



COMPROMISSO DE QUALIDADE

Compreendemos que a permanência no Hospital, longe do seu ambiente lhe poderá trazer algumas dificuldades de adaptação.

Por isso, elaborámos este Guia que esperamos que o ajude a orientar-se e a conhecer melhor os serviços que presta o Hospital de Santo André.

O Hospital de Santo André tem como missão prestar cuidados de saúde diferenciados em articulação com os cuidados de saúde primários e os demais Hospitais integrados na rede do Serviço Nacional de Saúde.

A forte componente técnica e humana dos nossos profissionais, a disponibilidade da mais avançada tecnologia e a eficiência que se traduz nos nossos resultados, proporcionam a todos os cidadãos as melhores soluções ao nosso alcance por forma a corresponder às suas necessidades.

Tenha a certeza que o Doente é o centro das nossas atenções e trabalhamos juntos para lhe oferecer uma assistência personalizada e de qualidade.

Desejamos-lhe uma pronta recuperação.

Serviços de Prestação de Cuidados
Serviços de Suporte à Prestação de Cuidados
Serviços de Gestão e Logística

Equipa de Saúde
Admissão
Formalidades Administrativas
Informações Clínicas
Consentimento Informado
Outras Informações
Acompanhante
Vestuário
Valores e Objectos Pessoais
Refeições
Horário de Visitas



Página 20 **A ALTA**

Página 21 **OUTROS SERVIÇOS**

Comunicação com o Exterior
Apoio ao Utente e Assistência Religiosa
Gabinete do Cidadão
Outros

Página 26 **ACESSIBILIDADE**

Acessos ao Hospital
Acessos no Edifício

Página 27 **DIREITOS E DEVERES DOS DOENTES**

Direitos
Deveres





ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Serviços de Prestação de Cuidados

Internamento

Dispõe de uma lotação oficial de 558 camas. A lotação oficial é o número de camas (incluindo berços de neonatologia e pediatria) oficialmente definido para um estabelecimento de saúde com internamento, discriminado por especialidades/valências. Excluem-se as camas do berçário, da urgência, do recobro e do hospital de dia.

Cirurgia de Ambulatório

Para intervenções cirúrgicas que não requerem internamento, o Hospital dispõe de Unidade de Cirurgia Ambulatória autónoma.

Bloco Operatório

Constituído por um conjunto de meios técnicos, físicos e humanos, vocacionados para o tratamento cirúrgico do doente, cujo funcionamento se articula com os serviços utilizadores e de apoio.

Consulta Externa

Caracteriza-se por uma prestação de cuidados com marcação prévia. Horário de funcionamento das 08h00 às 20h00 de Segunda a Sexta-Feira.



Hospital de Dia

Unidade equipada por forma a disponibilizar atendimento em ambulatório: hematologia, oncologia e apoio polivalente a diversas especialidades.

Urgência

Serviço em funcionamento 24 horas/dia e 365 dias/ano dispendo de 3 sectores autónomos:

Urgência Geral Unidade de Internamento de Curta Duração (UICD) de Adultos;

Urgência Pediátrica Unidade de Internamento de Curta Duração (UICD) Pediátrica;

Urgência Obstétrica/Ginecológica Bloco de Partos.

Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica

Anatomia Patológica

Sectores de histopatologia, citologia e tanatologia.

Cardiologia

ECG, ecocardiograma, provas de esforço, registo de holter.

Dermatologia (fototerapia)



Gastrenterologia

Biopsias, CPRE, endoscopia alta, endoscopia baixa, endoscopia de intervenção.

Ginecologia

Biopsias, cardiotocografias, colposcopias, ecografias pélvicas.

Imagiologia

Sectores de radiologia convencional, tomografia computadorizada, angiografia, ecografia, mamografia, ressonância magnética e radiologia de intervenção.

Imuno-Hemoterapia

Análises, transfusões.

Medicina Física e Reabilitação

Electroterapia e termoterapia, terapia ocupacional e actividades da vida diária, terapia da fala, reabilitação pediátrica, cinesiterapia respiratória, cinesiterapia e mecanoterapia (ginásio) e hidroterapia.

