

Manual de Acolhimento

INTERNAMENTO

Boas – Vindas

Apresentação

A Unidade Local de Saúde de Santo António (ULS de Santo António) foi criada em 7 de novembro de 2023 e resulta da reestruturação do Centro Hospitalar Universitário de Santo António (CHUdSA) com a integração dos Agrupamentos de Centros de Saúde do Grande Porto II – Gondomar, do Grande Porto V – Porto Ocidental e da Unidade de Saúde Pública de Santo António.

Assim, as estruturas clínicas da ULS de Santo António sistematizam-se em:

- Centro Hospitalar Universitário de Santo António;
- Centro de Cuidados de Saúde Primários de Santo António.

A ULS de Santo António partilha, ainda, o Centro Académico Clínico com o Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar, da Universidade do Porto.

Seja Muito Bem–Vindo!

Aqui estamos, empenhados em caminhar consigo nesta jornada em que assumimos o compromisso de cuidar de si e oferecer-lhe cuidados clínicos de excelência.

Elaborámos este manual para o ajudar a conhecer melhor o espaço onde se encontra e ter acesso a informação que torne a sua passagem pelo hospital o mais tranquila possível.

É missão da ULS de Santo António oferecer cuidados de saúde que integrem as melhores práticas clínicas, de ensino e investigação. Da mesma forma, também faz parte das nossas preocupações reconhecer como estar doente pode afetar a sua vida e a vida da sua família.

Valorizamos uma cultura organizacional que favorece a dimensão humana dos cuidados de saúde, integrando os aspetos técnicos e a compreensão da pessoa na circunstância particular de estar doente. Para além da excelência técnica, é também de importância primordial para nós que nesta etapa particular da sua vida sinta que estamos atentos a si, e consideramos fundamental o respeito à dignidade, singularidade, individualidade e humanidade de cada pessoa.

A sua Saúde é a nossa prioridade e merece todo o nosso empenho.

Estamos comprometidos consigo!

