

7Modificações: Atualização do horário das visitas e direitos do acompanhante .



BEM – VINDO
AO
HOSPITAL DISTRITAL DA
FIGUEIRA DA FOZ, EPE

CARO UTENTE

Este Guia foi elaborado a pensar em si. A informação nele descrita é de ordem geral, podendo solicitar qualquer esclarecimento mais específico ao Profissional do Serviço de Admissão ou dos Serviços onde se vai dirigir.

Os nossos profissionais farão tudo para que sinta integrado, mais confortável, em segurança e ciente de que será tratado com civismo e humanidade.

Porque queremos prestar-lhe

Cuidados de saúde, com Qualidade!

Para que se sinta integrado, quando nos visita!

Para esclarecer algumas dúvidas, se existirem!

Porque recebê-lo, é um privilégio para nós!

AJUDE-NOS A MELHORAR ESTE GUIA, DANDO SUGESTÕES DE MELHORIA.

ÍNDICE

PARTE I - INTRODUÇÃO	4
PARTE II - COMO CHEGAR AO HDFF, EPE.....	4
ACESSO AO HOSPITAL.....	4
SERVIÇOS DE APOIO	5
MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA.....	6
O QUE O TROUXE AO HOSPITAL	7
PARTE III – SERVIÇOS.....	7
CONSULTA EXTERNA	7
HOSPITAL DE DIA	8
SERVIÇO DE URGÊNCIA GERAL	8
SERVIÇO DE URGÊNCIA PEDIÁTRICA	9
SERVIÇOS DE INTERNAMENTO	9
ALTA HOSPITALAR	11
VISITAS	12
PARTE IV - OUTROS SERVIÇOS.....	13
VOLUNTARIADO	13
APOIO ESPIRITUAL E RELIGIOSO	13
SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES	13
ENCARGOS FINANCEIROS	13
ACESSO DE CIDADÃOS ESTRANGEIROS AOS CUIDADOS DE SAÚDE	14
ENTIDADE PATRONAL.....	14
DIREITOS E DEVERES DO UTENTE DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE	14
SATISFAÇÃO DO UTENTE	14
PARTE V – CONTACTOS ÚTEIS	17

PARTE I - INTRODUÇÃO

O Hospital Distrital da Figueira da Foz, E.P.E., situado no lugar de Gala, Freguesia de S. Pedro, encontra-se aberto ao público desde 1975.

Tem por **missão** prestação de cuidados de saúde de qualidade em articulação com os cuidados de saúde primários de outros hospitais integrados na rede do Serviço Nacional de Saúde. Os **valores** e princípios subjacentes à sua atividade encontram-se descritos no seu Regulamento Interno (www.hdfigueira.min-saude.pt).



Desde que abriu vem melhorando o desempenho da prestação de cuidados de saúde e procura ser uma referência não só no diagnóstico e tratamento da doença, como no acompanhamento dos utentes que a ele se dirigem.

No âmbito da qualidade de prestação de cuidados encontra-se, desde 2011, no Processo de Certificação pelas Normas ISO e, atualmente, também no Processo de Acreditação pelo Modelo do Ministério da Saúde.

A responsabilidade pela aplicabilidade e manutenção deste Guia de acolhimento é de todos os profissionais que atendem e cuidam do utente.

