

Manual de Acolhimento do Utente



UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE
DE CASTELO BRANCO (UCCCB)



Fotografia por: Nuno Roberto do Serviço de Investigação Formação e Ensino da ULSCB,EPE



Índice

Estimado(a) Utente.....	2
1.Carteira de Serviços da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB).....	2
2.Dados Gerais da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco	6
3.Horário de Funcionamento da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco	6
4.Colaboradores da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco	7
5.Direitos e deveres dos utentes do Serviço Nacional de Saúde (SNS)....	8
6.ANEXOS	9
Anexo 1 - Cartão de Visita da UCCCB	
Anexo 2 - Guia de Acolhimento do Utente na UCCCB	
Anexo 3 - Autorização de entrada no domicílio	
Anexo 4 - Autorização da divulgação de imagem	
Anexo 5 - Declaração de consentimento do tratamento de dados pessoais e de saúde	
Anexo 6- Plano de medicação diário	
Anexo 7 - Questionário de Avaliação da Satisfação dos Utentes Prestadores de Cuidados Parceiros	
Anexo 8 – Carta de condolências	
Anexo 9- Direitos e Deveres dos Utentes	

Estimado(a) Utente

Este manual de acolhimento pretende fornecer informação, que lhe permita conhecer melhor a organização e funcionamento da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (doravante designada UCCCB), sediada no Centro de Saúde de São Tiago em Castelo Branco, e cuja área geográfica de intervenção é o Concelho de Castelo Branco.

A Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco é uma unidade funcional dos Cuidados de Saúde Primários (CSP) pertencente ao Agrupamento de Centros de Saúde da Beira Interior Sul (ACES BIS), integrado na Unidade Local de Saúde de Castelo Branco (ULSCB), EPE¹.

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. Desenvolvem a sua atividade com autonomia organizativa e técnica em intercooperação com as demais unidades funcionais.

1. Carteira de Serviços da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB)

O compromisso assistencial da UCCCB² 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 no Bilhete de Identidade dos Cuidados de Saúde Primários (BI-CSP) do Serviço Nacional de Saúde (SNS)

<https://bicsp.min-saude.pt/pt/Paginas/default.aspx>

¹ 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 (...)»

² Homologado pelo Conselho Diretivo da Administração Regional de Saúde do Centro em 08/08/2013

1. Programa Nacional de Saúde Infantil e Juvenil;
2. Programa Nacional de Saúde Escolar;
3. Programa Nacional de Saúde Mental;
4. Programa Nacional para a Saúde das Pessoas Idosas;
5. Rede Social;
6. Rendimento Social de Inserção;
7. Cuidados Continuados Integrados e Cuidados Paliativos;
8. Estatuto do Cuidador Informal;
9. Qualidade na Saúde.

Na elaboração do plano de ação da UCCCB, tivemos como fundamento para a escolha da carteira de serviços os programas prioritários do Ministério da Saúde³ e da Direção Geral da 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.

Os colaboradores da UCCCB efetuam promoção da saúde nas diferentes fases do ciclo de vida do indivíduo, no seu contexto familiar e social. Atuam ao nível da prevenção primária, secundária e terciária, em articulação com todos os profissionais dos cuidados de saúde e com os parceiros locais, através do desenvolvimento de projetos de intervenção

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

comunitária e domiciliária com os utentes dependentes e os prestadores de cuidados⁴.

Primando pela excelência da prestação de cuidados, são obrigatoriamente facultados ao utente | prestador de cuidados no momento da admissão do utente no programa Cuidados Continuados Integrados e Cuidados Paliativos, os documentos assinalados nos pontos 1, 2, 3, 4 e 5:

1. Cartão de visita da UCCCB (Anexo 1);
2. Guia de Acolhimento do Utente na UCCCB (Anexo 2);
3. Autorização de entrada no domicílio: damos a primazia ao utente | prestador de cuidados sobre a permissão ou não de entrada no seu domicílio, aos alunos que estejam a realizar o ensino clínico na UCCCB (Anexo 3). Só após a autorização do utente | prestador de cuidados é permitido ao aluno a entrada no domicílio. O documento fica arquivado na UCCCB e é facultada fotocópia ao utente | prestador de cuidados ;
4. Autorização da divulgação de imagem: damos a primazia ao utente | prestador de cuidados sobre a permissão ou não da recolha de imagens obtidas durante a realização das atividades da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (Anexo 4). O documento fica arquivado na UCCCB e é facultada fotocópia ao utente | prestador de cuidados;
5. Declaração de Consentimento do tratamento de dados pessoais e de saúde, dando cumprimento ao disposto no regulamento geral de proteção de dados do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (Anexo 5). O documento fica arquivado na UCCCB e é facultada fotocópia ao utente | prestador de cuidados;

