

# UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO



## Manual de Acolhimento do Utente



(ATUALIZADO/REVISTO EM DEZEMBRO DE 2016)

## Conteúdo

Estimado Utente.....	3
1. Carteira de Serviços: .....	3
Programas da carteira.....	3
2. Dados Gerais da UCCCB .....	4
3. Horário da UCCCB .....	5
4. Colaboradores da UCCCB.....	5
Questionário de Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco .....	6
Gabinete do Cidadão .....	7
Carta dos direitos e deveres dos doentes .....	8

## Estimado Utente

Este guia de acolhimento pretende fornecer informação que lhe permita conhecer melhor a organização e funcionamento da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB), sediada no Centro de Saúde de S. Tiago em Castelo Branco, e faz parte da Unidade Local de Saúde de Castelo Branco (ULSCB), EPE<sup>1</sup>. A Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco é uma unidade funcional da ULSCB, EPE e a sua atividade desenvolve-se com autonomia organizativa e técnica em intercooperação com as demais unidades funcionais. Previstas no âmbito da criação dos Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES), as Unidades de Cuidados na Comunidade (UCC), têm por missão contribuir para a melhoria do estado de saúde da população da área geográfica de intervenção, visando a obtenção de ganhos em saúde.

### 1. Carteira de Serviços:

O compromisso assistencial da UCC de Castelo Branco<sup>2</sup> é constituído pela prestação de cuidados que consta da carteira de serviços, ora apresentada, e que incluem os seguintes programas:

### Programas da carteira

A oferta de serviços, que se apresenta de seguida, são as que constam do Plano de Ação, para o triénio de 2017/2019:

1. Programa Nacional de Saúde Infantil e Juvenil;
2. Programa Nacional de Saúde Escolar;
3. Programa Nacional de Saúde Mental;
4. Programa Nacional para as Pessoas Idosas;
5. Rede Social;
6. Rendimento Social de Inserção;
7. Cuidados Continuados Integrados e Cuidados Paliativos;

---

<sup>1</sup>Decreto-Lei n.º 318/2009 de 2 de Novembro (...)

« É criada, com a natureza de entidade pública empresarial, a Unidade Local de Saúde (ULS) de Castelo Branco, E. P. E., por integração do Hospital Amato Lusitano - Castelo Branco, com os agrupamentos de centros de saúde da Beira Interior Sul e do Pinhal Interior Sul (...)

<sup>2</sup> Homologado pelo Conselho Diretivo da ARSC em 08/08/2013

## 8. Qualidade na Saúde.

Na elaboração do plano de ação da UCCCB para o triénio 2017-2019, tivemos como fundamento para a escolha da carteira de serviços os programas prioritários do Ministério da Saúde<sup>3</sup> e Direção Geral de Saúde nomeadamente:

- 1- Prevenção e Controlo do Tabagismo;
- 2- Promoção da Alimentação Saudável;
- 3- Promoção da Atividade Física;
- 4- Diabetes;
- 5- Doenças Cérebro-cardiovasculares;
- 6- Doenças Oncológicas;
- 7- Doenças Respiratórias;
- 8- Hepatites Virais;
- 9- Infecção VIH/SIDA e Tuberculose;
- 10- Prevenção e Controlo de Infecções e de Resistência aos Antimicrobianos;
- 11- Saúde Mental.

Pretendemos promover a saúde nas diferentes fases do ciclo de vida do indivíduo, no seu contexto familiar e social. Atuamos ao nível da prevenção primária, secundária e terciária, em articulação com todos os profissionais dos cuidados de saúde primários, secundários ou outros, através do desenvolvimento de projectos de intervenção comunitária e domiciliária com os indivíduos dependentes e os prestadores informais<sup>4</sup>.

## 2. Dados Gerais da UCCCB

Designação	Morada	Telefone	Extensão	Correio eletrónico
UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO	Centro de Saúde de S. Tiago, Rua António Sérgio n.º 10, Apartado 110. 6000-172 Castelo Branco	272340290	237 e 234	<a href="mailto:ucccastelobranco@gmail.com">ucccastelobranco@gmail.com</a>

<sup>3</sup> Diário da República, 2.ª série — N.º 94 — 16 de maio de 2016, Despacho n.º 6401/2016

<sup>4</sup> O despacho n.º 10143/2009 de 16 de Abril, aprova o Regulamento da Organização e Funcionamento da Unidade de Cuidados na Comunidade. A missão centra-se na “.. prestação de cuidados de saúde e apoio psicológico e social de âmbito domiciliário e comunitário, especialmente às pessoas, famílias e grupos mais vulneráveis, em situação de maior risco ou dependência física e funcional ou doença que requeira acompanhamento próximo, e atua, ainda, na educação para a saúde, na integração em redes de apoio à família e na implementação de unidades móveis de intervenção”.

### 3. Horário da UCCCB

UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO	Todos os dias úteis 08h00 – 20h00 <sup>5</sup>
--	---

É cumprido o estipulado na Lei nº 59 / 2008 de 11 de Setembro ; nº 1 ; artº 141, no que concerne aos horários dos colaboradores da Unidade de Cuidados na Comunidade (UCCCB).