Neurofisiografia (EEG)

Neuroradiologia

Oftalmologia

Angiografia, ecografia, laser, oftalmoscopia, retinografia.

ORL (audiometria, timpanometria)

Patologia Clínica

Sectores de bioquímica, hematologia, imunologia e bacteriologia.

Pediatria - Ecocardiografia em tempo real.

Pneumologia

Broncoscopia, provas de função respiratória.

Urologia (ecografia, urodinâmica, endoscopia diagnóstica do aparelho urinário, biopsias)

Telemedicina



Serviços de Suporte à Prestação de Cuidados

Serviço Farmacêutico

Efectua a distribuição dos medicamentos nos diferentes serviços do Hospital, baseado em princípios de gestão racional e de qualidade. Colabora ainda na investigação e no ensino relativo à área do medicamento.

Equipa de Gestão de Altas

É uma equipa hospitalar multidisciplinar para a preparação e gestão de altas hospitalares com outros serviços, para os doentes que requerem seguimento dos seus problemas de saúde e sociais, quer no domicílio, quer em articulação com as unidades de convalescença, com as unidades de média duração e reabilitação e com as unidades de longa duração existentes na área de influência hospitalar.

Equipa Intra-Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos

Compete, em especial:

- a) Prestar aconselhamento e apoio diferenciado em cuidados paliativos especializados a outros profissionais e aos serviços do Hospital, assim como, aos doentes e suas famílias;
- b) Prestar assistência na execução do plano individual de cuidados aos doentes internados em situação de sofrimento, decorrente de doença grave ou incurável, em fase avançada e progressiva, ou com prognóstico de vida limitado, para os quais seja solicitada a sua atuação.

Serviço Social

Integra técnicas especializadas de Serviço Social (Assistentes Sociais) que apoiam os doentes e famílias em regime de internamento, ambulatório e urgência. Em particular colaboram na avaliação das necessidades do doente para depois da alta, informando, orientando e mobilizando os recursos da comunidade em função das necessidades.



Unidade de Esterilização

É responsável pela recolha, preparação, tratamento, armazenamento e distribuição de todo o material de acordo com as normas técnicas em vigor e em articulação com a Comissão de Controlo de Infecção.

Unidade de Nutrição e Dietética

Avalia a composição das ementas fornecidas a utentes e profissionais da Instituição. Supervisiona a preparação, confecção e distribuição das refeições por forma a garantir a sua qualidade e adequação nutricional e terapêutica.

Serviços de Gestão e Logística

Gabinete de Auditoria e Codificação Clínica;

Serviço de Aprovisionamento;

Gabinete de Educação e Formação Permanente;

Serviço de Gestão de Doentes;

Serviço de Gestão Financeira;

Serviço de Gestão de Recursos Humanos;

Serviços Hoteleiros;

Serviços de Instalações e Equipamentos;

Gabinete Jurídico;

Serviço de Planeamento e Informação para a Gestão;

Serviço de Sistemas de Informação;

Serviço de Segurança e Saúde no Trabalho.



ESPECIALIDADES

No internamento e na Consulta Externa o Hospital tem ao seu dispor as seguintes especialidades médicas e cirúrgicas:

Anestesiologia		●	Hematologia	●	●	Ortopedia		●	●
Cardiologia	●	●	Medicina Interna	●	●	Otorrinolaringologia		●	●
Cirurgia Geral	●	●	Medicina Física e Reabilitação		●	Pediatria		●	●
Dermatologia	●	●	Neurocirurgia	●	●	Pneumologia		●	●
Endocrinologia		●	Neurologia		●	Psicologia			●
Estomatologia	●	●	Obstetrícia	●	●	Psiquiatria e Saúde Mental		●	●
Gastrenterologia	●	●	Oftalmologia	●	●	Psiquiatria da Infância e Adolescência			●
Ginecologia	●	●	Oncologia Médica		●	Urologia		●	●

● Internamento ● Consulta Externa

O Hospital dispõe também de uma Unidade de Hemodinâmica e Intervenção Cardiovascular.