PARTE II - COMO CHEGAR AO Hdff, EPE

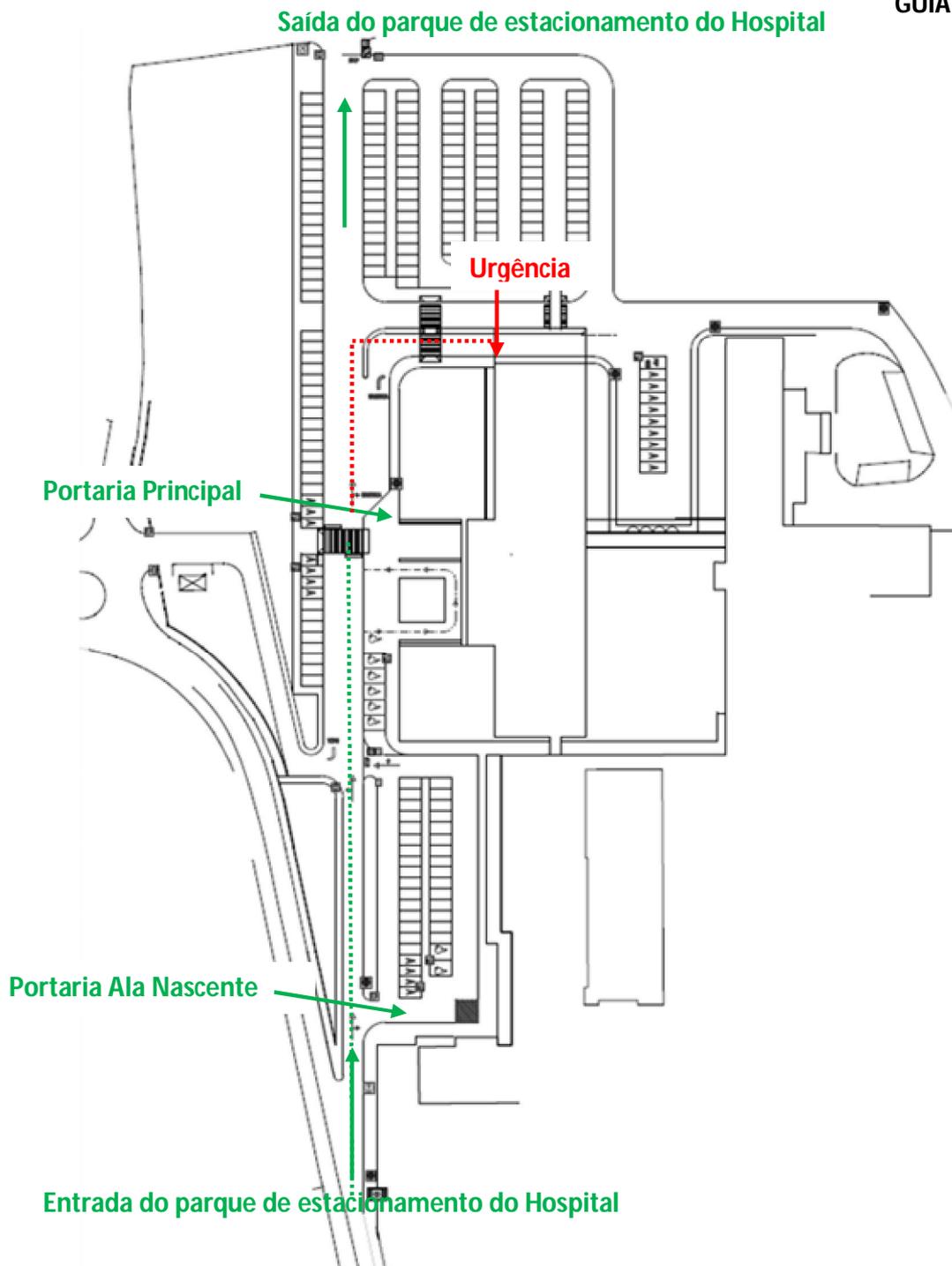
ACESSO AO HOSPITAL

Transporte público – Na rotunda da “Varina”, de acesso ao Hospital, existe uma paragem de autocarro. Para mais informações sobre horários consulte o site do Hospital em: http://www.hdfigueira.min-saude.pt/InfoUtente/InfoUteis/?sm=3_3

Transporte particular – O Hdff, EPE dispõe de um parque de estacionamento tarifado. Durante a 1ª hora é gratuito, sendo pago a partir da 2ª hora, em intervalos de 15 minutos. Para mais informações consulte o *site* do Hospital em: <http://www.hdfigueira.min-saude.pt>

Táxis – Na rotunda da “Varina”, de acesso ao Hospital, existe uma praça de táxis, cujo contacto é: Telf. 233 431 431

Mobilidade especial – Na Portaria Principal, na Ala nascente e na Urgência do Hospital estão disponíveis diversas cadeiras de rodas, que podem ser utilizadas pelos utentes. O parque de estacionamento também tem lugares reservados para pessoas com deficiência.



