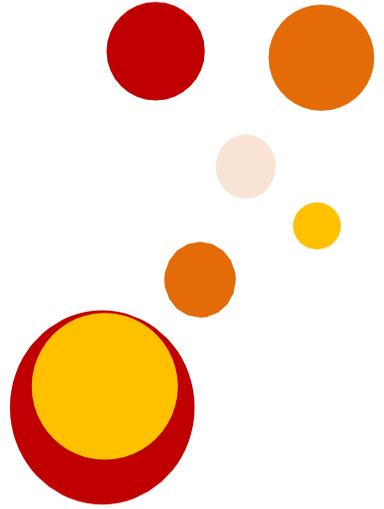


GUIA DE FUNCIONAMENTO

Serviço de Transplantação Renal Internamento de Urologia





FICHA TÉCNICA

Edição: Serviço de Urologia e Transplantação Renal | Propriedade: Serviço de Urologia e Transplantação Renal | Textos: Serviço de Urologia e Transplantação Renal |

ÍNDICE

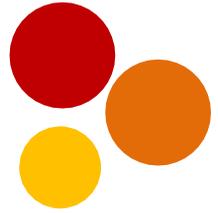
INTRODUÇÃO	4
COMO CHEGAR AO HOSPITAL	5
CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNAMENTO	6
Localização/Acesso	6
COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO	7
Estrutura física/ Equipa multidisciplinar	7
INFORMAÇÕES UTEIS	9
Como nos contactar/Obter esclarecimentos não emergentes	9
Como utilizar a internet /Restrição de captação de imagem	10
Portal do utente- /MISMS-APP para o cidadão	10
Hospital sem Tabaco	11
Hospital sem barulho/ Inquérito de satisfação/ Bens pessoais	11
Organismos de apoio	12
Transportes	12
CIDADÃO CENTRADO NOS CUIDADOS	13
Apoio/ serviço de tradução	13
Privacidade e intimidade	13
Proteção de dados	14
2ª opinião	14
Livre escolha/ consentimento informado	15
Testamento vital	15
Reclamações, elogios ou sugestões	16
Assistência espiritual e religião	16
DIREITOS E DEVERES DO CIDADÃO	17



Este Guia é meramente informativo, estando sujeito a alterações decorrentes de regulação interna e sempre que seJustifique.



INTRODUÇÃO



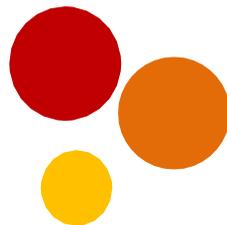
Este Guia tem como objetivo fornecer informações gerais sobre o funcionamento do serviço de Internamento de Urologia, do Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra. Tem como missão, a prestação de cuidados elevada qualidade e diferenciação aos nossos utentes.

O serviço é constituído por profissionais qualificados, diferenciados e dedicados, que permite a prestação de cuidados especializados, tendo em vista a promoção da saúde, a prevenção e tratamento aos utentes com doença do foro urológico.

Estamos disponíveis para ouvir, esclarecer e partilhar informações.



CARATERIZAÇÃO DO SERVIÇO
COMO CHEGAR AO HOSPITAL



Pode chegar ao hospital em transporte particular ou publico.:

✓ CARRO:

Coordenadas de GPS do polo HUC: $_N 40^{\circ} 13' 8.0868''$, $W 8^{\circ} 24' 48.3474''$

✓ TRANSPORTES PÚBLICOS

Linhas 6, 27, 29, 35, 37

✓ CENTRAL DE TÁXIS

Nº de telefone: (+351) 239 499 090



CARATERIZAÇÃO DO SERVIÇO

✓ LOCALIZAÇÃO

O serviço de urologia situa-se no edifício central, do polo HUC (Hospital Universitário de Coimbra), no piso 7.

Não existem barreiras arquitetónicas para pessoal com mobilidade reduzida. Em caso de necessidade, existem cadeiras de rodas, disponíveis na receção do hospital.

Os elevadores dispõem de informação sonora do piso em que se encontra e de sistema de braile.

✓ ACESSO

O acesso faz-se através do átrio principal do piso 0, preferencialmente, no entanto, pode-se fazer através do átrio da consulta externa no Piso -1.



COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

✓ ESTRUTURA FÍSICA

O serviço de internamento de Urologia - Unidade A é constituído por uma sala de visitas/sala de espera, por dois gabinetes médicos, um gabinete de secretariado, uma sala de tratamento de enfermagem, uma sala de terapêutica e uma sala de enfermagem.

Possui 32 camas de internamento dispostas por 7 quartos de 3 camas, 1 quarto com 6 camas e 5 quartos individuais, todos situados do lado direito.