O doente tem ainda ao seu dispor 4 unidades que prestam cuidados de saúde diferenciados de médio e alto risco, com necessidade de tratamento e monitorização:

Serviço de Medicina Intensiva (que integra 3 unidades específicas: polivalente, cardíaca e neurocríticos);

Unidade de Cuidados Especiais Neonatais e Pediátricos (UCEP).



INTERNAMENTO

Equipa de Saúde

Durante a permanência neste Hospital, o doente vai ser atendido por vários profissionais que, em conjunto, se preocupam em proporcionar-lhe os melhores cuidados:

- Médicos
- Enfermeiros
- Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica
- Assistentes Sociais
- Assistentes Técnicos (Secretários de Unidade)
- Assistentes Operacionais (Auxiliares de Acção Médica)
- Outros Profissionais

O doente e a sua família fazem, também, parte desta equipa no seu tratamento.



Admissão

No dia programado para o seu internamento deve dirigir-se ao serviço que o convocou.

O Enfermeiro e a/o secretária/o de unidade procederão ao acolhimento e às formalidades administrativas.

Formalidades Administrativas

Para facilitar o procedimento administrativo é de todo o interesse que se faça acompanhar dos seguintes elementos:

1 - **Cartão de Cidadão**, ou em alternativa, os seguintes documentos:

a) **Cartão de Utente** do Serviço Nacional de Saúde (SNS)

b) **Cartão de Beneficiário** ou de outra entidade responsável (ADSE, SMAS, SSMJ, Seguros, etc.)

c) **Cartão Contribuinte**

d) **Bilhete de Identidade** ou outro elemento de identificação.

2 - **Cartão do Hospital**

3 - **Cartão Europeu do Seguro de Doença** (CESD)



Se o motivo que originou a sua entrada neste Hospital se deve a: **Acidente de Viação, Acidente de Trabalho, Acidente Escolar ou Acidente Desportivo**, deverá entregar elementos relativos à companhia de seguros responsável pelas despesas hospitalares decorrentes deste seu episódio (nome da companhia de seguros, número de apólice e entidade segurada).

A falta destes elementos implicará o pagamento da despesa por parte do próprio nos termos da legislação em vigor.

Não se esqueça de prevenir a entidade patronal de que irá ser internado/a.

Sempre que necessário o Hospital confirmará a sua hospitalização através de impresso próprio existente no secretariado do internamento.

Informações Clínicas

Toda a informação sobre a evolução do seu estado de saúde ser-lhe-á disponibilizada ou a alguém por si designado. Recomendamos que identifique o interlocutor e respectivo contacto telefónico ao qual o médico poderá prestar informações.

O horário para solicitar este tipo de informações ao médico assistente encontra-se afixado em cada serviço.

Consentimento Informado

Mediante assinatura em impresso próprio o doente consente que sejam realizados todos os procedimentos e confirma que os mesmos lhe foram devidamente explicados pelo médico. Em situações de urgência/emergência pode não ser solicitado o consentimento informado, em benefício do doente.



Outras Informações

Ao dar entrada no serviço informe a equipa sobre todos os medicamentos que toma, trazendo os elementos de informação médica (exames, relatórios e medicamentos) que tiver em seu poder.

Para que os doentes e famílias participem nas tomadas de decisão, deverá informar-se junto do seu médico assistente sobre os motivos de internamento, condições médicas encontradas durante a avaliação, cuidados e tratamentos que requerem consentimento informado.

Toda a medicação que deverá fazer durante o seu internamento é administrada pelos enfermeiros do serviço.

A partir das 23 horas os doentes devem desligar o rádio, televisão e luzes respeitando assim a hora do silêncio.

Siga com rigor as orientações/conselhos do médico e do enfermeiro.



Acompanhante

Todo o doente internado tem direito a um acompanhante.

Os doentes internados em regime de isolamento não poderão dispor de mais do que 2 visitas diárias, a designar pela equipa do serviço, estando proibidas de circular pelas outras enfermarias do Hospital.

O acompanhante será a pessoa escolhida pelo doente, ou na impossibilidade de escolher, o seu familiar mais próximo.