SERVIÇOS DE APOIO

O Hospital dispõe de vários serviços de prestação de cuidados e de apoio aos utentes:

PISO 0

Serviço de Urgência/ VMER
Unidade de Cirurgia do Ambulatório
Serviço de Esterilização
Serviço de Medicina Laboratorial

PISO 1

Hall de entrada do edifício das Consultas Externas

- Auditório
- Caixa Multibanco/ Quiosque
- Centro Óptico
- Cafetaria aberta das 08h às 19h30
- Telefone público

Consulta Externa

Imagiologia

Serviços Administrativos: Gestão de Doentes, Gestão de Recursos Humanos, Serviços Financeiros, Serviço Jurídico, Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão e Conselho de Administração

Corredor de acesso ao Serviço de Medicina Física e Reabilitação

- Sala de Culto
- Cabeleireiro e Estética
- Cafetaria aberta das 08h00 às 13h00
- Refeitório

Hospital de Dia da Diabetes

Serviços Farmacêuticos

Serviços Gerais

Qualidade

Nutrição e Dietética

Medicina Física e de Reabilitação

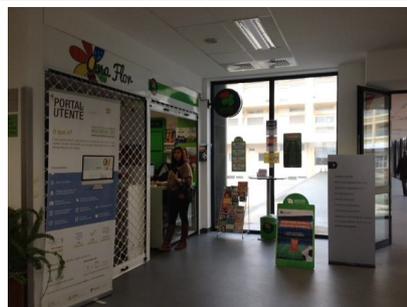
Arquivo Clínico

Serviço Social

Serviço de Medicina Interna

Hospital de Dia

Serviço de Especialidades Médicas



PISO 2

Serviço de Cirurgia Geral

Bloco Operatório

Serviço de Pediatria

PISO 3

Serviço de Ortopedia

Serviço de Especialidades Cirúrgicas

MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA

O Hdff, EPE dispõe de meios complementares de diagnóstico e terapêutica (TAC, Ecografia, Análises clínicas, etc.), abrangendo as várias especialidades e recorrendo a avançada tecnologia.

Ao chegar ao Hospital dirige-se ao Segurança/ Serviço de Admissão que o encaminha para o local onde é realizado o exame que tem marcado.

O Serviço de Medicina Laboratorial (onde se deve dirigir para a realização de análises clínicas) situa-se nas traseiras do edifício principal, sendo o acesso feito pelo exterior.

O QUE O TROUXE AO HOSPITAL

Admissão

Existem diversos Serviços ao dispor no nosso hospital. Em todos eles o utente é tratado pelos nossos profissionais com civismo e cordialidade, para que se sinta integrado (Política da Centralidade do Utente e Política de Privacidade do Utente).

A admissão do utente no Hospital pode ter várias origens: uma consulta externa, um internamento programado, uma urgência, uma transferência de outro hospital, uma intervenção cirúrgica ou a realização de exames/tratamentos. Para qualquer destas situações é usual o utente receber uma comunicação escrita (carta ou sms).

- O utente/ acompanhante/familiar ou representante legal deve dirigir-se ao balcão de admissão com a carta recebida;
- O profissional que o atende regista a sua consulta/exame e indica-lhe como proceder e onde se dirigir.



PARTE III – SERVIÇOS

CONSULTA EXTERNA

O acesso às consultas externas faz-se pela **Portaria Principal** ou pela **Ala Nascente** (ver planta), consoante o tipo de consulta marcada.

1. Primeira consulta: O acesso à primeira consulta só é possível através de uma referência do seu médico de família, do Internamento, do Serviço de urgência, de uma especialidade médica ou de outro hospital;
2. Segunda consulta: Esta consulta é marcada pelo seu médico do hospital. No caso de alteração de data é informado via SMS ou CTT.
3. Horário das consultas externas: As consultas funcionam das 9:00h às 18:00h.

Se o seu médico assistente pedir uma consulta no HDFF, EPE, irá receber uma carta com o agendamento da consulta. Na carta encontram-se informações importantes:

- Dia, hora, local e especialidade médica;
- Pode existir alguma NOTA que deve ser lida com atenção.