Nos quartos individuais existe W.C completo com chuveiro; no quarto de 6 camas ou salão existem dois W.C sendo um deles com chuveiro. Os restantes quartos são dotados de W.C. incompleto; existindo 3 chuveiros de apoio situados ao meio do serviço, do lado esquerdo. Cada unidade do utente é constituída por uma cama, uma mesa de cabeceira e de refeições e um armário, onde poderá guardar os seu pertences.

✓ EQUIPA MULTIDISCIPLINAR

O serviço de urologia é formado, por uma equipa multidisciplinar, constituída por:

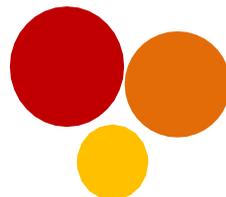
- ✓ Médicos: especialistas e médicos internos que são responsáveis pelo acompanhamento do seu processo clínico.
- ✓ Enfermeiros: responsáveis pela prestação de cuidados de enfermagem diferenciados.

- ✓ Assistentes operacionais, que cooperam com os enfermeiros na prestação de cuidados aos utentes. São eles que fazem a higienização das unidades dos utentes.
- ✓ Assistente técnico, (secretária clínica) que tem como função a organização do seu processo clínico e esclarece dúvidas sobre situações de incapacidade temporária para o trabalho, isenção de taxas moderadoras e marcação de exames. Este gabinete funciona das 9h às 16h, com pausa para o almoço das 12h às 13 h.
- ✓ De acordo com as suas necessidades pode ser solicitado o apoio de médicos de outras especialidades, de assistente social, do serviço de nutrição e dietética, técnicos de diagnóstico, barbeiro e do serviço de assistência espiritual e religiosa.

O serviço de urologia integra o centro de referência na área do tumor do testículo.



INFORMAÇÕES UTEIS



✓ COMO NOS CONTACTAR

Para entrar em contacto com o serviço de urologia pode fazê-lo:

- ✓ - Presencialmente,
- ✓ - Por carta,
- ✓ - Através do telefone: 239 400 400 (Geral), 239 400 658 (internamento).
- ✓ - email : uroint@chuc.min-saude.pt

Quando contactar o serviço, solicitamos que se faça acompanhar da sua identificação pessoal (bilhete de identidade ou cartão de cidadão) e do número do processo do CHUC (cartão verde), caso já seja detentor do mesmo.

✓ COMO OBTER ESCLARECIMENTOS NÃO EMERGENTES

Caso não consiga entrar em contacto com o serviço de urologia pode recorrer:

- ✓ - através do site <https://www.sns24.gov.pt/avaliar-sintomas/>, no “Avaliar Sintomas”, esta nova funcionalidade permite ao cidadão avaliar os seus sintomas e obter informações e conselhos adequados ao seu problema de saúde não emergente.
- ✓ - Ligue 808 24 24 24 e peça ajuda para esclarecer as suas dúvidas junto de um profissional habilitado

✓ COMO UTILIZAR A INTERNET

No CHUC está disponível ligação gratuita à internet nas salas de espera e internamento.

Para realizar a ligação do seu equipamento à rede sem fios proceda da seguinte forma:

- ✓ 1º ativar a placa de rede sem fios;
- ✓ 2º procurar rede sem fios;
- ✓ 3º Selecionar `` whucfree ``;
- ✓ 4º Selecionar `` aceder ``

✓ RESTRIÇÃO DA CAPTAÇÃO DE IMAGENS

Por razões de confidencialidade e privacidade, não é permitido captar imagens dentro do serviço. As exceções a este procedimento terão que ser devidamente autorizadas.

✓ PORTAL DO UTENTE

O Ministério da Saúde está a desenvolver diversas iniciativas, no sentido de permitir a partilha mais eficaz, de informação dentro do Serviço Nacional de Saúde (SNS).

O portal do Utente encontra-se disponível ao público desde maio de 2012, em: _

<http://servicos.min-saude.pt/utente/>

✓ MYSNS- A APP PARA O CIDADÃO

MYSNS é uma aplicação oficial móvel, do Serviço Nacional de Saúde, que permite aceder de forma fácil e intuitiva, aos serviços digitais.

✓ HOSPITAL SEM TABACO

É expressamente proibido fumar dentro das instalações hospitalares, ao abrigo do art.º 2º do DL 226/83 de 27 Maio.

✓ HOSPITAL SEM BARULHO

É parte integrante do projeto H2-Humanizar o Hospital, um hospital sem barulho pelo que aproveitamos para solicitar que durante a sua permanência na Instituição faça o menos ruído possível.

✓ INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO.

Com o objetivo de melhoria dos cuidados prestados no serviço de urologia, poderemos em determinado momento, pedir a sua colaboração no preenchimento de um questionário de satisfação sobre a assistência prestada.

