossas preocupações. Informe o enfermeiro, no momento da admissão, acerca das particularidades do seu regime alimentar.

Quando necessário, será solicitada a colaboração do nutricionista para ajustar a alimentação à sua situação clínica e, ou preferências, sempre que possível.

HORÁRIOS DAS REFEIÇÕES				
Pequeno-almoço 08h30 - 09h00	Almoço 12h00 - 12h30	Lanche 16h00 - 16h30	Jantar 19h00 - 19h30	Ceia 21h00 - 21h30

3. ALTA HOSPITALAR

O utente é avisado com antecedência acerca da data e hora prevista da alta hospitalar. Ao deixar o Hospital, deve ser-lhe entregue pelo secretariado os seguintes documentos:

- **Carta de Alta** – contém a data de admissão e de alta; descrição do tratamento efetuado; data da cirurgia; avaliação do seu estado atual; recomendação para o período de recuperação; dieta a seguir; atividade física recomendada; medicamentos; cuidados de penso; data da próxima consulta; contacto do Hospital.
- **Baixa Clínica** – quando solicitada;
- **Declarações de Internamento** – quando solicitado;
- **Modo de Pagamento** – de acordo com o seu regime e/ou plano de saúde pode ser necessário realizar um copagamento no momento de admissão.

A cirurgia de ambulatório é uma das grandes apostas da prestação de cuidados de saúde do Hospital da Prelada.

Entende-se por cirurgia de ambulatório todo o procedimento cirúrgico, em que o doente é admitido e tem alta para o seu domicílio no dia da intervenção ou no período máximo de 24 horas.

A Unidade de Cirurgia de Ambulatório deste hospital localiza-se no Piso 4.

Quando chegar ao hospital, no dia e hora marcados deve apresentar-se:

- na Consulta Externa (porta A), se tiver sido referenciado pelo seu médico de família (utente do SNS);
- no Serviço de Acolhimento (porta B), se o regime de internamento for particular ou tiver sido referenciado por outros subsistemas. Ex. ADSE, vale de cirurgia (SIGIC), companhias de seguros.

O que devo fazer e saber quando sou operado regime de ambulatório?

NA VÉSPERA DA CIRURGIA

Deve retirar o verniz das unhas (mãos e pés), verniz gel e unhas de gel.

Deve tomar banho à noite, com a esponja que lhe foi entregue na Consulta de Enfermagem Pré-Cirúrgica (não utilizar esta esponja na cara e couro cabeludo).

Ao jantar deve fazer uma refeição ligeira, constituída por sopa e peixe ou carne cozida/ grelhada e legumes.

Deve ficar em jejum (de sólidos e líquidos) nas seis horas anteriores à cirurgia.

Se for portador de banda gástrica e a vier retirar deve, ainda, cumprir dieta líquida nos três dias anteriores à cirurgia.

NO DIA DA CIRURGIA

Não deve colocar maquilhagem, cremes e perfumes.

Não deve trazer adornos (fios, anéis, piercings).

Deve trazer os medicamentos que toma diariamente, dentro da embalagem original e seguir as recomendações fornecidas na Consulta de Enfermagem Pré-Cirúrgica.

Deve trazer chinelos, um pijama, produtos de higiene pessoal e roupa confortável.

Se o desejar, pode trazer um livro, revistas, jornal, telemóvel e computador, os quais ficam à sua guarda.

Contacte o Hospital da Prelada sempre que ocorra pelo menos um dos seguintes sinais ou sintomas: febre, dor persistente que não cede à medicação, perda de sensibilidade na zona operada, penso repassado).
Telf. +351 910 242 623 (disponível 24h)

NO REGRESSO A CASA

Deve estar acompanhado por um adulto com autonomia, no momento da alta, regresso a casa e nas 24 horas após a cirurgia.

Será informado dos cuidados a cumprir em relação à cirurgia a que foi submetido, pelo médico e enfermeiro, no momento da alta.

Esclareça todas as suas dúvidas relativas à cirurgia, aos cuidados pós-cirurgia, ao regresso à vida profissional, e retomar da atividade física com o enfermeiro no momento da alta.

Irá receber medicação para alívio da dor relacionada com a cirurgia, a qual deve tomar de acordo com a recomendação fornecida pelo enfermeiro.

Não deve conduzir veículos no regresso a casa.

Os doentes operados por oftalmologia não devem utilizar transportes públicos no regresso a casa.

A todos os outros doentes recomenda-se não utilizar transportes públicos no regresso a casa.

AJUDE-NOS A PROMOVER A SEGURANÇA E CONFORTO

Identificação inequívoca dos doentes - No momento da sua admissão ser-lhe-á colocada uma pulseira de identificação, onde constam os dados imprescindíveis à sua correta identificação: nome, idade e n.º do processo clínico. Esta pulseira garante a sua segurança. Deve mantê-la ao longo de todo o internamento.