Aos acompanhantes solicita-se a sua permanência junto do doente e colaboração nas tarefas que lhe forem solicitadas pelo pessoal do serviço, nomeadamente:

- Dar apoio psicológico ao doente;
- Colaborar durante as refeições;
- Colaborar nos cuidados de higiene e conforto ao doente;
- Ajudar na locomoção/movimentação do doente na enfermaria sob orientação de enfermeiro de serviço;
- Realizar algumas tarefas no sentido de assegurar os cuidados ao doente após a alta hospitalar.

Em algumas situações específicas, previstas no Regulamento de Visitas e Acompanhantes do Hospital, o acompanhante tem igualmente direito às refeições. Informe-se com o enfermeiro do serviço.

Atendendo à especificidade de alguns serviços, aconselha-se a consulta do Regulamento de Visitas, ou quando tal se verifique, o Guia próprio do Serviço.



Vestuário

O vestuário que usar, no dia em que se dirige ao Hospital para ser internado, poderá ser confiado à pessoa que o acompanhar ou guardado no armário existente no quarto para seu uso exclusivo.

Durante o internamento, pode utilizar a sua roupa pessoal (pijama, roupão, chinelos, toalha) e assegurar-se de que a sua família a irá substituindo. Poderá também utilizar os seus objectos de higiene pessoal.

Se por razões médicas, não puder utilizar a sua própria roupa ou se tiver dificuldades na lavagem da mesma, o hospital fornecer-lhe-á a roupa de que necessita.

Valores e Objectos Pessoais

Por razões de funcionalidade e de segurança, desaconselhamos que traga objectos de valor.

Não é da responsabilidade do Hospital a guarda dos seus bens pessoais.



Refeições

Por ocasião da sua entrada a dieta alimentar ser-lhe-á prescrita pelo médico que o assistiu.

Não esqueça que a refeição faz parte do tratamento.

Não deverá trazer nem pedir que lhe tragam alimentos ou bebidas.

Sempre que a sua dieta o permita, tentaremos ter em consideração as suas preferências.

Refeições

Pequeno-Almoço	08:30 - 09:30
Almoço	12:30 - 13:30
Lanche	16:00 - 16:30
Jantar	19:00 - 20:00
Ceia	22:00 - 23:00



Horário de Visitas

Acompanhante

Diariamente das 12:00 - 20:30

Visitante

Até 2 visitas simultâneas por doente

Internamento

Diariamente das 15:00 às 18:00
e das 19:00 às 20:30

Exceções

Serviço de Medicina Intensiva

Diariamente das 15:00 às 15:30
e das 19:00 às 19:30

UICD (Unidade de Internamento de Curta Duração)

Diariamente das 14:30 às 15:30
e das 19:00 às 20:00

UCEP (Unidade de Cuidados Especiais Neonatais e Pediátricos)

Diariamente, das 15:00 às 18:00 e das 19:00 às
20:30, 2 visitas de cada vez com a duração de 10
minutos, destinada exclusivamente aos irmãos e avós.
Os pais poderão receber 2 visitas de cada vez, na sala
de estar dos pais, situada junto ao internamento.

UCIC (Unidade de Cuidados Intensivos Cardíacos)

Diariamente das 15:00 às 16:00 e das 19:00 às 20:00

Nota: Os dadores de sangue têm direitos especiais
de livre visita a doentes internados, solicite mais
informação aos profissionais do serviço.



A ALTA

Alta do Doente

O seu médico informá-lo-á da data da alta, sendo-lhe entregue, nesse momento, uma informação clínica que consiste no resumo do tratamento e do seu estado de saúde.

Se necessitar de cuidados de enfermagem ser-lhe-á entregue uma informação de como se devem realizar esses cuidados.

Deve esclarecer todas as dúvidas com o seu médico e/ou enfermeiro. Não hesite em perguntar! Se possível traga um familiar próximo para que também ele ouça as instruções que lhe vão ser dadas.

Antes de sair, confirme com a secretária de unidade se já está em poder de toda a documentação necessária, se os seus elementos de identificação estão correctos e se tem taxas moderadoras em dívida.

É dever do cidadão o pagamento das taxas. O seu incumprimento leva a que o utente fique em dívida para com o Hospital.