Como deve proceder no dia da consulta:

- Deve levar consigo a carta recebida;
- Deve comparecer 30 minutos antes da hora marcada e dirigir-se ao balcão de atendimento a fim de efetivar a consulta;
- Deve ainda trazer consigo a seguinte **DOCUMENTAÇÃO**: Cartão do Utente/ Subsistema; Cartão de

Cidadão, Bilhete de Identidade ou Passaporte, Cartão de Contribuinte e Cartão do hospital (se tiver);

- Medicação que toma, exames recentes e relatórios clínicos (análises, radiografias, ecografias, TAC ou outros) que tenha em sua posse;
- Dinheiro para pagamento da taxa moderadora se não for isento. Neste âmbito o hospital tem à sua disposição uma caixa Multibanco disponível no átrio da admissão;
- Em caso de impossibilidade de comparência no dia e hora, deve avisar o Hospital para a sua vaga ser preenchida, ligando para o 233402009/233402190 ou para o endereço de *email*: desmarcacoes@hdfigueira.min-saude.pt.

Após a consulta deve dirigir-se sempre ao balcão de atendimento para:

- Pagar a taxa moderadora;
- Pedir uma declaração;
- Marcar exames e/ou análises pedidos;
- Confirmar a próxima consulta;
- Qualquer outro motivo.

HOSPITAL DE DIA

A consulta de Hospital de Dia é uma consulta programada que tem normalmente subjacente um tratamento ou realização de exames.

- A entrada faz-se pela **Ala Nascente**;
- O horário de funcionamento é das **9:00h às 18:00h**;
- A marcação de tratamentos/exames são agendados, habitualmente, pelos profissionais do Serviço de Gestão de Doentes, de acordo com as indicações aplicáveis.

SERVIÇO DE URGÊNCIA GERAL

O Serviço de Urgência funciona 24 horas por dia. Os tempos de atendimento podem ser visualizados no **Portal do SNS** - <http://tempos.min-saude.pt/#/instituicao/181> .

Pelas suas características, só deve recorrer a este Serviço em situação de urgência/emergência. Nas outras situações, deve contactar a **Linha SNS 24, nº 808 24 24 24** onde se encontram profissionais de saúde qualificados que fazem a avaliação do seu estado de saúde, informando e aconselhando sobre os cuidados mais adequados e encaminhando para os Serviços de Saúde sempre que necessário.

Ao chegar ao Serviço de Urgência dirija-se ao Balcão de Admissão para efetuar a sua inscrição. Após a inscrição, o utente será chamado ao Gabinete de Triagem, através do sistema de som e imagem. Esta triagem – Triagem de Prioridades de Manchester - é realizada por um enfermeiro que avalia o grau de gravidade do seu estado clínico, de acordo com protocolos pré-definidos e reconhecidos internacionalmente (quadro seguinte).

PRIORIDADE	SITUAÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO (OBJETIVO)
Vermelho	Emergente	Imediato
Laranja	Muito Urgente	10 minutos
Amarelo	Urgente	60 minutos
Verde	Pouco Urgente	120 minutos
Azul	Não Urgente	240 minutos

O utente pode fazer-se acompanhar, dentro do Serviço, por um familiar/representante legal/convivente significativo ou outro acompanhante da sua escolha, caso não tenha condições de comunicação próprias. Este deve comportar-se com civismo e urbanidade, pois caso contrário pode ser impedido de permanecer junto do utente.

SERVIÇO DE URGÊNCIA PEDIÁTRICA

Este Serviço, com acesso e atendimento próprio, recebe crianças e adolescentes menores de 18 anos de idade, que recorrem ao Serviço por situações clínicas urgentes/emergentes.

SERVIÇOS DE INTERNAMENTO

O internamento pode ser programado ou urgente. Se recebeu uma carta, apresente-a ao Serviço de Admissão, na Portaria Principal do Hospital, sendo-lhe indicado o local e o piso onde se deve dirigir.

Durante a sua estadia no Hospital, o utente beneficia de cuidados individualizados prestados por profissionais de saúde, que contribuem para a sua recuperação e máximo conforto. Terá contacto com, entre outros, Médicos, Enfermeiros, Assistentes Sociais, Técnicos, Assistentes Administrativos e Assistentes Operacionais.

No HDFE, EPE poderá ainda contactar com alunos, que, no âmbito da sua formação, estejam a realizar estágios clínicos ou outros, sob orientação dos elementos das equipas de saúde e/ou dos docentes das Escolas e Universidades. Estes alunos participam no trabalho de equipa em função do seu nível de formação, **prestando-lhe cuidados mediante o seu consentimento.**

A quem se deve dirigir

Dirige-se ao Enfermeiro responsável pelo seu acolhimento, que se encontra no Serviço onde vai ser internado. Qualquer informação, específica ou esclarecimento, deve ser solicitada a este profissional.