⁴ 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 atua, ainda, na educação para a saúde, na integração em redes de apoio à família e na implementação de unidades móveis de intervenção ”.

6. Gestão do regime terapêutico: Plano de medicação diário | durante o internamento é atualizado sempre que existam alterações no regime terapêutico (Anexo 6);

7. Questionário de avaliação da satisfação dos utentes | prestadores de cuidados | parceiros (da ACSS)(Anexo 7): é facultado no momento do *términus* do internamento | intervenção, sendo a sua aplicação por administração direta.

O questionário é anónimo, e é o utente | prestador de cuidados | parceiro, que o coloca na urna. Na primeira semana de janeiro do ano civil seguinte é aberta a urna e, efetuado o tratamento dos dados obtidos através dos questionários, e introduzidas as medidas de melhoria necessárias.

A aplicação do questionário está integrado na área | Qualidade Organizacional e na sub área | Segurança | Dimensão da Segurança de Utentes e Centralidade no Cidadão.

8. Aos utentes internados na UCCCB no programa Cuidados Continuados Integrados e Cuidados Paliativos, o termo linguístico *términus* significa a redução | ausência da prestação de cuidados de forma presencial no domicílio, aquando do momento da alta. No *após alta* e, de forma continuada são programados contatos não presenciais ao utente e/ou prestador de cuidados: Telefone ou telemóvel; Email, chat, SMS ou outros canais digitais de texto, no sentido daqueles se sentirem apoiados e valorizados. Esta perspectiva de continuidade de cuidados permite aos colaboradores da UCCCB estarem munidos do conhecimento do estado de saúde do utente | prestador de cuidados e, no momento da morte | luto é enviada uma mensagem de condolências à família e efectuado apoio no processo do luto (Anexo 8);

9. Direitos e deveres dos utentes (Anexo 9).

2. Dados Gerais da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco

Designação	Morada	Telefone	E-mails / Websites
UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO (UCCCB)	Centro de Saúde de São Tiago Rua António Sérgio, nº 10 6000-152 Castelo Branco	272 340 290 272 070 073 272 070 075 272 070 076	ucccastelobranco@ulscb.min-saude.pt ucccastelobranco@gmail.com https://ucccb.pt https://bicsp.min-saude.pt/pt/Paginas/default.aspx https://www.ulscb.min-saude.pt

3. Horário de Funcionamento da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco

UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO (UCCCB)	De 2ª a 6ª feira: 08:00 às 17:00 (17:15 às 24:00 apenas quando necessário). Sábados, domingos e feriados: 08:00 às 13:00 14:00 às 24:00, apenas quando necessário. Na ausência de colaborador na UCCCB, é favor dirigir-se ao Segurança do Centro de Saúde de São Tiago. Disponíveis 24 horas em: https://ucccb.pt
---	---

É cumprido o estipulado na Lei nº 59 / 2008 de 11 de Setembro ; nº 1 ; art.º 141, no que concerne aos horários dos colaboradores da UCCCB.