✓ BENS PESSOAIS

O serviço de urologia não se responsabiliza pelo desaparecimento de valores ou bens pessoais e / ou bens não permitidos.

No entanto, existe um cofre no serviço onde pode guardar, temporariamente e excecionalmente, os seus valores (devidamente identificados e documentados, de acordo com o Regulamento de espólio da instituição).

✓ ORGANISMOS DE APOIO

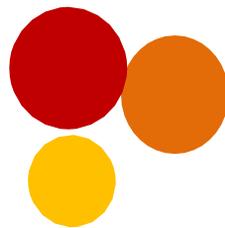
Liga dos amigos dos HUC- é uma organização de voluntários que presta apoio aos utentes nas mais variadas situações. Dispõe de um balcão de atendimento no hall da entrada principal, no polo HUC, piso 0.

✓ TRANSPORTES

Por vezes, por motivo clínico ou social e de acordo com a lei nº45/2018, publicada em Diário da Republica nº154/2018, série I de 2018/08/10, o utente tem direito a transporte gratuito, em ambulância. Para saber se pode usufruir desse direito deve informar-se junto ao seu médico ou assistente social.



CIDADÃO NO CENTRO DOS CUIDADOS



✓ **APOIO/ SERVIÇO DE TRADUÇÃO**

A equipa de enfermagem do serviço de urologia disponibiliza, sempre que necessário, um serviço de tradução, colocando em contacto por telefone, com um tradutor a fim de facilitar a comunicação com os profissionais do hospital.

Para isso deverá solicitar o contacto telefónico com a linha SOS Imigrante (808 257 257 ou 218 106 191) e aceder ao Serviço de Tradução Telefónica.

Todas as pessoas com deficiência (auditiva, visual ou outra), ou com dificuldades de comunicação podem solicitar apoio junto ao balcão da recessão situado na entrada principal, ou junto do secretariado das consultas externas gerais no piso -1.

✓ **PRIVACIDADE E INTIMIDADE**

Todos os profissionais do serviço de urologia, ao desenvolverem a sua atividade assistencial, fazem-no de forma a garantir a preservação da sua intimidade e privacidade.

Se sentir que a sua privacidade está a ser comprometida não hesite em falar com o seu enfermeiro ou o seu médico.

✓ PROTEÇÃO DE DADOS

Os profissionais estão legal e eticamente vinculados ao sigilo profissional. Assim sendo, o serviço de urologia garante a confidencialidade da informação de cada utente, quer clínica, quer pessoal, de acordo com as orientações relativas à proteção de dados do Regulamento geral de proteção de dados europeu, em vigor desde 25/Maio de 2018.

✓ 2ª OPINIÃO

A sua assistência clínica é assegurada por uma equipa de profissionais. No entanto, o utente tem direito a pedir uma segunda opinião, sobre a sua situação de saúde. Para tal, deverá falar com o médico que o está a acompanhar.

Se pretender uma segunda opinião externa ao hospital, deverá solicitar um relatório completo da sua situação clínica junto à secção de Relatórios Clínicos. Este setor funciona no piso 0, de segunda a sexta feira, das 8h.30 às 16h30. Deverá preencher um impresso próprio que lhe será fornecido no local e fazer-se acompanhar pelo seu Bilhete de identidade/ cartão de cidadão. Poderá igualmente solicitar o mesmo através do e-mail: relatoriosclnicos@chuc.min-saude.pt

Caso deseje mudar de médico assistente, poderá solicitá-lo ao Diretor do Serviço.

Poderá, de igual forma, solicitar o cuidado por outro enfermeiro, para tal deverá falar com o Enfermeiro Chefe do serviço.

✓ LIVRE ESCOLHA/CONSENTIMENTO INFORMADO

Durante o internamento será submetido a diversos procedimentos a concretizar pela equipa multidisciplinar. Antes da sua realização será efetuada uma explicação sobre os mesmos e pedido o seu consentimento.

Em algumas situações este consentimento deverá ser executado por escrito. Antes de assinar o formulário deverá esclarecer qualquer dúvida que possa ter, junto do seu médico.

✓ TESTAMENTO VITAL

O Testamento Vital é um documento formal onde o utente, por sua iniciativa, pode inscrever os cuidados de saúde que pretende ou não receber, num contexto de urgência. Permite também a nomeação de um procurador de cuidados de saúde.

Para realizar o mesmo o utente, deverá preencher a Diretiva Antecipada de Vontade, disponível na Área do Cidadão do Portal do SNS, em <https://www.sns.gov.pt/cidadao/> e, também, na *app* MySNS. Após o preenchimento do formulário poderá ser entregue no agrupamento de centros de saúde, ou na unidade local de saúde, da sua área de residência.