Índice

Onde Estamos

Direitos e Deveres do Utente dos Serviços de Saúde

Direitos

Deveres

Ensino e Formação

Consentimento Informado

Direito de Recusa e Direito a Segunda opinião

Internamento

Admissão

O que deve trazer

O que NÃO deve trazer

Bens dos Utentes

Informações Clínicas

Colabore no seu tratamento

Normas

Visitas

Refeições

Alta Hospitalar

Consulta Externa

Referenciação

Notificação

Faltas e Remarcação de Consulta

Admissão

Acesso

Urgência

e Atendimento Pediátrico Referenciado

Serviço de Urgência

Atendimento Pediátrico Referenciado

Psiquiatria da Infância e Adolescência

Triagem

Outras Valências

Hospital de Dia

Cirurgia de Ambulatório

Farmácia

Central de Colheitas

Qualidade e Segurança

Risco Geral

Prevenção de Infecção

Prevenção de Quedas

Atuação em caso de situações de emergência

Política de Ressuscitação

Identificação, Confidencialidade e Proteção de Dados

Silêncio

Estruturas de Apoio

Gabinete Acesso Informação Clínica

Gabinete do Cidadão

Serviço Social

Assistência Espiritual e Religiosa

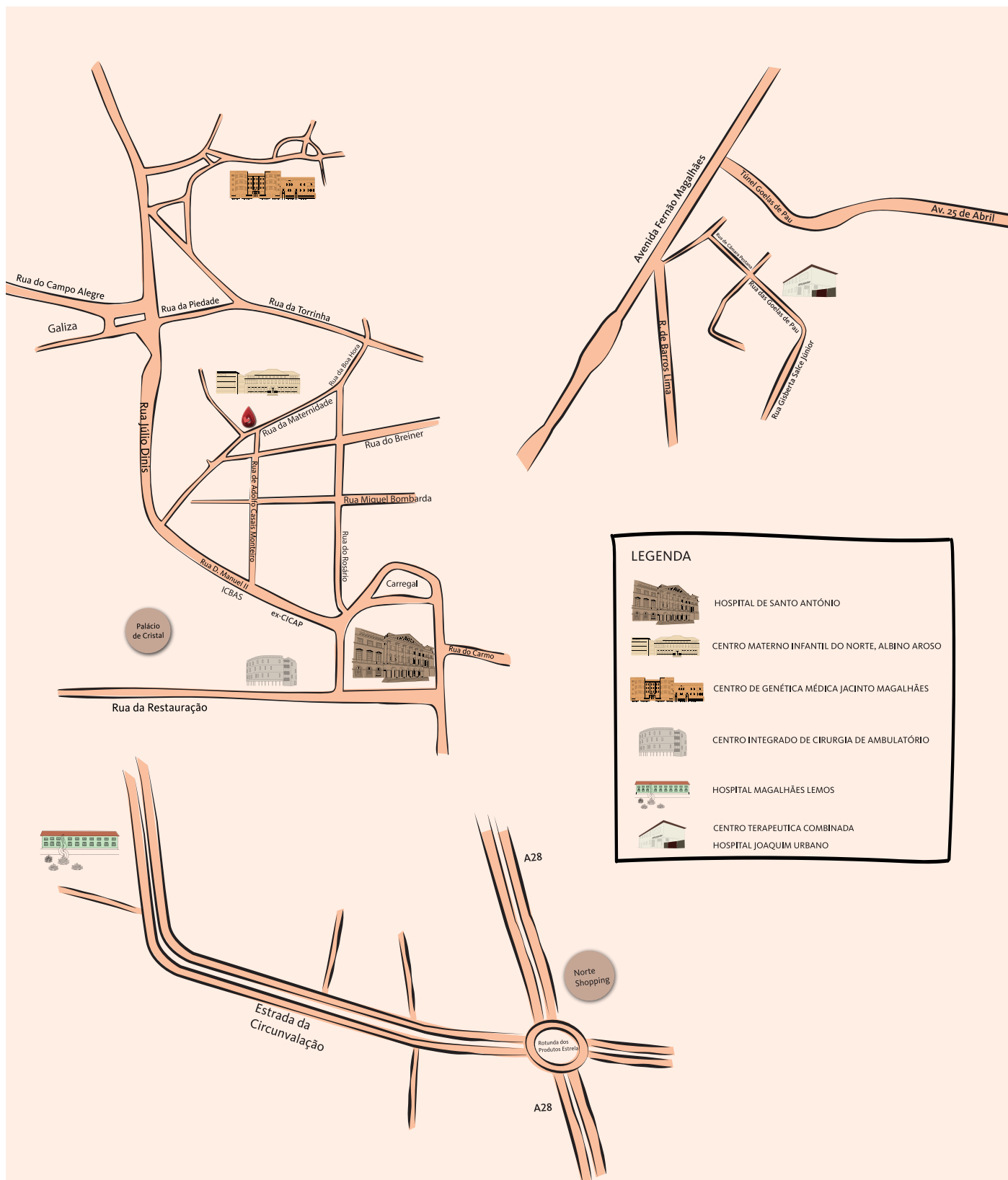
Outros

Ajudas Técnicas

Dadores de Sangue

APP Santo António

Onde estamos



Onde estamos

Os cuidados de saúde hospitalares da ULS de Santo António, encontram-se distribuídos por 5 pólos físicos:

Hospital de Santo António

Edifício Neoclássico

Largo Professor Abel Salazar 4099-001 Porto

Edifício Luís de Carvalho

Rua Dr. Tiago de Almeida, 4050-342 Porto

Edifício - Ex-Cicap e CICA

Rua de Dom Manuel II, 57, 4050-342 Porto

Centro Materno Infantil do Norte Albino Aroso

Largo da Maternidade Júlio Dinis, 4050-651 Porto

Hospital de Magalhães Lemos

Rua Prof. Álvaro Rodrigues, 4149-003 Porto

Centro de Terapêutica Combinada

Rua Câmara Pestana, 358, 4369-004 Porto

O Santo António tem à disposição dos seus utentes um parque gratuito situado no Centro Materno-Infantil do Norte e outro pago localizado no subsolo do Centro Integrado de Cirurgia de Ambulatório, ambos com lotação limitada.

No entanto, existem outros parques de estacionamento próximo dos diferentes pólos da Consulta Externa: Praça dos Leões, Carmo, Cordoaria, Centro Comercial da Rua D. Manuel II, Palácio de Cristal, Rua Miguel Bombarda, Rua da Maternidade, entre outros.

Os vários pólos do Santo António são servidos por diversas linhas dos STCP (autocarros e elétrico), identificadas no Guia Específico da Unidade Hospitalar onde se encontra.

Direitos e Deveres

Direitos e Deveres do Utente dos Serviços de Saúde

O direito à proteção da saúde encontra-se consagrado na Constituição da República Portuguesa e assenta num conjunto de valores fundamentais como a dignidade humana, a equidade, a ética e a solidariedade. No quadro legislativo da saúde são estabelecidos direitos mais específicos, que se tornaram princípios orientadores para a elaboração da Carta dos Direitos e Deveres dos Utentes (1999), da Carta dos Direitos do Utente Internado (2005) e a Lei de Bases da Saúde (2019) e Carta para a Participação Pública em Saúde (2019).

O conhecimento dos direitos e deveres pelo utente e pelos utilizadores dos serviços de saúde contribui para a melhoria progressiva dos Cuidados e dos Serviços. Este procedimento representa, assim, mais um passo no caminho da dignificação dos utentes, do pleno respeito pela sua particular condição e da humanização dos cuidados de saúde, caminho que os utentes, os profissionais e a comunidade devem percorrer em comum.

Direitos

1. Direito a ser tratado no respeito pela dignidade humana;
2. Direito a ser respeitado, independentemente das suas convicções culturais, filosóficas e religiosas;
3. Direito a receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação, paliativos e de fim de vida;
4. Direito à continuidade de cuidados;
5. Direito a ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados;
6. Direito a ser informado sobre a sua situação de saúde;
7. Direito de obter uma segunda opinião sobre a sua situação clínica;
8. Direito a dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato clínico ou participação em investigação ou ensino;
9. Direito à confidencialidade de toda a sua informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam;

Direitos e Deveres

10. Direito de acesso aos dados registados no seu processo clínico;
11. Direito à privacidade na prestação de todo e qualquer ato clínico;
12. Direito de escolha dos Serviços e prestadores de cuidados de saúde na medida dos recursos existentes;
13. Direito, por si ou por quem o represente, a apresentar sugestões e reclamações;
14. Direito à visita dos seus familiares e amigos durante o internamento;
15. Direito a decidir sobre os cuidados de saúde que lhe são propostos, e a emitir diretivas antecipadas de vontade e nomear procurador de cuidados de saúde;
16. Direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses.

Deveres

1. Dever de zelar pelo seu estado de saúde;
2. Dever de fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para a obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
3. Dever de respeitar os direitos dos outros utentes, assim como os dos profissionais com os quais se relaciona;
4. Dever de colaborar com profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceites;
5. Dever de respeitar as regras de funcionamento e organização dos serviços de saúde;
6. Dever de utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários.

Ensino e Formação

A ULS de Santo António é uma estrutura hospitalar universitária, em articulação com o Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar (ICBAS), constituindo-se também como um espaço de ensino, proporcionando estágios académicos e de diferenciação curricular, de áreas associadas às ciências da saúde.

Direitos e Deveres

Os estudantes e estagiários portugueses ou estrangeiros, poderão assistir a consultas ou realização de exames, **mas apenas com o seu consentimento**, tem o direito de recusar a sua presença.

É importante saber que os cuidados de saúde que lhe são prestados são da responsabilidade da equipa de saúde que o acompanha.

Consentimento Informado

Antes da realização de alguns exames de diagnóstico, de intervenções cirúrgicas, tratamentos ou protocolos de investigação, receberá informação verbal e/ou escrita a explicar o procedimento a que vai ser submetido, as alternativas terapêuticas e os riscos associados. Deverá ler com atenção toda a informação, sempre que disponível por escrito, e solicitar os esclarecimentos das dúvidas que tiver. Após concordar, será solicitado a assinar o documento de “Consentimento Informado – CI”. Este documento é realizado em duplicado. O original ficará no processo clínico e a cópia ser-lhe-á entregue.

Este documento atesta a compreensão e a aceitação do procedimento proposto.

Durante o internamento poderá ter que assinar mais do que um documento de CI se realizar múltiplos procedimentos.

