



# GUIA DE ACOLHIMENTO ao doente



ULSCB

# Bem-vindo(a) ao Hospital Amato Lusitano da ULSCB

Oferecemos-lhe este Guia de Acolhimento para que possa conhecer melhor o Hospital e algumas das normas em vigor. São estas normas que permitem o normal funcionamento da instituição e a qualidade e segurança na prestação de cuidados.

É a sua necessidade de internamento neste hospital que justifica a respetiva existência.

Assim, propomo-nos dar-lhe a nossa melhor atenção durante a estadia que pretendemos que seja, para si, da maior utilidade e tão curta quanto possível. Pensamos estar devidamente preparados, em termos técnicos, logísticos e humanos para tornar a sua experiência positiva.

Consulte sempre este guia, em caso de dúvida. Sempre que considerar necessário pode ainda solicitar a ajuda dos colaboradores do Serviço.

O seu Serviço de internamento: \_\_\_\_\_

O seu médico assistente: \_\_\_\_\_

O Enfermeiro de referência: \_\_\_\_\_

## SERVIÇOS DE INTERNAMENTO

Os profissionais deste hospital tudo farão para que a sua estadia seja o mais tranquila, confortável e segura possível.

### A quem se dirigir

Ao chegar ao Serviço, destinado ao seu internamento, deve dirigir-se a um Profissional de Saúde que estará disponível para si.

### O que deve trazer

- Pijama, roupão, chinelos, roupa interior
- Objetos de higiene pessoal (escova pasta de dentes, pente ou escova do cabelo, artigos da barba – sendo homem, claro)
- Lista dos medicamentos que tome habitualmente;
- Exames complementares de diagnóstico realizados há pouco tempo e que não estejam no seu processo clínico do hospital (análises, radiografias, ecografias, TAC, etc).
- Documentos de identificação: cartão de cidadão ou bilhete de identidade, cartão do hospital, cartão de utente e outros documentos que precisa ter consigo quando utiliza os serviços de saúde

### O que pode ainda trazer

- Livros, revistas, leitores de música, telemóvel, pequenos rádios portáteis (com auscultadores), ou outros objetos que o ajudem a passar o tempo e queira guardar à sua inteira responsabilidade.

**Nota:** O Hospital Amato Lusitano não se responsabiliza por qualquer dano ou extravio de objetos ou valores que sejam trazidos para o interior do Hospital.

### O que não deve trazer

- Objetos de valor (joias, dinheiro ou outros);
- Alimentos;
- Bebidas (exceto água).

Dependendo do seu estado de saúde, podem ser consideradas algumas exceções. Para tal, deverá aconselhar-se com os profissionais de enfermagem ou com o pessoal médico.

- Objetos cujo uso possa gerar perigo para o próprio ou terceiros (objetos cortantes, inflamantes, etc..)
- substâncias alcoólicas, tabaco, drogas ilícitas e medicamentos não prescritos pelo médico assistente.

### Atividade Assistencial

Todos os profissionais do Hospital estão identificados com um cartão contendo o nome, fotografia e grupo profissional. A sua assistência é feita por uma equipa da saúde multidisciplinar, nomeadamente:

- Médicos
- Enfermeiros
- Técnicos de Saúde
- Assistentes Técnicos
- Assistentes Operacionais
- Assistentes Sociais
- Farmacêuticos
- Dietistas
- Voluntariado

A visita médica é feita diariamente, em dia úteis, pelo seu médico assistente. Está ainda um médico no Serviço de Urgência ao qual se poderá recorrer em caso de necessidade.

Os profissionais de enfermagem estarão presencialmente no Serviço 24h por dia/7 dias por semana. Pode solicitar a sua presença e os seus cuidados em caso de necessidade.