4. Colaboradores da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco

COLABORADORES DA UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO		
NOME	PERFIL PROFISSIONAL	VÍNCULO NA UCCCB
Maria Odete Ribeiro Coelho Vicente	Enfermeiro Gestor (Especialista em Saúde Comunitária) Coordenador da UCCCB	Aloca a totalidade do horário de trabalho à UCCCB
Luísa Margarida Ventura Cardoso Gomes Pereira	Enfermeiro Especialista (Reabilitação)	Aloca a totalidade do horário de trabalho à UCCCB
Isabel Maria Dias Antunes	Médico Medicina Geral e Familiar (Pós Graduação em Cuidados Paliativos)	Aloca 5 horas semanais à UCCCB
João Manuel Andrade Curado Sal	Assistente Operacional	Aloca a totalidade do horário de trabalho à UCCCB
Maria Valentina Almeida Santos Gonçalves	Enfermeiro (Mestre em Cuidados Paliativos)	Aloca a totalidade do horário de trabalho à UCCCB
Ana Maria Lucas Ferreira	Assistente Operacional	Aloca a totalidade do horário de trabalho à UCCCB
Maria Piedade Chaves Valente	Enfermeiro Especialista (Saúde Comunitária)	Aloca a totalidade do horário de trabalho à UCCCB
Miguel Eugénio Cardoso Resende	Médico Medicina Geral e Familiar	Aloca 1 hora semanal à UCCCB
Anabela Maria Mateus Ribeiro Nunes Madeira	Enfermeiro (Pós Graduação em Feridas)	Aloca a totalidade do horário de trabalho à UCCCB
Elsa Antunes Batista	Enfermeiro	Aloca a totalidade do horário de trabalho à UCCCB
Paula Maria Fernandes Mendonça Cardoso	Técnico Superior de Serviço Social	Aloca 4 horas semanais à UCCCB

5. Direitos e deveres dos utentes do Serviço Nacional de Saúde (SNS)

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.

Os direitos e deveres dos utentes do Serviço Nacional de Saúde estão consagrados, nomeadamente, na Lei n.º 15/2014, de 21 de março, alterada pelo Decreto-Lei n.º 44/2017, de 20 de abril, na Portaria n.º 87/2015, de 23 de março, na Portaria 153/2017, de 4 de maio e no Despacho n.º 5344-A/2016, de 14 de abril, publicado no Diário da República n.º 76/2016, 1.º suplemento, Série II de 19 de abril.

Ao conhecer os seus direitos e deveres enquanto utente do Serviço Nacional de Saúde, fica munido das ferramentas necessárias para contribuir para a melhoria do serviço prestado.

- carta dos direitos de acesso aos cuidados de saúde
<https://www.sns24.gov.pt/guia/direitos-e-deveres-do-utente/>
- deveres do utente dos serviços de saúde
<https://www.sns24.gov.pt/guia/direitos-e-deveres-do-utente/carta-dos-direitos-de-acesso-aos-cuidados-de-saude-pelos-utentes-do-servico-nacional-de-saude/>
- direitos do utente dos serviços de saúde
<https://www.sns24.gov.pt/guia/direitos-e-deveres-do-utente/deveres-do-utente-dos-servicos-de-saude/>
- tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) no acesso a cuidados de saúde no Serviço Nacional de Saúde
<https://www.sns24.gov.pt/guia/direitos-e-deveres-do-utente/tempos-maximos-de-resposta-garantidos-tmrg-no-acesso-a-cuidados-de-saude-no-servico-nacional-de-saude/>

A informação constante do presente documento não tem conteúdo legal vinculativo nem dispensa a leitura dos diplomas aplicáveis.

6. ANEXOS

Cartão de Visita da UCCCB



Colaboradores

Nome	Grupo Profissional
Maria Odete Ribeiro Coelho Vicente	Enfermeiro Gestor (Especialidade de Saúde Comunitária) Coordenador da UCCCB
Lúisa Margarida Ventura Cardoso Gomes Pereira	Enfermeiro Especialista (Reabilitação)
Isabel Maria Dias Antunes	Médico Medicina Geral e Familiar (Pós graduação em Cuidados Paliativos)
João Manuel Andrade Curado Sal	Assistente Operacional
Maria Valentina Almeida Santos Gonçalves	Enfermeiro (Mestre em Cuidados Paliativos)
Ana Maria Lucas Ferreira	Assistente Operacional
Maria Piedade Chaves Valente	Enfermeiro Especialista (Saúde Comunitária)
Miguel Eugénio Cardoso Resende	Médico Medicina Geral e Familiar
Anabela Maria Mateus Ri- beiro Nunes Madeira	Enfermeiro (Pós graduação em Feridas)
Elsa Antunes Batista	Enfermeiro
Paula Maria Fernandes Mendonça Cardoso	Técnico Superior de Serviço Social

Horário de funcionamento:

De 2ª a 6ª feira: 08:00 às 17:00 | 17:15 às 24:00, apenas quando necessário.