Agora que a sua estadia terminou e já nos conhece, pode ajudar-nos a melhorar. Peça a um dos profissionais do serviço um impresso onde poderá dar-nos a sua opinião e propor sugestões de melhoria.



OUTROS SERVIÇOS

Comunicação com o Exterior

Telefone

Todos os serviços de internamento têm ao seu dispor um telefone público de moedas.
Na entrada principal, Piso 00, estão instalados telefones públicos em que se pode utilizar um TLP card.

O Hospital poderá efectuar as chamadas estritamente necessárias e relacionadas com o decurso do seu tratamento.

Correio

Existe, na entrada principal, um posto dos CTT, para expedir ou receber correspondência.



Apoio ao Utente e Assistência Religiosa

A Liga dos Amigos e Corpo de Voluntariado do Hospital está disponível para o acolher, encaminhar e apoiar nos diferentes serviços.

A assistência religiosa poderá ser prestada pelo capelão católico ou ministro de outra religião, a seu pedido.

O Hospital dispõe de uma capela localizada no Piso 00 (entrada principal do Hospital).

Gabinete do Cidadão

Está dotado de técnicos especializados do Serviço Social, aptos para receber, avaliar e encaminhar as suas sugestões, reclamações ou agradecimentos.

Caixa Multibanco

Localizada na entrada principal do Hospital e na entrada da consulta externa.

Florista

Localizada na entrada principal do Hospital.



Cafetaria

Situada no edifício anexo à Consulta Externa.

Cabeleireiro

Localizado na entrada principal do Hospital podendo, a pedido do interessado, deslocar-se aos internamentos.

Bazar

(Piso 02, consulta externa).

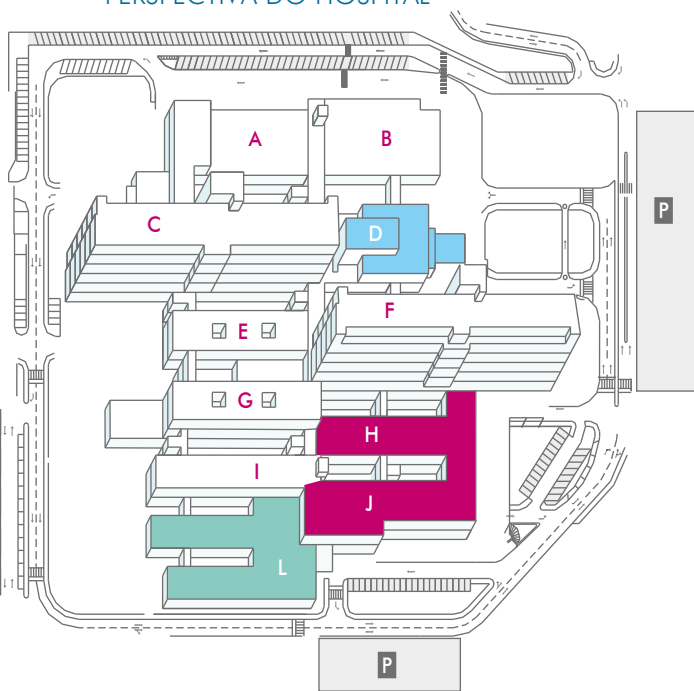
Apoio a Utentes Estrangeiros

O Hospital dispõe de uma Bolsa de Tradutores Voluntários que poderá ser solicitada sempre que necessário (Inglês, Francês, Russo, Ucraniano, etc.).

É facultado aos cidadãos estrangeiros que residam legalmente em Portugal o acesso, em igualdade de tratamento ao dos beneficiários do Serviço Nacional de Saúde (SNS), aos cuidados de saúde e de assistência medicamentosa, prestados pelas instituições e serviços que constituem o SNS.