O que deve trazer

- Pijama/camisa de dormir, roupão, chinelos, roupa interior e objetos de higiene pessoal;
- Medicação que toma, exames recentes e relatórios clínicos, exames complementares de diagnóstico recentes (análises, radiografias, ecografias, TAC entre outros) que tenha em sua posse, ficando esta à guarda da equipa de saúde;
- Toda a documentação descrita no capítulo da Consulta Externa.

O que pode trazer de objetos pessoais

- Livros/revistas, computador pessoal, pequeno rádio com auscultadores, leitores de DVD, para lhe facilitarem a sua estadia. A guarda destes objetos, contudo, é da sua responsabilidade.

O que não deve trazer

- Não deve trazer objetos pessoais de valor ou dinheiro. Se vier acompanhado, entregue o que tiver ao seu acompanhante, caso esteja sozinho entregue os seus objetos pessoais ao enfermeiro que o atender, para que este os guarde em local seguro. O HDFF, EPE declina qualquer responsabilidade em caso de perda ou furto.
- O vestuário que utilizar no dia em que se dirige ao Hospital para ser internado poderá ser confiado ao seu acompanhante ou guardado mediante entrega ao enfermeiro assistente.
- Alimentos ou bebidas, que podem ser prejudiciais à sua situação. Fale primeiro com o seu médico ou enfermeiro.

Instalações

Nos internamentos existem enfermarias, de 1 a 6 camas, onde poderá ficar instalado. O Hospital dispõe de campainhas nas camas, pelo que em caso de necessidade, não hesite em chamar o pessoal que se encontra de serviço. As unidades de internamento têm um refeitório onde pode tomar as refeições e receber as suas visitas.

Horários das refeições

A sua dieta é prescrita pelo médico que o assiste a partir do primeiro dia e é elaborada pelo nutricionista que se encontra ao seu dispor para esclarecimentos adicionais. Deve informar a equipa de saúde sobre intolerâncias ou alergias alimentares e cumprir a dieta prescrita, utilizando o refeitório do Serviço, se aplicável.

Tem disponibilidade de água no Serviço.

No internamento as refeições são servidas nos seguintes horários:

REFEIÇÃO	HORÁRIO
PEQUENO - ALMOÇO	8:30h - 9:00h
REFORÇO (DIETA TERAPÊUTICA) *	10:30h - 11:00h
ALMOÇO	12.30h - 13:00h
LANCHE	16:00h - 16:30h
JANTAR + CEIA**	19:00h - 19:30h

* Distribuído de acordo com a orientação clínica e entregue com o pequeno-almoço.

** A entrega da ceia é feita com o jantar para que o utente possa comer mais tarde.

Acompanhante

O utente/família deverá centralizar, num familiar direto ou em alguém, da sua total confiança, a recolha de informação sobre si. Esse elemento deve solicitar ao secretariado clínico do internamento o horário de atendimento dos médicos às famílias.

O acompanhante é escolhido pelo próprio utente, sendo-lhe permitida a permanência junto do mesmo, todos os dias, das 12:00h às 19:30h, exceto na Unidade de Internamento de Curta Duração. Excecionalmente, este período poderá ser alargado mediante autorização prévia dos

profissionais responsáveis e nas situações previstas na lei. Durante o período de visitas se permanecer junto do utente será considerado visita.

O acompanhante deverá seguir as instruções emitidas pelos profissionais de saúde e aprender os cuidados inerentes à situação do utente a continuar após a alta hospitalar.

Pessoas com mobilidade reduzida

O utente internado com mobilidade reduzida, deficiência ou problemas de comunicação, tem direito ao acompanhamento permanente de alguém da sua escolha ou representante legal. Este acompanhamento é restrito ao período diurno, mas, em casos excepcionais, pode estender-se ao período noturno.

Durante o internamento

- Comunique sempre ao seu médico/enfermeiro, de referência/substituto, qualquer sintoma ou indisposição que tenha;
- Deve manter, para sua segurança e melhor assistência, a pulseira de identificação durante todo o período de internamento;
- Siga todas as instruções no que diz respeito à dieta, ao repouso e ao tratamento;
- Não deverá ausentar-se do Serviço sem autorização do enfermeiro;
- Junto da sua cama existe uma campainha para chamar quem o possa ajudar. Utilize-a sempre que necessário. Se não o puder fazer, peça a alguém que o faça por si;
- Evite falar alto e aconselhe as suas visitas a terem o mesmo comportamento. Respeite sempre os outros doentes. Lembre-se: a hora de silêncio é das 22h00 às 08h00;
- Não deite lixo para o chão. Deve manter limpa e arrumada a sua zona de internamento.
- Não é permitido fumar dentro das instalações do Hospital.