Direito de Recusa e Direito a Segunda Opinião

O doente tem o direito de, conscientemente e sem receio, recusar ou suspender um tratamento proposto ou já iniciado. A informação sobre as consequências dessa decisão e as alternativas de tratamento existentes serão explicadas pelo médico responsável pelo seu internamento, que estará sempre disponível para esclarecer alguma dúvida relacionada com os cuidados de saúde que lhe são prestados e/ou propostos.

Se entender solicitar uma segunda opinião acerca do seu plano terapêutico, fale com o seu médico responsável de modo a orientar esse pedido.

Direitos e Deveres

Avaliação de Satisfação

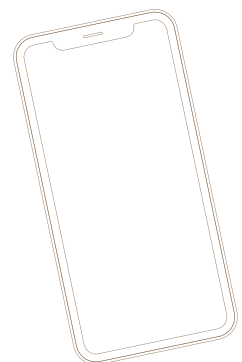
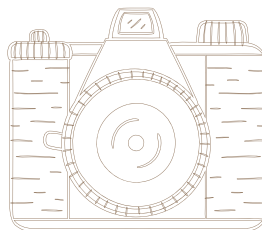
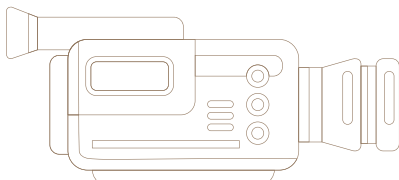
No âmbito das atividades desenvolvidas pela ULS Santo António poderemos entrar em contacto consigo para avaliar a sua satisfação. Sempre que necessário pediremos o seu consentimento específico.

Privacidade

Não filme,

Não fotografe,

Proteja a sua privacidade e a dos outros



Internamento

Admissão

A admissão ao internamento é realizada por indicação clínica:

- A partir de uma Consulta Externa hospitalar;
- A pedido do médico de família;
- A partir de um atendimento em Serviço de Urgência.

O Que Deve Trazer

- Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão e Cartão de Subistemas de Saúde (se aplicável);
- Exames pedidos pelo médico e medicação que toma atualmente;
- Roupa adequada ao internamento (pijama, roupão, roupa interior, chinelos fechados);
- Produtos de higiene pessoal.

O Que Não Deve Trazer

- Dinheiro, cartão bancário, cheques ou outros objetos de valor (jóias e outros bens);
- Alimentos e/ou bebidas;
- Equipamentos (secador, rádio, televisão, ...).

Bens dos Utentes

Se por algum motivo é portador de alguns valores informe a equipa de enfermagem para os guardar. No momento da alta ser-lhe-ão devolvidos.

O Santo António, não se responsabiliza por qualquer dano ou extravio de valores que sejam trazidos para o interior do hospital que não obedeçam ao procedimento acima descrito.

NOTA: os procedimentos poderão variar de acordo com a Unidade Hospitalar em que se encontra internado. Por favor consulte o guia específico da mesma.

Internamento

Normas

Na ULS de Santo António, tal como em todas as instituições de saúde, cada enfermaria tem a sua rotina própria, fruto das especificidades de cada especialidade. Contudo, existem normas gerais aplicáveis a todos os doentes, independentemente do local onde estejam internados. Assim:

1. Siga rigorosamente as instruções transmitidas pela equipa de saúde no que respeita à dieta, repouso e tratamento;
2. Comunique à equipa de saúde qualquer sinal ou sintoma, mesmo que considere pouco relevante;
3. Todas as camas têm bandas de proteção. Não as mova sem pedir ajuda. Sempre que necessite de auxílio utilize a campainha;
4. Desligue o telemóvel, quando lhe for solicitado. Tenha sempre o telemóvel no modo silencioso ou de vibração;
5. Evite falar alto e aconselhe as suas visitas a terem o mesmo comportamento. Respeite sempre os outros doentes;
6. As visitas e/ou acompanhantes não devem ser portadores de alimentos para os doentes, exceto com a autorização da equipa de saúde;
7. Tente manter limpa e arrumada a sua zona de internamento;
8. A conservação dos materiais, equipamentos e instalações deve ser da responsabilidade de todos. Por favor, comunique a um colaborador do Santo António qualquer anomalia que detete;
9. Não deve ausentar-se do Serviço sem a autorização de um elemento da equipa de saúde;
10. Não fume dentro do hospital.

Internamento

Informações Clínicas

A informação clínica ser-lhe-á prestada pelo seu médico assistente, sempre pessoalmente. Algumas indicações poderão ser transmitidas por outros membros da equipa de saúde. Para qualquer eventualidade, indique uma só pessoa, da família ou amigo, com quem a equipa possa falar.

Colabore no seu tratamento

Procure participar no seu tratamento e esclareça as suas dúvidas sobre o plano que está definido para melhorar o seu estado de saúde.

Informe a equipa de saúde sobre os dados relevantes da sua história clínica prévia que possam interferir com o seu internamento, nomeadamente:

- Intervenções cirúrgicas;
- Alergias conhecidas;
- Medicação em curso ou recentemente suspensa;
- Consumo de produtos naturais ou suplementos;
- Outros internamentos;
- Quedas ou acidentes;
- Consultas ou exames complementares agendados.

Lave as mãos antes e depois das refeições e após os cuidados de higiene/utilização da casa de banho.

As quedas no Hospital nunca deveriam acontecer. Podem causar complicações graves e prolongar o seu internamento.

O aspeto mais importante nas quedas é a sua PREVENÇÃO.

No capítulo **Qualidade e Segurança**, sugerimos algumas recomendações de prevenção, que também podem ser utilizadas em sua casa.

Internamento

Visitas

As visitas na ULS de Santo António são diárias, gratuitas e condicionadas ao disposto no **Regulamento de Visitas e Acompanhantes**. **Recomendações a quem visita:**

Antes de visitar o seu familiar / amigo pense na sua segurança e na dos doentes internados.