Sábados, domingos e feriados: 08:00 às 13:00 | 14:00 às 24:00, apenas quando necessário.

Na ausência de colaborador na UCCCB, é favor dirigir-se ao Segurança do Centro de Saúde de São Tiago.

Contactos:

Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco

Centro de Saúde de São Tiago

Rua António Sérgio, nº 10

6000-152 Castelo Branco

Telefone: 272 340 290; 272 070 073;
272 070 075; 272 070 076

E-mails: ucccastelobranco@gmail.com;
ucccastelobranco@ulscb.min-saude.pt

Alternativas assistenciais:

SNS 24 ☎ 8082424242

INEM ☎ 112

XII atualização do Guia de Acolhimento do Utente | agosto de 2023

¹ Não dispensa a leitura do Manual de Acolhimento do Utente, disponível nas instalações da UCCCB e em <https://ucccb.pt>



GUIA DE ACOLHIMENTO DO UTENTE

UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE
DE CASTELO BRANCO



Estimado(a) utente da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco	Missão	Carteira de Serviços
<i>Seja bem-vindo!</i> Este guia de acolhimento¹ pretende facultar-lhe informação, para conhecer melhor a organização e funcionamento da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco, cuja área geográfica de intervenção é o Concelho de Castelo Branco. As Unidades de Cuidados na Comunidade (UCC), estão previstas no âmbito da criação dos Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES), e 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 (...). (Despacho nº 10143/2009 de 16 de Abril; Diário da República, 2.ª série - N.º 74 - 16 de Abril de 2009).	A Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco promove a saúde nas diferentes fases do ciclo de vida do indivíduo, no seu contexto familiar e social. Presta cuidados de saúde e apoio psicológico e social de âmbito domiciliário e comunitário. Está especialmente direcionado para as pessoas, famílias e grupos mais vulneráveis, em situação de maior risco ou dependência física e funcional ou doença, que requeiram acompanhamento próximo. Atua também na educação para a saúde e na integração em redes de apoio à família. Desenvolve o seu trabalho em articulação com todos os profissionais dos cuidados de saúde e com os parceiros locais, implementando projetos de intervenção comunitária e prestando cuidados de saúde de proximidade.	Programa Nacional de Saúde Infantil e Juvenil; Programa Nacional de Saúde Escolar; Programa Nacional de Saúde Mental; Programa Nacional para as Pessoas Idosas; Rede Social; Rendimento Social de Inserção; Cuidados Continuados Integrados e Cuidados Paliativos; Estatuto do Cuidador Informal; Qualidade na Saúde.

¹ Não dispensa a leitura do Manual de Acolhimento do Utente, disponível nas instalações da UCCCB e em <https://ucccb.pt>

UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO



AUTORIZAÇÃO DE ENTRADA NO DOMICÍLIO

Eu, _____ utente/
prestador de cuidados* do utente _____
autorizo/não autorizo* a entrada no meu domicílio, aos alunos que
realizam o ensino clínico na Unidade de Cuidados na Comunidade de
Castelo Branco (UCCCB).

(* Por favor risque o que não interessa)

Nome: _____ Nacionalidade: _____

Portador de: ☐ C.C. ☐ B.I. ☐ Tit.Res. com o número _____
válido até ____/____/____

Data: ____ de _____ de _____ Assinatura: _____
(Assinatura igual ao documento de identificação)

Validação da Identidade do Utente/Prestador de cuidados
(preenchimento a ser efetuado pelo funcionário da ULSCB,EPE que
recebe o documento)

Identidade Validada: ☐ Sim ☐ Não

Data de Validação ____/____/____

Documento de identificação pessoal validado: ☐ C.C. ☐ B.I. ☐ Tit.Res.

Nome do funcionário: _____ Nº Meca.: _____

➤ **É facultada fotocópia ao utente/prestador de cuidados.**

UNIDADE DE CUIDADOS NA COMUNIDADE DE CASTELO BRANCO



AUTORIZAÇÃO DA DIVULGAÇÃO DE IMAGEM

Eu, _____ utente/prestador de cuidados* do utente _____ autorizo/ não autorizo* a recolha de imagens obtidas durante a realização das atividades da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB). A UCCCB efetua divulgações em várias fontes da comunicação social, nomeadamente, na imprensa escrita, nas redes sociais, nos canais de televisão e no site da UCCCB.