Durante o seu internamento devem ser tomadas todas as precauções para prevenir e evitar a propagação de doenças:

- No âmbito da prevenção de infeções:
 - **Lavar as mãos é uma das formas mais eficazes para evitar a propagação de doenças;**
 - Pratique uma boa higiene pessoal.



ALTA HOSPITALAR

A alta do utente internado deve ser programada desde o início do internamento, decorrendo este processo em colaboração e articulação direta com o próprio utente/família/representante legal e equipa de saúde.

A alta hospitalar significa um regresso ao seio familiar ou eventualmente a uma instituição de acolhimento ou de continuidade de cuidados. Se necessário o Serviço Social ajudará a encontrar as soluções mais adequadas.

Antes de sair do hospital confirme se leva todos os seus bens e objetos de uso pessoal, assim como toda a documentação necessária. Se tiver dúvidas solicite todos os esclarecimentos sobre os medicamentos que deverá tomar, a alimentação que deverá seguir ou sobre cuidados especiais a

cumprir.

Se necessitar de cuidados de continuidade, com uma consulta, tratamento ou domicílio nos Cuidados de Saúde Primários, esta será marcada, pelo secretariado clínico do Hospital aquando da alta, na Unidade onde pertence, desde que esta integre o protocolo “Cuidados de Saúde Integrados, Agendas partilhadas”.

Documentação entregue no momento da alta

- Nota de alta (médica/enfermagem ou outros profissionais de saúde);
- Receita médica;
- Marcação de consultas/Exames.

VISITAS

O utente internado tem direito a receber visitas, todos os dias das 15h00 às 19h00, beneficiando do seu apoio e ligação à família e comunidade, podendo contudo recusar a visita de quaisquer pessoas que considerar inconvenientes. Existem Serviços onde o horário é diferente, encontrando-se o mesmo explícito no Regulamento de Visitas em vigor.

Podem permanecer junto do utente dois visitantes. Este número será diminuído para 1, caso exista indicação clínica para tal, devendo os enfermeiros comunicar ao Segurança de serviço. Os utentes não acamados devem receber, sempre que possível, as suas duas visitas no refeitório/sala de convívio da respetiva unidade de internamento.

É interdita a oferta aos utentes internados de alimentos, flores ou qualquer outro artigo não autorizado.

O hospital é um local de risco de infeção, pela que a visita de crianças menores de 10 anos é interdita. Excecionam-se as situações previamente autorizadas pelo Diretor de Serviço ou Enfermeiro-Chefe/Responsável.

Os visitantes devem cumprir prontamente as indicações da equipa de saúde e de Segurança.

Deve ainda ter em consideração:



Falar em voz alta, para não perturbar os doentes



Entrar em zonas de acesso reservado ao pessoal hospitalar



Fumar em qualquer local do Hospital



Utilizar telemóveis. Devem usá-los fora do Serviço

- Respeitar as normas, orientações e sinalética do Hospital;
- Não fotografar nem filmar no interior do hospital;
- Respeitar a privacidade dos outros utentes;
- Circular apenas no espaço que lhe é adstrito. Não entrar em espaços reservados aos profissionais;
- Evite percorrer todo o hospital a visitar, em simultâneo, vários utentes internados;

- Prevenir a infeção, **lavando sempre as mãos antes e depois de contactar com o utente internado** e não se sentando nem colocando objetos, em cima da cama do mesmo;
- Não deitar lixo para o chão, mantendo o espaço circundante do utente que visita, limpo e seguro;
- Apresentar o cartão de visitante sempre que solicitado por algum profissional identificado;
- Zelar pelo património hospitalar, que é de todos.

PARTE IV - OUTROS SERVIÇOS

VOLUNTARIADO

O Hospital tem uma equipa de voluntariado, devidamente preparado e disponível para o apoiar, nos vários Serviços do Hospital. Estes disponibilizam, altruisticamente, o seu tempo, o seu contacto humano e boa vontade em contribuir para o bem-estar do utente.