- Se está com gripe, tosse, febre, diarreia, ou vive com alguém que está com estes sinais/sintomas, adie a sua visita até se sentir melhor;
- Sempre que tossir ou espirrar, cubra a boca e o nariz com um lenço de papel ou com o antebraço. Descarte o lenço de papel de imediato e higienize as mãos com água e sabão ou solução alcoólica;
- Antes de entrar em contacto com o doente e quando sair do quarto, deve desinfetar as mãos com solução alcoólica;
- Não entre em contacto com outros doentes ou com os seus pertences. Em caso de ter necessidade de o fazer use a solução alcoólica;
- Um elevado número de pessoas presentes numa enfermaria aumenta o risco de transmissão de infeção. Plantas ou flores podem ser reservatórios de microrganismos pelo que são desaconselhadas no hospital;
- A visita de animais domésticos de estimação para fins terapêuticos poderá constituir uma concessão pontual e excecional da ULS de Santo António, analisada caso a caso, exigindo cumulativamente:
 - a. Prescrição médica, validada pelo diretor de serviço, ouvido o enfermeiro gestor e o interlocutor local da Unidade Local do Programa de Prevenção e Controlo da Infeção e Resistência aos Antimicrobianos – PPCIRA;
 - b. Concordância do diretor(a) da Direção da Experiência do Cliente;
 - c. Certificado de sanidade, sociabilidade, vacinação, treino, obediência ao tratador e não perigosidade no animal, emitido por médico veterinário;
 - d. Cidadão responsável pela guarda e comportamento do animal durante o acesso e a visita;
 - e. Não interferência com a segurança e a comodidade de terceiros.

Para mais informações sobre o Regulamento de Visitas, consulte o guia específico da Unidade Hospitalar que pretende visitar ou o site da ULS de Santo António – www.ulssa.pt

Internamento

Refeições

Refeições Doentes Internados

São fornecidas cinco refeições diárias a cada doente (pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia) de acordo com a dieta prescrita pela equipa de saúde.

Se tem alergias alimentares ou particularidades/restrições no seu regime alimentar, informe a equipa de saúde. Estão disponíveis no Serviço de Nutrição as fichas técnicas com informações sobre os ingredientes utilizados na confecção das dietas.

As visitas e/ou acompanhantes não podem ser portadores de alimentos para os doentes, exceto com autorização da equipa de saúde.

As visitas e/ou acompanhantes poderão auxiliar o doente no período das refeições, desde que em consonância com a equipa de saúde, promovendo sempre a autonomia do doente.

Cafetarias

A ULS de Santo António dispõe de cafetarias nas unidades hospitalares que a compõem.

Estas, destinam-se essencialmente a profissionais, visitas e/ou acompanhantes e pessoas devidamente autorizadas.

Os horários estão disponíveis no guia específico de cada Unidade Hospitalar.

Alta Hospitalar

A alta é-lhe comunicada com antecedência para que possa, em conjunto com a sua família, tratar dos preparativos necessários à sua saída.

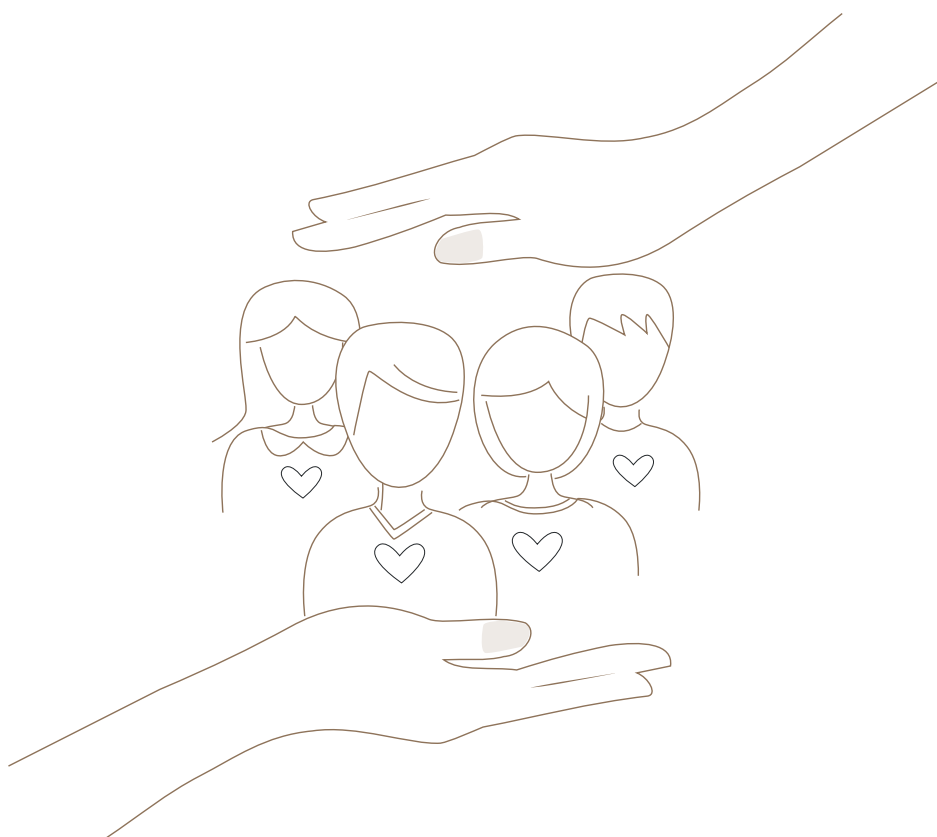
No momento da alta certifique-se que leva consigo:

- Carta de alta para o seu médico de família/assistente;
- Marcação de consulta e/ou exames (se aplicável);
- Certificado de incapacidade temporária (se aplicável);

Internamento

- Receita com a prescrição dos medicamentos necessários à continuação dos cuidados (se aplicável);
- Confirme se entendeu bem a continuação do tratamento, os medicamentos que tem de tomar e como os deve tomar;
- Confirme a data e o local da consulta de seguimento, se for o caso.

Antes de abandonar o serviço de internamento, não hesite em esclarecer todas as dúvidas com a sua equipa de saúde por forma a garantir a continuação dos cuidados no domicílio.



Consulta Externa

Referenciação para Consulta

A marcação da primeira consulta de uma especialidade é feita na sequência de um pedido realizado pelo médico assistente ou outro clínico (público ou privado) submetido por via eletrónica, ou por papel através do impresso (requerimento de pedido de primeira consulta de especialidade hospitalar para hospitais do SNS). As consultas subsequentes serão agendadas pelo hospital.