(* Por favor risque o que não interessa)

Nome: _____ Nacionalidade: _____

Portador de: ☐ C.C. ☐ B.I. ☐ Tit.Res. com o número _____
válido até ____/____/____

Data: ____ de ____ de ____ Assinatura: _____
(Assinatura igual ao documento de identificação)

Validação da Identidade do Utente/Prestador de cuidados
(preenchimento a ser efetuado pelo funcionário da ULSCB,EPE que recebe o documento)

Identidade Validada: ☐ Sim ☐ Não

Data de Validação ____/____/____

Documento de identificação pessoal validado: ☐ C.C. ☐ B.I. ☐ Tit.Res.

Nome do funcionário: _____ Nº Meca.: _____

➤ **É facultada fotocópia ao utente/prestador de cuidados.**

Anexo 5 - Declaração de consentimento do tratamento de dados pessoais e de saúde



Unidade Local de Saúde
Castelo Branco, EPE



DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS E DE SAÚDE

Declaro para os efeitos previstos no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) (EU)2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 prestar, por este meio, o meu EXPRESSO CONSENTIMENTO para o tratamento dos meus dados pessoais e de saúde, os quais tenha direta ou indiretamente informado, fornecido ou cedido à Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, EPE (ULSCB, EPE), Pessoa Coletiva n.º 509 309 844, com sede na avenida Pedro Álvares Cabral, 6000-084 Castelo Branco, bem como o acesso informático ao meu processo clínico digital por parte dos profissionais de saúde da instituição, sob compromisso desta entidade manter a confidencialidade dos dados e a identidade das pessoas responsáveis pelo tratamento e recolha dos dados, nomeadamente: imagens em fotografia e vídeo, processo clínico, documentação administrativa, arquivos e ficheiros clínicos, boletins e relatórios de informação, informação em redes sociais ou outras. Declaro permitir sem prejuízo do atrás disposto, ser contactado pela ULSCB por carta, ofício, SMS, email, telefone ou qualquer outra plataforma eletrónica ou digital, a articulação e o intercâmbio dos meus dados de saúde com entidades terceiras prestadoras de cuidados, atos e realização de exames de saúde, a divulgação dos meus dados pessoais e de saúde de forma não nominativa sempre que tenham por finalidade divulgar a terceiros a atividade da Instituição ou para fins de estudo, interesse público reconhecido, ensaios clínicos e atividade científica, **salvo se** por escrito manifestar vontade em contrário ou por motivo de força maior, deixarem de estar reunidas as condições necessárias para a manutenção do tratamento dos meus dados, sendo que, neste último caso, os referidos dados poderão ser conservados para efeitos de estudo e investigação clínica, sem limite temporal para os efeitos descritos da lei.

A ULSCB, EPE garante o cumprimento do disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais, bem como na demais legislação aplicável, obrigando-se a respeitar e a cumprir o direito ao apagamento e à portabilidade dos meus dados e, a não colocar à disposição de terceiros os meus dados pessoais e ou de saúde de forma nominativa, sem a minha autorização pessoal.

Mais declaro, para os efeitos do Regulamento Geral de Proteção de Dados – RGPD, ter tomado pleno conhecimento e compreendido devidamente os direitos que me assistem relativamente aos meus dados pessoais e o teor completo da presente declaração:

Nome: _____ **Nacionalidade:** _____

Portador do ☐B.I. ☐C.C. ☐Tit. Res. com o número: _____ válido até: ____ / ____ / ____

ULSCB, EPE, Data ____ de ____ de ____ Ass. _____

**** (pode ser assinado provisoriamente em nome deste por familiar direto do doente devidamente identificado ou seu representante legal - Posteriormente deverá ser assinado pelo próprio doente ou seu representante legal) (Assinatura igual ao Documento de identificação)**

Validação da identidade do Utente (preenchimento pelo funcionário que recebe o pedido)

Identidade validada: ☐Sim ☐Não Data de Validação: ____ / ____ / ____

Documento de identificação pessoal validado: ☐B.I. ☐C.C. ☐Tit. Res

Nome do Funcionário: _____ N.º Mecanográfico: _____



PLANO MEDICAÇÃO DIÁRIO

NOME: _____

Nº UTENTE: _____

MEDICAÇÃO	JEJUM	PEQUENO-ALMOÇO	ALMOÇO	LANCHE	JANTAR	DEITAR



Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB)

Centro de Saúde de S. Tiago
Rua António Sérgio, nº 10; 6000-172 Castelo Branco
Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, EPE
272 340 290 | <http://ucccb.pt>



Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco

“OUVIR” O NOSSO UTENTE

A equipa da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB) está preocupada em prestar cuidados de saúde com qualidade. Este questionário foi construído para que possamos conhecer o grau de satisfação dos nossos utentes.