No Serviço de Urgência os acompanhantes poderão facilmente solicitar, através do Voluntariado, informações ao pessoal clínico, sobre o estado de saúde dos respetivos utentes, bem como todas as informações relativas à localização dos mesmos dentro do Hospital.

APOIO ESPIRITUAL E RELIGIOSO

O HDFF, EPE permite a prestação de assistência espiritual e religiosa, por parte dos diversos cultos aos utentes que assim o solicitem, nos termos do regulamento em vigor.

SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

A sua opinião é importante para que o HDFF, EPE possa prestar um melhor serviço, pelo que deverá apresentar as suas sugestões (caixas de sugestões) ou reclamações.

Livro de Reclamações:

Dias úteis das 09:00h às 17:00h – Serviço Social - Gabinete do Cidadão (situado no corredor da Ala Nascente);

Dias úteis das 17:00h às 09:00h e sábados, domingos e feriados das 00:00h às 24:00h - Serviço de Urgência.

Poderá, também, exercer o seu direito de alertar ou reclamar de alguma situação, que tenha observado e considere errada, acedendo ao formulário notifiQ@, na *Internet* do seu computador - <https://www.dgs.pt/formulario-notifica.aspx>.

ENCARGOS FINANCEIROS

Os custos dos cuidados hospitalares estão cobertos pelo seu sistema de saúde (Serviço Nacional de Saúde, ADSE e outros). Se beneficiar de seguros privados de doença ou acidente (trabalho, viação), deve facultar todas as informações que lhe sejam solicitadas (nome da companhia de seguros,

número de apólice, declaração da entidade patronal e outros considerados necessários).

O cidadão residente no estrangeiro deve, no momento da admissão, apresentar o Cartão Europeu de Saúde, emitido pelo País de residência.

ACESSO DE CIDADÃOS ESTRANGEIROS AOS CUIDADOS DE SAÚDE

Aos titulares portadores do Cartão Europeu do Seguro de Doença é assegurada a concessão dos cuidados médicos, clinicamente necessários, durante a permanência no território nacional, tendo em conta a natureza das prestações a conceder e a duração prevista da mesma.

Nos restantes casos apresente os seus documentos oficiais bem como o passaporte válido, para que através da articulação entre o HDFF, EPE e a Administração Regional de Saúde, seja regularizada a sua situação.

ENTIDADE PATRONAL

Em caso de internamento deverá prevenir a sua entidade patronal, confirmando o HDFF, EPE o mesmo, mediante a sua solicitação, através de impresso próprio existente no Secretariado Clínico dos Serviços de internamento. Para as restantes situações, atendimento noutros Serviços do Hospital, poderão também ser emitidas as respetivas declarações de presença.

DIREITOS E DEVERES DO UTENTE DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

A integração efetiva de cuidados deve centrar-se no utente. Para tal torna-se necessário que os profissionais sejam capazes de reconhecer a autonomia e a capacidade de compromisso do utente ou do seu familiar/representante legal, no controle e na gestão dos assuntos que dizem respeito à sua saúde, capacitando-o, estrategicamente, para a melhor tomada de decisão, livre e esclarecida (Consentimento Informado). Assiste-lhe sempre o direito a uma segunda opinião clínica sobre o seu estado de saúde.

O Hospital garante, assim, a divulgação dos Direitos e Deveres do Utente nos vários locais de atendimento e prestação de cuidados/serviços e conta, também, com a sua Liga de Amigos para operacionalizar, na proximidade do utente/ família/representante legal, este documento (<file:///C:/Users/fu0794/Downloads/i019961.pdf>).

Para dar resposta à diversidade cultural e linguística dos nossos utentes, disponibilizamos este e outros documentos noutras línguas (inglês, francês e Braille).

SATISFAÇÃO DO UTENTE

O HDFF, EPE encontra-se empenhado em melhorar a prestação de cuidados de saúde. Para tal é importante conhecer o seu grau de satisfação perante o atendimento que lhe foi proporcionado.

Este é feito através do preenchimento do questionário da página seguinte. A sua resposta é confidencial.

Após o preenchimento coloque-o na caixa própria para o efeito, localizada em cada uma das Portarias do Hospital (Principal, Ala Nascente) e Serviço de Urgência.