Segurança na utilização da medicação - No momento da sua admissão no serviço onde ficará internado deve entregar ao enfermeiro todos os medicamentos que tem na sua posse. Os mesmos ser-lhe-ão devolvidos no momento da alta.

Prevenção de quedas - Cumpra a recomendação relativa à altura da cama, mantendo-a sempre o mais baixa possível. Ajude-nos a evitar as quedas. Não se levante sozinho.

Prevenção de infeções associadas aos cuidados de saúde – contribua para reduzir o risco de infeção.

COMO PODE AJUDAR?

Lavando as mãos com frequência: a lavagem das mãos é a medida mais eficaz, simples e barata de prevenir as infeções;

Tomando banho antes da cirurgia, de acordo com as instruções fornecidas pelo enfermeiro;

Protegendo a sua boca, com o braço, sempre que espirrar;

Utilizando chinelos de borracha quando toma banho no chuveiro do hospital;

Enviar para casa a sua roupa suja;

Não partilhando os objetos pessoais com os outros doentes;

Colaborando na manutenção da limpeza da cama e mesinha de cabeceira;

Não guardando comida no seu armário ou mesinha de cabeceira;

Informando o seu médico e enfermeiro se é portador de doença infecciosa, se teve febre ou gripe recentemente.

Como posso fazer uma Reclamação, um Elogio ou Sugestão?

Deve contactar o Gabinete do Utente (Serviço Social - piso 0) para preencher o respetivo impresso (Livro de Reclamações ou Livro de Elogios), de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 17h00. No restante horário, por favor dirija-se à Portaria (piso 0).

Pode ainda utilizar as Caixas de Sugestões existentes no Hospital, utilizando o folheto Sugestões e Comentários.

Todas as reclamações e sugestões são analisadas e têm direito a resposta. Para tal, não se esqueça de preencher corretamente o nome e as formas de contacto.

Há assistência religiosa no Hospital?

É disponibilizada assistência religiosa católica permanente, tanto na Capela (piso 0) como na visita pastoral diária que o Capelão do Hospital faz aos doentes acamados.

Se professar outra religião, pode solicitar ao enfermeiro chefe ou ao Serviço Social a presença e assistência do seu ministro. Faremos os possíveis para facilitar estes contactos.

Como contactar o Serviço Social?

O Serviço Social está localizado no piso 0. Sempre que dele necessite, pode solicitar a colaboração da Assistente Social através do enfermeiro chefe.

Qual o horário de funcionamento da Cafeteria?

Localizada no piso 0, junto aos elevadores, a Cafeteria funciona de segunda a sexta-feira das 07h30 às 20h00. Existe ainda uma máquina de venda de alimentos, disponível 24 horas, no mesmo local.

Onde existe caixa multibanco?

A caixa multibanco está localizada no piso 0, na área das Lojas.

Como aceder aos registos do seu Processo Clínico?

O acesso à informação da saúde poderá ser solicitado pelos Utentes ou por terceiros devidamente autorizados. Para isso, devem preencher o formulário disponibilizado para esse efeito. O pedido de relatório poderá também ser feito pelo médico de família do Utente. Para preservar a confidencialidade e a segurança da informação, nunca poderá ser facultada informação clínica por telefone. O pedido de acesso ou as fotocópias solicitadas ou aos relatórios clínicos deverão ser realizados /levantados no Serviço de Apoio e Informações, mediante apresentação de documento de identificação. No caso de ser um terceiro a aceder ou a levantar a documentação, deverá fazer-se acompanhar de declaração de consentimento do titular dos dados.

Direitos dos Doentes

1. O doente tem direito a ser tratado no respeito pela dignidade humana.
2. O doente tem direito ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.
3. O doente tem direito a receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais.
4. O doente tem direito à prestação de cuidados continuados.
5. O doente tem direito a ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados.
6. O doente tem direito a ser informado sobre a sua situação de saúde.
7. O doente tem o direito de obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde.
8. O doente tem direito a dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato médico ou participação em investigação ou ensaio clínico.
9. O doente tem direito à confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitem.
10. O doente tem direito de acesso aos dados registados no seu processo clínico.
11. O doente tem direito à privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico.
12. O doente tem direito, por si ou por quem o represente, a apresentar sugestões e reclamações.

Deveres dos Doentes

1. O doente tem o dever de zelar pelo seu estado de saúde. Isto significa que deve procurar garantir o mais completo restabelecimento e também participar na promoção da própria saúde e da comunidade em que vive.
2. O doente tem o dever de fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento.
3. O doente tem o dever de respeitar os direitos dos outros doentes.
4. O doente tem o dever de colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceites.
5. O doente tem o dever de respeitar as regras de funcionamento dos serviços de saúde.
6. O doente tem o dever de utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e de colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários.

Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes da Direção-Geral da Saúde