### Durante o internamento

- As informações médicas e de enfermagem, sobre a sua saúde, ser-lhe-ão comunicadas pessoalmente pelo seu médico assistente e pelo enfermeiro de referência;
- Comunique ao médico ou ao enfermeiro, todo e qualquer sintoma que tenha surgido;
- Siga todas as instruções que lhe transmitirem;
- Não se ausente do Serviço sem autorização do enfermeiro;
- Utilize sempre a pulseira de identificação enquanto estiver internado;
- Junto da cama há uma campainha para pedir ajuda. Utilize-a sempre que necessário. Se não o puder fazer, peça a alguém que o faça por si;
- Evite falar alto e aconselhe as suas visitas a fazer o mesmo. Respeite sempre os outros doentes e os profissionais do Serviço.
- A conservação do mobiliário e outros equipamentos deve ser da responsabilidade de todos. Por favor, qualquer anomalia que detete comunique-a aos profissionais de saúde.
- Não permita que as suas visitas coloquem objetos ou se sentem em cima da sua cama

**Durante o seu internamento deverá ter todos os cuidados para prevenir e evitar a transmissão de doenças: lave as mãos com frequência e pratique uma boa higiene pessoal.**

### Pessoas com Mobilidade Reduzida

Qualquer pessoa com incapacidade ou com problemas de comunicação, que se encontre internada, tem direito ao acompanhamento permanente de um familiar entre as 12h e as 20h, em casos excecionais, com indicação clínica e após autorização, o acompanhamento poderá ser permitido para além deste período.

### Apoio espiritual e religioso

Pode usufruir da assistência religiosa de acordo com a sua religião.

### Visitas

As visitas podem contribuir, para a recuperação do doente. No entanto, se não forem respeitadas algumas regras, podem tornar-se prejudiciais. Só podem, regra geral, permanecer 2 pessoas de cada vez junto de si (com exceção de alguns Serviços e Unidades de Cuidados). A permissão das visitas estará sempre condicionada à situação clínica do doente. As visitas são gratuitas e o acesso faz-se unicamente mediante a apresentação do cartão de visita.

### Recomende a quem o visita:

- Respeitar sempre o número de visitas estipulado por doente;
- Evitar ser acompanhado por bebés e crianças, pois o Hospital é um local de risco de infeções;

- A família deve organizar-se de forma que as informações sobre o estado do doente sejam dadas a um dos familiares e este as transmita aos restantes;
- Circular tranquilamente e falar em voz baixa, respeitando o silêncio, de modo a não perturbar os doentes;
- Não invadir zonas de acesso reservado a pessoal hospitalar;
- Respeitar a privacidade de todos os doentes;
- No sentido de prevenir infeções, não se sente nem coloque objetos em cima da cama dos doentes;
- Lavar as mãos sempre, antes e depois de contactar com os doentes;
- Não efetuar visitas se estiver doente;
- Não fotografar nem filmar dentro do HAL.
- Utilizar os telemóveis com a maior discrição e desligá-los sempre que houver indicação para tal;
- Não deitar lixo para o chão;
- Não danificar o património hospitalar, seja de que forma for.
- Não trazer alimentos ou outros artigos não autorizados
- Não trazer roupa para o doente sem falar previamente com os enfermeiros do Serviço/Unidade..
- Apresentar o cartão de visitante sempre que for solicitado;
- Respeitar as indicações dos profissionais de saúde, em qualquer situação.

#### Horário das visitas

Para cada utente do internamento são emitidos 2 cartões, que são entregues na entrada principal do HAL. Os filhos menores e o pai do bebé não necessitam cartões.

Pode haver duas visitas em simultâneo. Os cartões podem rodar entre vários visitantes.

Nos casos de crianças e de pessoas portadoras de deficiência, é permitida a presença de um familiar, bem como de um acompanhante, sempre que se justifique.

**Geral:** 14.30h – 17.00h e das 19.00h - 20.00h

#### Situações particulares:

##### Unidade de Cuidados Intensivos:

15.00h-16.00h e 19.00h-20.00h

##### Psiquiatria:

14.30h-15.00h e 18.00-18.30h

##### Unidade de Cuidados Intermédios:

15.00h-16.00h e 19.00h-20.00h

##### Pediatria:

14.30h-16.30h

**No Serviço de Pediatria** é permitida a permanência junto da criança internada, durante 24h, de um dos pais ou de um substituto legal (a pedido dos pais ou por ordem do tribunal).