PERSPECTIVA DO HOSPITAL



A
Cozinha
Lavandaria

B
Piso 00
Armazéns Gerais
Farmácia
Piso 01
Esterilização

C
Torre Poente

Piso 4
Internamento Psiquiatria
Piso 3
Internamento
Piso 2
Internamento Obstetrícia (Maternidade)
Internamento Ginecologia
Piso 1
Internamento Pediatria
Internamento Neonatologia/UCEP
Quartos dos Pais

Piso 00
Gabinete do Cidadão
Serviço Social
Gabinete da Qualidade
Gabinete de Gestão de Risco
Comissão de Controlo da Infecção

Piso 01
Laboratório Anatomia Patológica
Unidade de Ambulatório de Gastrenterologia
Casa Mortuária
Gabinete Médico-Legal

● ENTRADA
PRINCIPAL

● URGÊNCIAS

● CONSULTAS
EXTERNAS

● PARQUES DE
ESTACIONAMENTO



D

Piso 1

Anfiteatro

Piso 00

Entrada Principal

Capela

Piso 01

Bloco Operatório

E

Piso 00

Serviço Gestão Financeira

Aprovisionamento

Piso 01

Imagiologia

F

Torre Nascente

Piso 5

Medicina Intensiva

Internamento Cardiologia

Unidade de Hemodinâmica
e Intervenção Cardiovascular

Piso 4

Internamento Medicina Interna I

Internamento Medicina Interna II

Piso 3

Internamento Esp. Cirúrgicas

Internamento Gastrenterologia/Medicinas

Piso 2

Internamento Cirurgia Geral I

Internamento Cirurgia Geral II

Piso 1

Internamento Ortopedia I

Internamento Ortopedia II

Piso 00

Diaton

Liga dos Amigos

Voluntariado

Piso 01

Urgência Geral

UICD Adultos

G

Piso 00

Secretaria Geral/Serviço de

Gestão de Recursos Humanos

Serviço Gestão Doentes

Serviço de Segurança e Saúde

no Trabalho

Serviço de Informática

Conselho de Administração

Piso 01

Imagiologia

Piso 02

Medicina Física Reabilitação

H

Piso 01

Urgência Pediátrica

UICD Pediátrica

Hospital Dia

Piso 02

Cirurgia de Ambulatório

I

Piso 01

Laboratório Análises Clínicas

Serviço de Sangue

Piso 02

Consulta Externa

J

Piso 01

Urgência Ginecológica

/Obstétrica

Bloco de Partos

Bloco Operatório

Piso 02

Exames Especiais

L

Piso 02

Consulta Externa



ACESSIBILIDADE

Acessos ao Hospital

Existe uma rede de transportes urbanos que faz a ligação entre o Hospital e o centro da cidade.

O Hospital dispõe ainda de um parque de táxis junto à Urgência Geral e de Parques de Estacionamento.

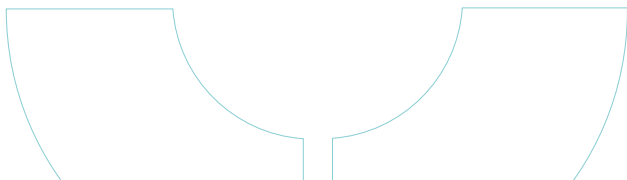
Acessos no Edifício

O acesso ao edifício pode ser feito através de:

Entrada principal por onde é efectuado o acesso dos doentes ao internamento.

Consultas Externas entrada directa no edifício onde se encontram localizada as consultas, exames, análises, cirurgia de ambulatório, Hospital de Dia, Fisiatria, etc.

Urgências





DIREITOS E DEVERES DOS DOENTES

Direitos - O Doente tem direito:

- A ser tratado no respeito pela dignidade humana;
- Ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas;
- A receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde;
- À prestação de cuidados continuados;
- A ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidado;
- A ser informado sobre a sua situação de saúde;
- De obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde;
- A dar ou recusar o seu consentimento antes de qualquer acto médico ou participação em investigação ou ensaio clínico;
- À confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam;
- De acesso aos dados registados no seu processo clínico;
- À privacidade na prestação de todo e qualquer acto médico;
- A apresentar sugestões e reclamações por si ou por quem o represente.



Deveres - O Doente tem 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;
- De fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correcto diagnóstico e adequado ao tratamento;
- De respeitar os direitos dos outros doentes;
- De 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 de colaborar activamente na redução dos gastos.