Os doentes com idades até 17 anos e 364 dias dispõe de consultas de:

- Especialidades ou subespecialidades pediátricas reconhecidas pela Ordem dos Médicos, dependentes do Departamento da Infância e Adolescência – CMIN e Departamento de Pedopsiquiatria.
- Especialidades sem diferenciação pediátrica formal, dependentes da Consulta Externa e dos departamentos e serviços respetivos (Oftalmologia, Neurocirurgia, Otorrinolaringologia, Dermatologia, Imuno-hemoterapia, Cirurgia Plástica, Ortopedia, Estomatologia e outras).

Transição para o Serviço de Adulto

A transição para o serviço de adultos deve ser um caminho de maturação, independência e responsabilidade para o doente com patologia crónica.

Quando Realizar a Transição?

A transição é obrigatória e deve efetuar-se aos 18 anos.

Notificação para Consulta

O utente recebe a convocatória através da **APP SantoAntónio, email ou carta**. Na convocatória poderá consultar as seguintes informações:

- Data e hora prevista para a consulta;
- Edifício e número do consultório onde decorrerá;

Consulta Externa

- Denominação da consulta;
- Contacto do hospital.

Posteriormente, ao aproximar-se a data da consulta, recebe uma mensagem escrita (SMS), ou notificação via APP SantoAntónio ou email, a lembrar a sua marcação (facultativo).

O Santo António colabora na formação de profissionais de saúde pré e pós-graduados, por esse motivo, poderá estar um estudante e/ou interno de especialidade a acompanhar o profissional de saúde durante a sua consulta ou exame. Se não se sentir confortável, tem o direito de recusar a presença dos estudantes na sua consulta ou exame.

Faltas e Remarcação de Consultas

Caso tenha que faltar à consulta, poderá justificar-se com um dos motivos constantes no nº2 do artigo 249 do Código de Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, com as adaptações necessárias.

Assim, na impossibilidade de comparecer à consulta deve comunicar, com pelo menos **dez dias de antecedência**, a sua ausência através do endereço de email: centro.contacto@chporto.min-saude.pt

Em alternativa poderá fazê-lo através da **APP SantoAntónio**, pedindo a remarcação. Desta forma permitirá que a sua vaga possa ser atribuída a outro utente.

Caso o doente não compareça à primeira consulta da especialidade e não apresente justificação, no prazo máximo de sete dias seguidos, o pedido de consulta será considerado sem efeito. Para ter acesso à consulta dessa especialidade terá de ser reiniciado um novo processo, a partir de nova requisição médica, voltando o doente ao início da lista de espera.

Se, todavia, o doente informar com antecedência mínima de dez dias a impossibilidade de comparecer à consulta terá a possibilidade de a remarcar, uma única vez.

O mesmo se aplica à remarcação de consultas subsequentes, no entanto, garante sempre o primado da decisão do médico especialista responsável pelo doente, que pode impedir ou reverter, caso a caso, os atos administrativos previstos no descrito anteriormente.

Consulta Externa

Admissão

À chegada deverá dirigir-se ao secretariado ou quiosques de atendimento automático, com uma antecedência de 15 minutos, para efetuar o registo de admissão e trazer consigo os seguintes documentos:

- Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde;
- Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão.

Será consentida uma tolerância de 20 minutos de atraso, sendo da responsabilidade do médico permitir ou não, a efetivação da consulta caso o atraso ultrapasse o tempo estipulado.

Não esqueça exames recentes ou relatórios clínicos que eventualmente tenha em sua posse, tal como uma lista ou as embalagens dos medicamentos que lhe tenham sido prescritos.

Dependendo do tipo de consulta, poderá ser recomendável e útil trazer acompanhante. No entanto, evite fazer-se acompanhar por crianças pequenas.

A natureza do trabalho clínico nem sempre permite o cumprimento rigoroso dos horários.

À saída poderá ter de passar pelo secretariado da consulta para marcação de exames ou validação de documentos. Em muitos casos, as receitas e marcações são feitas pelo médico, dispensando-se a passagem pelo secretariado.

Acesso

O acesso à consulta efetua-se por diferentes entradas do complexo de edifícios do hospital, conforme a especialidade. Note que algumas especialidades têm consultórios em mais do que um edifício. Leia com atenção as informações que constam na convocatória.

As consultas são marcadas em horário certo. **Compareça no secretariado de admissão 15 minutos antes da hora da consulta.**

Nos locais de consulta estão disponíveis cadeiras de rodas e macas, estando, dotados de rampas e elevadores para facilitar o acesso. Solicite o auxílio de um colaborador, caso necessite.

Urgência e APR

Serviço de Urgência

A Unidade Local de Saúde de Santo António (Centro Hospitalar Universitário de Santo António), dispõe de um Serviço de Urgência (SU) em dois pólos:

- **Polivalente de adultos**, localizada no Hospital Santo António;
- **Ginecologia e Obstetrícia**, assegurada no Centro Materno-Infantil do Norte Albino Aroso (CMIN), no largo da Maternidade. As grávidas podem deslocar-se à Urgência:
 - a. Por referenciação de médico obstetra/ginecologista ou médico assistente;
 - b. Ser referenciadas pela linha SNS24;
 - c. Orientadas pelo INEM;
 - d. Pelos cuidados de saúde primários;
 - e. Por outros médicos ou por instituições de saúde.

No âmbito de cooperação com o Hospital de São João (ULSSJ)

- As nossas equipas incorporam as urgências de Pediatria (24/24 horas), Psiquiatria (24/24 horas), Otorrinolaringologia (19h30-08h30) e Urologia (19h30-08h30), que funcionam no Hospital de São João;
- As equipas de Gastrenterologia (24/24 horas) estão sediadas no Hospital de Santo António;
- As equipas de Oftalmologia (19h30-08h30) e a Neurorradiologia de Intervenção no AVC, alternam-se entre ambos os hospitais, de acordo com escalas do conhecimento do INEM e da Linha SNS 24.

Algumas especialidades médicas não incorporam os serviços de urgência, pela natureza das doenças a que se dedicam. Por exemplo, no caso da Dermatologia e da Endocrinologia, entre outras.

Urgência e APR

Atendimento Pediátrico Referenciado (APR)

O APR, funciona diariamente das 08h00 às 19h00. No entanto, não atende vítimas de traumatismos, queimaduras, quedas ou acidentes.

Desde o dia 10 de dezembro de 2024, no APR, são observados apenas recém-nascidos, crianças e adolescentes que cumpram os seguintes critérios:

1. Referenciados por outros médicos ou instituições de saúde;
2. Com patologia crónica em seguimento no CMIN (Portadores do cartão de doente crónico do CMIN).