Agradecemos, desde já, a disponibilidade para nos dar a sua opinião, respondendo às questões abaixo apresentadas. Contamos consigo, para podermos melhorar continuamente os nossos serviços!

Maria Odete Ribeiro Coelho Vicente
(Coordenador da UCCCB)

Júlio Almeida Ramos
(Diretor executivo do ACES BIS)

Questão 1

Como avalia a sua satisfação em relação à facilidade em se deslocar para a UCCCB ?

- 1 - Muito satisfeito
- 2 - Satisfeito
- 3 - Pouco satisfeito
- 4 - Nada satisfeito
- 5 - Não sei / Não respondo

Questão 2

Como avalia a facilidade em contactar telefonicamente com a UCCCB?

- 1 - Muito fácil
- 2 - Fácil
- 3 - Difícil
- 4 - Muito difícil
- 5 - Não sei / Não respondo

Questão 3

Como avalia a sua satisfação com o horário proposto pela UCCCB para os serviços que lhe são prestados?

- 1 - Muito satisfeito
- 2 - Satisfeito
- 3 - Pouco satisfeito
- 4 - Nada satisfeito
- 5 - Não sei / Não respondo

Questão 4

Como considera o conforto (comodidade, temperatura, ambiente, ruído e iluminação) das instalações da UCCCB?

- 1 - Muito bom
- 2 - Bom
- 3 - Razoável
- 4 - Mau
- 5 - Não sei / Não respondo

Questão 5

Como considera a limpeza das instalações da UCCCB?

- 1 - Muito boa
- 2 - Boa
- 3 - Razoável
- 4 - Má
- 5 - Não sei / Não respondo

Questão 6

Como avalia a resposta da UCCCB aos utilizadores com necessidades especiais?

- 1 - Muito boa
- 2 - Boa
- 3 - Razoável
- 4 - Inexistente
- 5 - Não sei / Não respondo

Questão 7

Como classifica a forma como a UCCCB divulga os tipos de cuidados que oferece?

- 1 - Muito clara
- 2 - Clara
- 3 - Pouco clara
- 4 - Confusa
- 5 - Não sei / Não respondo



Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco

Questão 8

Como avalia a sua satisfação em relação à rapidez com que os seus problemas urgentes foram atendidos e resolvidos?

- 1 - Muito satisfeito
- 2 - Satisfeito
- 3 - Pouco satisfeito
- 4 - Nada satisfeito
- 5 - Não sei / Não respondo

Questão 9

Como avalia a sua satisfação relativamente à forma como os profissionais se identificam ao fazer o atendimento telefónico ou presencial?

- 1 - Muito satisfeito
- 2 - Satisfeito
- 3 - Pouco satisfeito
- 4 - Nada satisfeito
- 5 - Não sei / Não respondo

Questão 10

Como avalia a sua satisfação em relação à pontualidade com que foi atendido pelos serviços clínicos?

- 1 - Muito satisfeito
- 2 - Satisfeito
- 3 - Pouco satisfeito
- 4 - Nada satisfeito
- 5 - Não sei / Não respondo

Questão 11

Como classifica a informação fornecida pelos serviços administrativos da UCCCB?

- 1 - Muito clara
- 2 - Clara
- 3 - Pouco clara
- 4 - Confusa
- 5 - Não sei / Não respondo

Questão 12

Como avalia a sua satisfação relativamente ao tempo e atenção que o enfermeiro dedicou ao seu atendimento?

- 1 - Muito satisfeito
- 2 - Satisfeito
- 3 - Pouco satisfeito
- 4 - Nada satisfeito
- 5 - Não sei / Não respondo

Questão 13

Como avalia a sua satisfação relativamente ao tempo e atenção que o médico de família dedicou ao seu atendimento?