### 4. Colaboradores da UCCCB

<b>COLABORADORES DA UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO</b>		
<b>NOME</b>	<b>PERFIL PROFISSIONAL</b>	<b>VINCULO NA UCCCB</b>
Maria Odete Ribeiro Coelho Vicente	Enfermeiro Chefe ( Especialista em Saúde Comunitária)	Equipa nuclear
Nelson Gravelho Cardoso	Enfermeiro	Equipa nuclear
Luísa Margarida Ventura Cardoso Gomes Pereira	Enfermeiro ( Especialista em Reabilitação)	Equipa nuclear
João Manuel Andrade Curado Sal	Assistente Operacional	Equipa nuclear
Isabel Maria Dias Antunes	Médico (Assistente Graduada de Medicina Geral e Familiar)	Afeta 6 horas semanais
Cláudia Isabel Prata Monteiro Vicente	Enfermeiro ( Especialista de Saúde Mental)	Sem horas afectadas à UCCCB
Paulo Jorge Robalo Mariano Filipe	Enfermeiro ( Especialista de Saúde Mental)	Sem horas afectadas à UCCCB
Maria da Graça G. D. Coelho e de Azevedo Moura	Higienista oral	Sem horas afectadas à UCCCB
Paula Maria Fernandes Mendonça Cardoso	Assistente Social	Sem horas afectadas à UCCCB

<sup>5</sup> Horário a efetuar aquando da afetação dos restantes colaboradores.

## Questionário de Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco

Estimado Utente,

Esperamos que o atendimento por parte dos colaboradores da UCCCB tenha decorrido da forma que desejava.

Ajude-nos a melhorar, dando-nos a conhecer a sua opinião. A sua resposta é confidencial.

Assinale com uma cruz a resposta que melhor corresponda ao seu grau de satisfação.

Idade: \_\_\_\_\_ Sexo: M  F

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Nada Satisfeito
<b>1. Acessibilidade</b>				
Marcação de consultas / Intervenções comunitárias				
Tempo de espera para atendimento / realização de Intervenções comunitárias				
<b>2. Atendimento</b>				
Informações prestadas				
Cortesia e competência Médicos				
Cortesia e competência Enfermeiros				
Cortesia e competência A. Técnicos				
Privacidade durante o atendimento				
<b>3. Qualidade das instalações</b>				
Qualidade global das instalações				
Conforto da sala de espera				
Conforto do gabinete de atendimento				
Limpeza e higiene				
<b>4. Satisfação global</b>				
Satisfação global				

Deixe as suas sugestões.

---



---



---



---



---



---

## Gabinete do Cidadão<sup>6</sup>

O Ministério da Saúde, no seu papel de coordenador do sistema de saúde português, tem como uma das suas missões garantir os direitos dos cidadãos na sua relação com o Serviço Nacional de Saúde, assegurando a participação dos cidadãos na melhoria da organização e funcionamento dos serviços e na qualidade dos cuidados de saúde prestados. Pelo Despacho n.º 26/86, da Ministra da Saúde, de 30 de junho, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 24 de julho, foram criados, junto dos hospitais do Serviço Nacional de Saúde e das administrações regionais de saúde, os gabinetes do utente e pelo Despacho n.º 5081/2005, do Secretário de Estado Adjunto do Ministro da Saúde, de 14 de fevereiro, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 9 de março, foi criado o Sistema SIM-Cidadão, vocacionado para analisar e tratar as exposições dos utentes do Serviço Nacional de Saúde. Neste contexto e tendo em conta a necessidade de coordenação, aos níveis nacional e regional, da atividade dos gabinetes do utente do Serviço Nacional de Saúde, o referido Despacho criou o Observatório Nacional de Apoio ao Sistema SIM-Cidadão e os observatórios regionais de apoio ao Sistema SIM-Cidadão. Por seu turno, no contexto da reforma dos cuidados de saúde primários, o Decreto-Lei n.º 28/2008, de 22 de fevereiro, obrigou à uniformização dos procedimentos no registo e tratamento das exposições apresentadas pelos utentes do Serviço Nacional de Saúde, criando gabinetes do cidadão, como serviços de apoio do diretor executivo dos agrupamentos de centros de saúde.

Os novos estatutos das administrações regionais de saúde vieram institucionalizar, no âmbito das suas organizações internas, o Gabinete Jurídico e do Cidadão, conferindo-lhe competências na gestão das reclamações ou sugestões apresentadas pelos utentes do Serviço Nacional de Saúde, assim como assegurar as funções inerentes à existência de um Observatório Regional de Apoio ao Sistema Sim-Cidadão. Assim, tendo em conta a evolução legislativa registada nesta matéria, torna-se necessário definir a estrutura funcional específica aos vários níveis de gestão do Sistema SIM-Cidadão. Por outro lado, é, igualmente, importante harmonizarem-se as designações dos gabinetes do utente e do cidadão, que têm vindo a ser aplicáveis, de forma diferenciada, na rede de cuidados hospitalares e de cuidados de saúde primários, devendo passar estes serviços a designar-se por gabinetes do cidadão.

Por último, sem prejuízo dos cidadãos europeus e dos cidadãos estrangeiros não pertencentes ao espaço da União Europeia, possuem o mesmo direito que um cidadão nacional de apresentarem exposições e reclamações no âmbito da utilização do Serviço Nacional de Saúde, deve este direito passar a ser reconhecido expressamente no Sistema SIM-Cidadão (...).

---

<sup>6</sup> Diário da República, 2.ª série — N.º 130 — 9 de julho de 2013, Despacho n.º 8958/2013

## Carta dos direitos e deveres dos doentes <sup>7</sup>

Conhecer os seus direitos e deveres aumenta a sua capacidade de atuação na melhoria dos cuidados e serviços de saúde.

### 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 ensino clínico;
9. O doente tem direito à confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam;
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.

---

<sup>7</sup> <http://www.portaldasaude.pt/portal/conteudos/informacoes+uteis/direitos+deveres/direitosdeveresdoente.htm>