O médico assistente poderá consultar o testamento vital do seu utente através do Portal do Profissional, garantindo que a sua vontade será cumprida.

✓ RECLAMAÇÃO, ELOGIO OU SUGESTÃO

Se no decorrer do internamento ou após o mesmo pretender apresentar uma reclamação, elogio ou sugestão, poderá fazê-lo no Gabinete do Cidadão (situado no piso 0), de segunda a sexta feira, das 9h às 16h. este gabinete pode ser contactado através do e-mail: gutente@chuc.min.pt

Poderá ainda fazer a sua reclamação por escrito, no livro amarelo ou escrever uma carta dirigida diretamente ao conselho de Administração do CHUC.

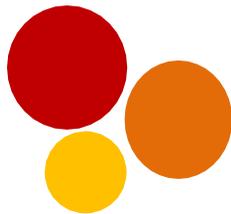
Existe uma caixa fixada na parede, na entrada do serviço, aonde poderá deixar as suas sugestões

✓ ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL E RELIGIOSA

Durante o internamento o serviço de urologia permite o acompanhamento espiritual e religioso. Para tal solicite mais informações junto à equipa de enfermagem.



DIREITOS E DEVERES DO CIDADÃO



Os direitos e deveres dos utentes no Serviço Nacional de Saúde (SNS) estão consagrados na [Lei n.º 15/2014](#), de 21 de março, alterada pelo [Decreto-Lei n.º 44/2017](#), de 20 de abril, e na [Portaria 153/2017, de 4 de maio](#).

- [Direito de escolha](#)

-O utente tem direito de escolher os serviços de saúde, na medida dos recursos disponíveis e das respetivas regras de organização.

- [Direito ao consentimento ou recusa](#)

-O utente tem direito de recusar

os serviços de saúde, na medida dos recursos disponíveis e das respetivas regras de organização.

- [Direito a receber uma prestação de cuidados de saúde adequada](#)

-O utente tem o direito a receber, com prontidão ou num período de tempo considerado clinicamente aceitável, consoante os casos, 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.

- Direito ao acesso aos cuidados de saúde

O utente tem direito:

- A participar na construção e execução do seu plano de cuidados;
- Ao registo em sistema de informação do seu pedido de consulta, exame médico ou tratamento e a posterior agendamento da prestação de cuidados de acordo com a prioridade da sua situação;
- Ao cumprimento dos TMRG definidos por portaria do membro do Governo responsável pela área da saúde para a prestação de cuidados de saúde;
- A reclamar para a Entidade Reguladora da Saúde caso os TMRG não sejam cumpridos.

- Direito à proteção de dados pessoais e 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.

- Direito ao sigilo

-O utente dos serviços de saúde 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.

- Direito à 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.

-O utente tem o direito a ser informado em cada momento sobre a sua posição relativa na lista de inscritos para os cuidados de saúde que aguarda.

-O utente tem o direito a ser informado sobre os TMRG a nível nacional e sobre os tempos de resposta garantidos de cada instituição prestadora de cuidados de saúde.

-O utente tem o direito a ser informado pela instituição prestadora de cuidados de saúde quando esta não tenha capacidade para dar resposta dentro do TMRG aplicável à sua situação clínica e de que lhe é assegurado serviço alternativo de qualidade comparável e no prazo adequado, através da referenciação para outra entidade do SNS ou para uma entidade do setor convencionado.

-O utente tem o direito de conhecer o relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados de saúde, que todos os estabelecimentos do SNS estão obrigados a publicar e divulgar até 31 de março de cada ano.

-A informação deve ser transmitida de forma acessível, objetiva, completa e inteligível.

- Direito à assistência espiritual e religiosa

-O utente tem direito à assistência religiosa, independentemente da religião que professe. Às 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 em vigor.

- Direito a apresentar queixas e reclamações

-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 Entidade Reguladora da Saúde em <https://www.ers.pt/pages/50>, ou por carta, fax, e-mail, sendo obrigatória a sua resposta, nos termos da lei. Poderão também ser consultadas as perguntas frequentes daquela entidade em <https://www.ers.pt/pages/382>.

-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.

- Direito de 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.

- Direito dos 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.

- Direito ao acompanhamento

-É reconhecido e garantido o direito ao 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 deve:

-Respeitar os direitos de outros utentes.

-Respeitar os direitos dos profissionais de saúde com os quais se relacione.

-Respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde.

-Colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspetos relativos à sua situação.

- Pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso.

“O seu bem-estar é a nossa principal preocupação.”



Serviço de Urologia e
• Transplantação Renal

Praceta Prof. Mota Pinto, 3000-075 Coimbra | Telefone: [+351] 239 400 400
versão nº 0, Setembro /2019