

UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO



Manual de Acolhimento do Utente



Conteúdo

Estimado Utente.....3

1. Carteira de Serviços:3

Programas da carteira básica3

Programas da carteira adicional.....4

2. Dados Gerais da UCCCB4

3. Horário da UCCCB4

4. Colaboradores da UCCCB.....5

Questionário de Avaliação da Satisfação dos Utentes
da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco.....6

Gabinete do Cidadão7

Carta dos direitos e deveres dos doentes8

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), EPE¹. A Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco é uma unidade funcional da ULSCB, EPE e a sua actividade 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 Branco² é constituído pela prestação de cuidados que consta da carteira de serviços, ora apresentada, e que incluem os seguintes programas:

Programas da carteira básica

- 1- Núcleo de apoio a crianças e jovens em risco;
- 2- Comissão de protecção de crianças e jovens em risco;
- 3- Cuidados continuados integrados e Cuidados Paliativos;
- 4- Programa nacional de saúde escolar;
- 5- Rede social;
- 6- Rendimento social de inserção;
- 7- Sistema nacional de intervenção precoce na infância;
- 8- Preparação para a parentalidade.

¹Decreto-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 (...)»

² Homologado pelo Conselho Diretivo da ARSC em 08/08/2013

Programas da carteira adicional

- 1- Intervenção comunitária em estomaterapia;
- 2- Intervenção psicossocial no acompanhamento pós-alta em doentes alcoólicos;
- 3- Cuidar positivo;
- 4- Por uma vida sem (de)pressão;
- 5- Intervenção psicoeducativa em comportamentos associados ao excessivo consumo de bebidas alcoólicas em idades jovens.

Pretendemos promover a saúde nas diferentes fases do ciclo de vida do indivíduo, no seu contexto familiar e social. Actuamos 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 ³.

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 nº 10, Apartado 110. 6000-172 Castelo Branco	272340290	237 e 234	ucccastelobranco@gmail.com

3. Horário da UCCCB

UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO	Todos os dias úteis 08h00 – 20h00 ⁴
---	---

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).

³ O despacho nº 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 actua, ainda, na educação para a saúde, na integração em redes de apoio à família e na implementação de unidades móveis de intervenção ”.

⁴ Horário a efetuar aquando da afetação dos restantes colaboradores.

4. Colaboradores da UCCCB

Nome do colaborador	Grupo Profissional
MARIA ODETE RIBEIRO COELHO VICENTE	Enfermeira Chefe Coordenador da UCCCB
NELSON GRAVELHO CARDOSO	Enfermeiro
LUÍSA MARGARIDA VENTURA CARDOSO GOMES PEREIRA	Enfermeira
PAULO JORGE ROBALO MARIANO FILIPE	Enfermeiro
CLÁUDIA ISABEL PRATA MONTEIRO VICENTE	Enfermeira
MAGDA ALVES SANTOS MARRUCHO*	Enfermeiro
ISABEL MARIA DIAS ANTUNES CARVALHO	Médica
SÍLVIA BEATRIZ PICCO*	Médica
JOÃO LOPES CARDOSO	Assistente Operacional
MAGDA ALEXANDRA C. SANTOS ALVES	Assistente Técnico
MARIA DA GRAÇA GONÇALVES DAVID COELHO E DE AZEVEDO MOURA	Higienista Oral
PAULA MARIA FERNANDES MENDONÇA CARDOSO	Técnico Superior de Serviço Social
MARGARIDA MARIA C. N. SILVA MARQUES	Técnico Superior de Planeamento e Estatística
TÂNIA CLÁUDIA SILVEIRA SOUSA SEIÇA	Técnico Superior de Ciências da Nutrição

*Ainda não foram disponibilizadas horas para a UCCCB

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
------------------	------------	------------------	-----------------

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

Deixe as suas sugestões.

Gabinete do Cidadão⁵

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 (...).

⁵ 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 ⁶

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

⁶ <http://www.portaldasaude.pt/portal/conteudos/informacoes+uteis/direitos+deveres/direitosdeveresdoente.htm>