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO UTENTE

Caro Utente,

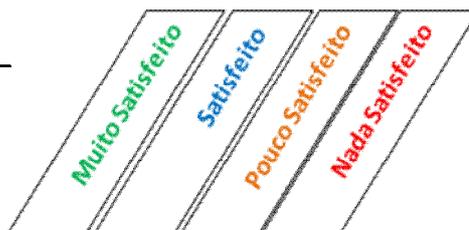
Esperamos que a sua vinda ao Hdff, EPE tenha decorrido da melhor forma. Queremos conhecer a sua opinião relativamente aos cuidados prestados neste Hospital.

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

SERVIÇO UTILIZADO _____

DATA: _____

SEXO: M F



O ACOLHIMENTO

Correta identificação dos profissionais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informações prestadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respeito no atendimento recebido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidade e cortesia dos médicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidade e cortesia dos enfermeiros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidade e cortesia dos técnicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidade e cortesia dos auxiliares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidade e cortesia do secretariado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OS CUIDADOS DE SAÚDE

Prestados por médicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prestados por enfermeiros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prestados por técnicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Privacidade durante o tratamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informações sobre os cuidados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo de espera para a consulta (se aplicável)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

O CONFORTO DO HOSPITAL

Conforto das instalações onde foi atendido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Higiene das instalações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualidade das refeições (se aplicável)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nível de ruído	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Horário das visitas (se aplicável)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilidade de marcação da consulta (se aplicável)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SATISFAÇÃO GLOBAL com os serviços recebidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RECOMENDARIA ESTE HOSPITAL A OUTROS?	SIM <input type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se desejar pode deixar aqui uma sugestão ou reclamação:

Muito Obrigado!

Documentação de referência:

1. O Direito à privacidade do doente no Serviço de urgência; Dissertação de Almerinda Maria Ferreira da Silva (2007);
2. COMISSÃO NACIONAL DE PROTECÇÃO DE DADOS (2004), Privacidade no Local de Trabalho: A Utilização de Dados Biométricos para Controlo de Acessos e de Assiduidade, Lisboa;
3. DIRECTIVA 95/46/CE - Considerando nº 26;
4. Direitos e deveres do utente nos Serviços de Saúde, lei nº15/2014;
5. André Gonçalo Dias Pereira, O Consentimento Informado na Relação Médico-Paciente, Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra – Centro de Direito Biomédico, Coimbra (2004);
6. Código Deontológico Médico;
7. Código Deontológico de Enfermagem;
8. Lei 67/98 de 26 de Outubro- Protecção de dados;
9. Política de segurança do Hdff, EPE;
10. Política da Centralidade do Hdff, EPE;
11. Ministério da Saúde – Despacho 8958/2013 de 9 de Julho – Regulamento Sim – Cidadão;
12. Política da privacidade do Utente na prestação de cuidados/serviços;
13. Ministério da Saúde – Código de Conduta de Ética.



PARTE V – CONTACTOS ÚTEIS

Telf. Geral - 233 40 20 00

Fax. 233 43 12 68

Endereço eletrónico: hdff@hdfigueira.min-saude.pt

Cirurgia Geral - 233 40 20 16

Cirurgia de Ambulatório - 233 40 21 30

Consulta Externa - Alteração/Desmarcação de consultas – 808 203 812 ou
desmarcacoes@hdfigueira.min-saude.pt

Especialidades Cirúrgicas - 233 40 20 63

Especialidades Médicas - 233 40 21 27

Hospital de Dia - 233 40 21 05

Medicina Interna - 233 40 20 04

Medicina Física e Reabilitação - 233 40 20 10

Ortopedia - 233 40 20 27

Pediatria - 233 40 20 77

Serviço Social / Gabinete Utente - 233 40 21 73

SIGIC - 233 40 21 40

Urgência - 233 40 20 97

Se quiser receber **correspondência dos seus familiares e amigos**, informe-os do Serviço em que está internado, bem como do número do quarto e da cama. Pode também facultar-lhes o seguinte correio eletrónico para uma mais rápida receção de mensagens (dias úteis): ana.rita@hdfigueira.min-saude.pt

Hospital Distrital da Figueira da Foz, EPE

Gala

3094-001 Figueira da Foz

www.hdfigueira.min-saude.pt