- 1 - Muito satisfeito
- 2 - Satisfeito
- 3 - Pouco satisfeito
- 4 - Nada satisfeito
- 5 - Não sei / Não respondo

Questão 14

Como avalia a sua satisfação relativamente à qualidade dos cuidados de enfermagem recebidos?

- 1 - Muito satisfeito
- 2 - Satisfeito
- 3 - Pouco satisfeito
- 4 - Nada satisfeito
- 5 - Não sei / Não respondo

Questão 15

Como avalia a sua satisfação relativamente à qualidade dos cuidados médicos recebidos?

- 1 - Muito satisfeito
- 2 - Satisfeito
- 3 - Pouco satisfeito
- 4 - Nada satisfeito
- 5 - Não sei / Não respondo



Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco

Questão 16

Como classifica a informação fornecida pelo médico ou pelo enfermeiro sobre os cuidados a ter com a sua saúde?

- 1 - Muito útil
- 2 - Útil
- 3 - Pouco útil
- 4 - Inútil
- 5 - Não sei / Não respondo

Questão 17

Como avalia a sua satisfação em relação à forma como foi envolvido(a) nas decisões sobre os cuidados a ter com a sua saúde?

- 1 - Muito satisfeito
- 2 - Satisfeito
- 3 - Pouco satisfeito
- 4 - Nada satisfeito
- 5 - Não sei / Não respondo

Questão 18

Como avalia o modo como os administrativos, enfermeiros e médicos zelam pela sua privacidade?

- 1 - Muito bom
- 2 - Bom
- 3 - Razoável
- 4 - Mau
- 5 - Não sei / Não respondo

Questão 19

Como avalia a sua satisfação global em relação à UCCCB?

(Utilizando uma escala de 1 a 10, em que 1 corresponde a "muito insatisfeito" e 10 a "muito satisfeito")

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Questão 20

Como avalia os serviços prestados pela UCCCB em comparação com o que esperava receber?

(Utilizando uma escala de 1 a 10, em que 1 corresponde a "muito abaixo das expectativas" e 10 a "muito acima das expectativas")

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Questão 21

Como avalia o desempenho da UCCCB em comparação com o seu ideal de serviço de saúde?

(Utilizando uma escala de 1 a 10, em que 1 corresponde a "muito longe do ideal" e 10 a "muito próximo do ideal")

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Questão 22

Recomendaria a UCCCB aos seus familiares e amigos?

- 1 - Sim, com toda a certeza
- 2 - Provavelmente sim
- 3 - Provavelmente não
- 4 - Não
- 5 - Não sei / Não respondo

Questão 23

Na sua opinião, como poderíamos melhorar os nossos serviços?



Mensagem de condolências

“ (...) Aqueles que passam por nós, não vão sós, não nos deixam sós. Deixam um pouco de si, levam um pouco de nós. (...)”. Saint-Exupéry, A. (1943). O Príncipezinho.

Os colaboradores da Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco apresentam as suas sentidas condolências pela perda do Vosso Ente Querido_____.

Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco (UCCCB)



Centro de Saúde de S. Tiago
Rua António Sérgio, nº 10
6000-152 Castelo Branco
Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, EPE

272 340 290 | ucccastelobranco@gmail.com | ucccastelobranco@ulscb.min-saude.pt
<https://ucccb.pt>

DIREITOS DOS UTENTES DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

- Direito de escolha;
- Direito ao consentimento ou recusa;
- Direito à adequação da prestação dos cuidados de saúde;
- Direito à proteção dos dados pessoais da vida privada;
- Direito ao sigilo dos dados pessoais;
- Direito à informação;
- Direito à assistência espiritual e religiosa;
- Direito a reclamar e apresentar queixa;
- Direito de associação;
- Direito dos menores e incapazes terem representantes legais;
- Direito ao acompanhamento.

A informação constante do folheto informativo não dispensa a leitura atenta da legislação em vigor aplicável e visa apenas orientar o utente.

Para exercer o seu direito de reclamação, aceda ao website www.ers.pt ou envie um e-mail para reclamacoes@ers.pt.