As urgências estão sob a responsabilidade da “Urgência Pediátrica Integrada do Porto” (UPIP), que inclui equipas do CMIN, mas está sediada no **Hospital de São João**, funcionando em horário permanente.

Psiquiatria da Infância e da Adolescência

A Urgência de Psiquiatria da Infância e da Adolescência funciona por referência entre as 08h00 e as 19h00. A partir deste horário o atendimento é realizado no Hospital de São João.

Triagem

Após a admissão, será realizada a triagem do utente com o objetivo de definir a sua prioridade no atendimento. No Santo António a triagem segue o **sistema de Manchester** com a atribuição de uma cor.

Os cidadãos com situações pouco urgentes ou não urgentes poderão ser encaminhados para o CAC (Centro de Atendimento Clínico do Hospital da Prelada), que também recebe utentes do Hospital de São João e referenciados diretamente pela Linha SNS24.

Lembre-se!

Se não se tratar de uma situação grave, de emergência ou risco de vida, deve dirigir-se ao Centro de Saúde da sua área. Em caso de dúvida, ligue para a **Linha SNS24: 800 24 24 24**.

Outras Valências

Hospital de Dia

O Hospital de Dia é uma estrutura clínica transversal, dotada de espaço físico próprio, onde se concentram meios técnicos e humanos qualificados, que prestam cuidados de saúde de modo programado a doentes em ambulatório, em alternativa à hospitalização clássica, por um período inferior a 12 horas.

Cirurgia de Ambulatório

A Cirurgia de Ambulatório é uma modalidade cirúrgica em que o doente é admitido, operado e recebe alta para o domicílio num período inferior a 24 horas após a admissão (inclui a possibilidade de pernoita).

Para que um doente seja operado em regime ambulatório, é necessário que cumpra determinados critérios de admissibilidade clínicos e sociais. Deverá ter um adulto responsável para o transportar e acompanhar nas primeiras 24 horas após a alta.

No momento da alta, será disponibilizada informação detalhada, incluindo contactos, para esclarecer dúvidas ou problemas que surjam após a cirurgia.

O Centro Integrado de Cirurgia de Ambulatório (CICA) acolhe intervenções cirúrgicas de inúmeras especialidades e localiza-se na Rua de Dom Manuel II, 57, 4050-522 Porto.

Farmácia

A Unidade de Farmácia de Ambulatório (UFA) pertence aos Serviços Farmacêuticos (SF) da ULS de Santo António que realiza a cedência de medicamentos em ambiente hospitalar para utilização em regime de ambulatório.

A existência de um número cada vez mais elevado de medicamentos que permitem ao doente iniciar ou continuar o plano terapêutico fora do ambiente hospitalar, bem como a complexidade desta tecnologia, exige, por razões de segurança, o acompanhamento dos doentes por farmacêuticos com formação específica. Em muitos casos, estes medicamentos apresentam janelas terapêuticas estreitas e exigem uma monitorização frequente realizada por especialistas hospitalares. Salienta-se, ainda, o elevado custo associado a estes tratamentos, cuja monitorização permite otimizar.

Outras Valências

A Unidade de Farmácia do Ambulatório funciona entre as 09h00 e as 17h00, exceto fins de semana e feriados.

Para mais informações sobre o funcionamento da Farmácia, por favor consulte o site da ULS de Santo António ou contacte a Unidade de Farmácia do Ambulatório:

Contactos:

222 077 560 | ambulatorio.farmacia@chporto.min-saude.pt

Central de Colheitas

A realização de colheitas de produtos biológicos (sangue, urina, fezes, entre outros) é efetuada na Central de Colheitas, situada na rua D. Manuel II (ex-CICAP), entre as 07h10 e as 14h00, mediante marcação prévia. Esta é realizada tendo em consideração critérios clínicos, e a data da próxima consulta.

Algumas amostras biológicas são colhidas pelos doentes em contentores próprios que devem ser levantados/solicitados na Central de Colheitas e/ou nos Secretariados das Consultas. Estes são acompanhados de instruções sobre como proceder.

Receberá uma convocatória pelo correio com a data/hora da marcação, bem como, informação complementar (Ex. necessidade de jejum, o que fazer caso não possa comparecer, etc.).

Também receberá uma mensagem no telemóvel com 48h de antecedência, a lembrar a data e hora da marcação.

Qualidade e Segurança

Risco Geral

As portas de acesso ao hospital encontram-se permanentemente controladas e vigiadas, pelo que se solicita a melhor colaboração com os porteiros ou com os elementos da segurança (empresa de segurança privada) que se encontram junto às entradas, nomeadamente, através do fornecimento de todas as informações solicitadas para validação do acesso. Deve respeitar as instruções dadas pelos porteiros ou pelos elementos da segurança.

É expressamente proibido fumar ou foguear no interior das instalações do hospital e nas suas imediações.

Prevenção de Infeção

A sua segurança é importante para nós. No hospital há maior vulnerabilidade para se adquirir infeção, pelo que é muito importante que todos assumam comportamentos de prevenção.

Todos os profissionais de saúde, bem como os doentes e visitas, são incentivados a higienizar as suas mãos regularmente, utilizando a solução alcoólica que disponibilizamos.

Higienize as mãos quando sair de junto da sua cama e repita quando voltar. Também pode lavar as mãos no lavatório, nomeadamente sempre que usar a casa de banho.

Este é um gesto simples, fácil de realizar e que tem uma grande importância na prevenção da transmissão de infeções.

Evite contactar com os objetos de outros doentes e, se o fizer, higienize as mãos de seguida.

De acordo com os procedimentos que realizam, os profissionais usam equipamentos como bata, luvas ou máscara, com a finalidade de o proteger a si e a eles próprios.

Se lhe for solicitado que use um destes equipamentos, por exemplo uma máscara, procure colaborar.

Na presença de dispositivos como soros, drenagens ou pensos, evite manipulá-los e siga as recomendações de prevenção de infeção da equipa.

Qualidade e Segurança

Fricção Anti-séptica das mãos

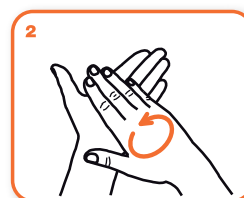
Higienize as mãos, friccionando-as com solução anti-séptica de base alcoólica (SABA). Lave as mãos apenas quando estiverem visivelmente sujas.