**UCERN** – apenas se autoriza a visita dos pais, irmãos e avós da criança.

**Obstetrícia e Ginecologia:** 14.30h-15.30h e 18.00h-19.00h

À saída, os cartões devem ser devolvidos no mesmo local onde foram entregues.

No Bloco Operatório Central e Ambulatório, sempre que solicitado, são dadas, presencialmente, informações a um familiar.

#### Horário das refeições

Os horários de refeição podem variar consoante o Serviço.

#### Alta Hospitalar

A alta é preparada e comunicada com antecedência e é pedido a participação da sua família ou de quem o ajude a cuidar de si.

No momento da alta, deve levar consigo todos os documentos, exames e objetos que trouxe para o hospital.

A Assistente Técnica deve ainda entregar-lhe:

- Nota de alta (carta dirigida ao seu médico e enfermeiro de família);
- A marcação de alguma consulta, se necessário;
- Receita médica e/ou requisições de exames complementares de diagnóstico para efetuar antes da próxima consulta (se necessário);
- Certificado de incapacidade temporária (baixa) ou atestado médico (se necessário);
- Declaração de internamento (se necessário);
- Inquérito de satisfação, para que nos ajude a melhorar a qualidade dos nossos serviços, colaborando no seu preenchimento. Este Inquérito é anónimo.

#### Alta a pedido

Se entender abandonar o hospital contra a opinião do seu médico assistente (alta a pedido), deverá previamente assinar um documento assumindo a responsabilidade por esse facto.

#### Testamento vital

Caso pretenda fazer o seu testamento vital, pode iniciar aqui, no Serviço, as diligências necessárias para o efeito. Fale com o seu médico assistente.

Se não sabe o que é o testamento vital e deseja informações sobre esse assunto, solicite-as ao pessoal médico ou de enfermagem ou mesmo ao seu assistente espiritual, se o tiver.



## DIREITOS DOS DOENTES

- Ser tratado no respeito pela dignidade humana
- Respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas;
- Receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito, dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais;
- Usufruir da prestação de cuidados continuados;
- Ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados bem como sobre a sua situação, as alternativas possíveis de tratamento e a evolução provável do seu estado.
- Assistência religiosa, independentemente da religião que professe.
- Assistência espiritual.
- Manter confidencial toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe digam respeito;
- Respeito pela privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico.
- Consentir ou recusar a prestação de cuidados de saúde que devem ser informados de forma livre e esclarecida, salvo disposição especial da lei. O utente dos serviços de saúde pode, em qualquer momento da prestação de cuidados de saúde, revogar o consentimento.
- Reclamar e apresentar queixa nos estabelecimentos de saúde. As reclamações e queixas podem ser apresentadas no livro de reclamações, no formulário online disponibilizado pela ERS, por carta, fax, ou e-mail, sendo obrigatória a sua resposta, nos termos da lei

## Notas:

---

**SEGUNDA OPINIÃO: o doente tem direito a uma segunda opinião clínica. Informe-se com o Secretariado Clínico.**

**A carteira de Serviços do hospital encontra-se no Site da ULSCB.**

**O exercício dos Direitos de menores ou de doentes com alterações cognitivas que os tornem incapazes , temporária ou definitivamente, será solicitado ao seu representante legal**

## DEVERES DOS DOENTES

- Zelar pelo seu estado de saúde.
- Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para um correto diagnóstico e tratamento eficaz;
- O utente dos serviços de saúde deve respeitar os direitos de outros utentes, bem como os dos profissionais de saúde com os quais se relacione.
- Colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceites
- Respeitar as regras de funcionamento dos serviços de saúde;
- Utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso



**Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, E.P.E.**  
**Av. Pedro Álvares Cabral 6000-451 CASTELO BRANCO**  
**Telefone +351 272 000 272**  
**Email: geral@ulscb.min-saude.pt**