Entidade Reguladora da Saúde
R. de São João de Brito, 621
4100 Porto

T 222 092 350
F 222 092 351
geral@ers.pt
www.ers.pt

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES 2018




ERS
ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE



ESCOLHA

- O utente tem direito de escolha dos serviços e prestadores de cuidados de saúde, na medida dos recursos existentes e das regras de organização dos serviços de saúde.

CONSENTIMENTO OU RECUSA

- O consentimento ou a recusa da prestação dos cuidados de saúde devem ser declarados de forma livre e esclarecida.
- O utente pode, em qualquer momento da prestação dos cuidados de saúde, revogar o consentimento. Para mais informações consulte as perguntas frequentes sobre consentimento informado no website da ERS em www.ers.pt/pages/419.

ADEQUAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS DE SAÚDE

- O utente tem direito a receber, com prontidão ou num período de tempo considerado clinicamente aceitável, os cuidados de saúde de que necessita.
- O utente tem direito à prestação dos cuidados de saúde mais adequados e tecnicamente mais corretos.
- Os cuidados de saúde devem ser prestados humanamente e com respeito pelo utente.
- No atendimento presencial sem marcação prévia, e em quadro clínico de gravidade e complexidade idênticas, deve ser dada prioridade aos utentes com deficiência ou incapacidade igual ou superior a 60%.

DADOS PESSOAIS E PROTEÇÃO DA VIDA PRIVADA

- O utente é titular dos direitos à proteção de dados pessoais e à reserva da vida privada.
- O tratamento dos dados de saúde deve obedecer ao disposto na lei devendo ser o adequado, pertinente e não excessivo.
- O utente é titular do direito de acesso aos dados pessoais recolhidos e pode exigir a retificação de informações inexatas e a inclusão de informações total ou parcialmente omissas, nos termos da Lei.

SIGILO DOS DADOS PESSOAIS

- O utente tem direito ao sigilo sobre os seus dados pessoais.
- Os profissionais de saúde estão obrigados ao dever de sigilo relativamente aos factos de que tenham conhecimento no exercício das suas funções, salvo lei que disponha em contrário ou decisão judicial que imponha a sua revelação.

INFORMAÇÃO

- O utente tem o direito a ser informado pelo prestador dos cuidados de saúde sobre a sua situação, as alternativas possíveis de tratamento e a evolução provável do seu estado.
- A informação deve ser transmitida de forma acessível, objetiva, completa e inteligível.

ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL E RELIGIOSA

- O utente tem direito à assistência religiosa, independentemente da religião que professe.
- As igrejas ou comunidades religiosas, legalmente reconhecidas, são asseguradas condições que permitam o livre exercício da assistência espiritual e religiosa aos utentes internados em estabelecimentos de saúde do SNS, que a solicitem, nos termos da Lei.

RECLAMAR E APRESENTAR QUEIXA

- O utente tem direito a reclamar e apresentar queixa nos estabelecimentos de saúde, nos termos da lei, bem como a receber indemnização por prejuízos sofridos.
- 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.
- Os serviços de saúde, os fornecedores de bens ou de serviços de saúde e os operadores de saúde são obrigados a possuir livro de reclamações, que pode ser preenchido por quem o solicitar.

ASSOCIAÇÃO

- O utente tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses, nomeadamente sob a forma de associações para a promoção e defesa da saúde ou de grupos de amigos de estabelecimentos de saúde.

MENORES E INCAPAZES

- Os representantes legais dos menores e incapazes podem exercer os direitos que lhes cabem, designadamente o de recusarem assistência, com observância dos princípios constitucionais.

ACOMPANHAMENTO

- Nos serviços de urgência do SNS.
- Quando se trata de mulher grávida internada em estabelecimento de saúde, durante todas as fases do trabalho de parto.
- Quando se trata de crianças internadas em estabelecimento de saúde, pessoas com deficiência, pessoas em situação de dependência e pessoas com doença incurável em estado avançado e em estado final de vida.

O UTENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE:

- 1- Deve respeitar os direitos de outros utentes, e dos profissionais de saúde com os quais se relacione.
- 2- Deve respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde.
- 3- Deve colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspetos relativos à sua situação.
- 4- Deve pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso.

Para mais informações consultar a Lei n.º 15/2014, de 21 de março.



Consultar a área de "Informações aos Utentes" em: www.ers.pt/pages/419.