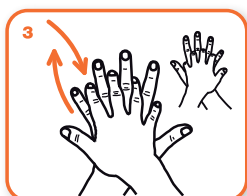
Duração total do procedimento: 20-30 seg.



1a Aplique o produto numa mão em forma de concha para cobrir todas as superfícies



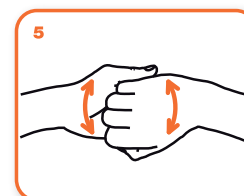
2 Esfregue as palmas das mãos, uma na outra



3 Palma direita sobre o dorso esquerdo com os dedos entrelaçados e vice versa



4 As palmas das mãos com dedos entrelaçados



5 Parte de trás dos dedos nas palmas opostas com dedos entrelaçados



6 Esfregue o polegar esquerdo em sentido rotativo, entrelaçado na palma direita e vice versa



7 Esfregue rotativamente para trás e para a frente os dedos da mão direita na palma da mão esquerda e vice versa



8 Uma vez secas, as suas mãos estão seguras.

Anexo 19 do Guia de Implementação



A OMS tomou todas as precauções razoáveis para verificar a informação contida neste documento. Contudo, o material publicado está a ser distribuído sem garantia de qualquer espécie, expressa ou implícita. A responsabilidade pela interpretação e uso do material pertence ao leitor. Em nenhuma circunstância deverá a OMS ser responsabilizada pelos danos decorrentes do seu uso.

Qualidade e Segurança

Prevenção de Quedas

As quedas podem causar complicações graves e prolongar o internamento. O aspeto mais importante nas quedas é a sua PREVENÇÃO.

Sugerimos algumas recomendações de prevenção, que também podem ser usadas em casa. Na dúvida, não hesite em pedir a colaboração de um profissional:

1. Se lhe foi colocada uma pulseira cor-de-rosa, significa que tem elevado risco de queda. Chame sempre por ajuda antes de se levantar;
2. Mantenha a cama travada, e numa altura segura para se deitar ou levantar;
3. Disponha de iluminação adequada. Não caminhe às escuras;
4. Utilize calçado antiderrapante e de preferência fechado;
5. Evite andar descalço ou usar calçado solto e largo;
6. Coloque os objetos de necessidade frequente, o mais próximo possível;
7. Ao levantar-se da cama, sente-se na beira, durante uns minutos, antes de se por de pé;
8. Se necessitar de ajuda para ir à casa de banho, não hesite em solicitá-la.
9. Recorra sempre a ajuda para prevenir complicações.

Em Caso de Queda

- Mantenha a calma;
- Evite levantar-se;
- Peça ajuda à equipa de saúde e siga as suas indicações.

Alergias

Por favor, informe os profissionais de saúde caso tenha alguma alergia conhecida, seja a medicamentos, alimentos, ou outros, para que a sua segurança seja sempre garantida durante o internamento.

Qualidade e Segurança

Atuação em Caso de Situações de Emergência

Em situações de emergência (incêndio, evacuação de instalações, etc) deverá cumprir as seguintes instruções:

- Mantenha a calma;
- Não corra;
- Não entre em pânico;
- Dê o alarme (caso detete um incêndio);
- Dirija-se para a saída de emergência mais próxima, seguindo a sinalização afixada;
- Siga rigorosamente as instruções transmitidas pelos profissionais de saúde do Serviço / Unidade presentes no local da ocorrência;
- Não utilize os elevadores em caso de emergência. Utilize as escadas;
- Não volte atrás para recolher documentos ou objetos pessoais;
- Se na altura da emergência estiver um visitante consigo, peça que este o acompanhe permanentemente;
- Dirija-se para o ponto de encontro mais próximo, de acordo com as instruções dos profissionais;
- Ajude a tranquilizar as pessoas que, eventualmente perto de si, tenham mais dificuldade em manter o domínio emocional ou em se deslocar.

Política de Ressuscitação

A Política de Ressuscitação da ULS de Santo António tem por objetivo definir os princípios a que devem obedecer a prestação de cuidados emergentes aos utentes da instituição. Pretende prevenir eventos de risco e de paragem cardiorrespiratória, e atuar na probabilidade de sobrevivência e recuperação do utente após a sua ocorrência, através da atuação das equipas de Emergência Médica Interna (EMI).

Qualidade e Segurança

Esta atuação baseia-se em critérios éticos e clínicos adequados à pessoa tendo em conta a vontade informada e competente do utente e eventual recusa. Para aprofundar estes temas não hesite em contactar o seu profissional de referência, colocando-lhe todas as questões que considerar pertinentes, no sentido de tomar uma decisão fundamentada e informada.

Identificação, Confidencialidade e Proteção de Dados

Identificação de Profissionais

Os profissionais estão devidamente identificados com um cartão de identificação

Identificação dos Doentes

Para garantirmos a sua segurança é muito importante a sua identificação durante a permanência no hospital e ao longo da prestação dos cuidados.

Ajude-nos a garantir a sua segurança atendendo às seguintes recomendações:

- Forneça os seus documentos de identificação sempre que lhe forem solicitados;
- Se tiver dificuldade de comunicação, deve fazer-se acompanhar, sempre que possível, de uma pessoa que o ajude;
- A sua identificação poderá ser-lhe solicitada antes de qualquer ato ou procedimento;
- Quando lhe colocarem uma pulseira de identificação, confirme os dados e conserve-a colocada;
- Se a pulseira de identificação ficar danificada, solicite a sua substituição a um profissional.

Confidencialidade e Proteção de Dados

A ULS de Santo António preocupa-se com a sua privacidade e a proteção dos seus dados pessoais, que são recolhidos no âmbito dos serviços que prestamos.

Recolhemos diversos tipos de dados pessoais com o objetivo de lhe prestar os melhores cuidados.

Qualidade e Segurança

Podemos utilizar os dados de saúde e outros dados sensíveis para a prevenção e diagnóstico médico, a prestação de cuidados e a realização de tratamentos médicos e, em geral, para lhe fornecer os serviços de saúde, o que poderá incluir, designadamente, cedência de medicação em ambulatório, eventual assistência médica no estrangeiro, cedência de ajudas técnicas, colheita de órgãos e tecidos.

Sempre que considerar necessário, poderá solicitar:

- O acesso à informação que temos sobre si;
- Que seja retificada a sua informação, caso esta se encontre incorreta ou incompleta;
- Que seja apagado ou limitado o tratamento dos seus dados pessoais.

Para questões relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais poderá contactar-nos da seguinte forma:

Morada: Largo do Professor Abel Salazar, 4099-001 Porto

222 077 500 | Ext. 4259 | dpo@chporto.min-saude.pt

Silêncio

O silêncio é fundamental para existir tranquilidade, para si e para os seus familiares, nesta circunstância de estar doente e beneficiar de um ambiente calmo e acolhedor.

A promoção do silêncio facilita a atenção e disponibilidade dos profissionais para o escutarem e acolherem as suas necessidades durante os cuidados de saúde.

O silêncio também ajuda os profissionais a estarem atentos, a prestarem cuidados de saúde seguros e de qualidade proporcionando maior bem-estar no local de trabalho.

O silêncio tranquiliza, reduz a ansiedade, facilita o descanso e traz bem-estar!

Juntos, podemos criar um ambiente mais sereno e tranquilo!

Ajude-nos a promover o silêncio no ambiente hospitalar!

Estruturas de Apoio

Gabinete Acesso Informação Clínica

Os utentes da ULS de Santo António podem solicitar relatórios médicos ou informação relativa aos seus registos clínicos através do Gabinete de Acesso à Informação Clínica (GGAIC).

Como Pode ser Requerida a Informação clínica?

O pedido deve ser dirigido ao (à) Responsável pelo Acesso à Informação, formalizando-o através de uma das seguintes vias:

- Via APP Santo António (através do preenchimento dos formulários disponíveis no separador – meu perfil);
- Correio eletrónico – sgd.informacaoclinica@chporto.min-saude.pt

Localização

Balcão de atendimento do Gabinete de Acesso à Informação Clínica (GGAIC) – balcão 2
Edifício Ex-Cicap: Rua de Dom Manuel II, 57, 4050-342 Porto

Horário de Atendimento

Dias úteis | 08h00 às 16h00

Contactos

222 077 500 | Ext: 4223

sgd.informacaoclinica@chporto.min-saude.pt

Estruturas de Apoio

Gabinete do Cidadão

O Gabinete do Cidadão recebe todas as exposições (reclamações, sugestões e elogios) que visam a Unidade Local de Saúde de Santo António, em todas as suas Unidades Funcionais, bem como procede ao registo e tratamento das mesmas. Remete-as, ainda, à Entidade Reguladora da Saúde (ERS).

Localização

Hospital de Santo António – Edifício Neoclássico – Piso 4

Horário de Funcionamento

Dias úteis | 09h30 às 13h00 e das 14h30 às 16h00

Contactos

222077500 | Ext.1074 e 1075

gabinete.cidadao@chporto.min-saude.pt

Meios disponíveis para apresentar uma Reclamação, Sugestão e Elogio:

- Livro de Reclamações;
- Formulários colocados nas Caixas de Sugestões/Reclamações;
- Carta dirigida ao Gabinete do Cidadão ou ao Presidente do Conselho de Administração da Unidade Local de Saúde de Santo António;
- Correio Eletrónico através do endereço: gabinete.cidadao@chporto.min-saude.pt
- Formulário de reclamações online disponível no Website da Entidade Reguladora da Saúde (ERS).

Para mais informações sobre o Gabinete do Cidadão, por favor consulte o site da ULS de Santo António (www.ulssa.pt).

Estruturas de Apoio

Serviço Social

O Serviço Social é uma estrutura de suporte à prestação de cuidados de saúde.

O Serviço Social presta apoio psicossocial ajudando a prevenir e/ou ultrapassar problemas sociais que interferem direta ou indiretamente com a saúde e bem-estar dos utentes e sua família. A intervenção dos assistentes sociais enquadra-se na colaboração com as equipas clínicas, envolvendo ainda os utentes e suas famílias bem como a rede social e instituições da comunidade.

Localização e Contactos

Hospital de Santo António (Piso 4 do Edifício Neoclássico)

222 077 576 | Ext. 1324 | Fax: 222 077 503

Centro Materno Infantil do Norte Albino Aroso

223 290 133 | Ext. 3182 | Fax: 226 050 213

Hospital Magalhães Lemos (Pavilhão A, rés-do-chão)

226192491

Para mais informações sobre o funcionamento do Serviço Social, por favor consulte o site da ULS de Santo António em www.ulssa.pt.

Assistência Espiritual e Religiosa

O utente dos serviços de saúde tem direito à assistência religiosa, independentemente da religião que professe.

Às igrejas ou comunidades religiosas, legalmente reconhecidas, são asseguradas condições que permitam o livre exercício da assistência espiritual e religiosa aos utentes internados em estabelecimento de saúde do SNS, que a solicitem, nos termos do Decreto-Lei n.º 253/2009, de 23 de setembro.

Outros

Ajudas Técnicas

O Hospital poderá disponibilizar temporariamente algum tipo de equipamento de apoio à sua recuperação (cadeira de rodas, camas, colchões anti-escaras, etc).

O pedido será da responsabilidade do médico assistente e de acordo com a sua avaliação clínica.

Dadores de Sangue

A dádiva de sangue é: voluntária, benévola, anónima e responsável.

Um gesto simples, mas de grande civismo e solidariedade com os outros e com a vida.

Se tem mais de 18 anos; bom estado geral de saúde; hábitos e estilos de vida saudáveis e pesa mais de 50kg, pode ser dador de sangue.

Para mais informações sobre a dádiva de sangue, consulte:

Instagram: [dadoresdesangue.santoantonio](#)

facebook: Dadores de Sangue Santo António

site da ULS de Santo António: www.ulssa.pt/dadores-de-sangue

APP Santo António

A APP Santo António é a área pessoal online dos utentes da ULS de Santo António, criada para facilitar o acesso a informação e serviços sem necessidade de deslocações. Está disponível em webapp e para dispositivos iOS e Android.

Para mais informações: www.ulssa.pt/app

Neste hospital não pode fumar.

Se quiser deixar de fumar ou necessitar de apoio fale com a equipa médica ou de enfermagem. Estamos aqui para o/a ajudar.

