



GUIA DO UTENTE



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ALTO MINHO, EPE

É desejo de todos os que aqui trabalham,
que enquanto se mantiver connosco
sinta que estamos a contribuir para o seu bem-estar
e para a recuperação da sua saúde.

Trabalhamos para ir ao encontro das suas necessidades,
pelo que lhe pedimos que compreenda
a existência de regras
que visam garantir
um funcionamento mais eficiente da Instituição.

A ULSAM tem por objeto principal:

A prestação de cuidados de saúde primários, secundários e continuados à população, designadamente aos beneficiários do Serviço Nacional de Saúde e aos beneficiários dos subsistemas de saúde, ou de entidades externas que com ela contratualizem a prestação de cuidados de saúde e a todos os cidadãos em geral, bem como assegurar as atividades de saúde pública e os meios necessários ao exercício das competências da autoridade de saúde na área geográfica por ela abrangida.

A ULSAM também tem por objeto desenvolver atividades de investigação, formação e ensino, sendo a sua participação na formação de profissionais de saúde dependente da respetiva capacidade formativa, podendo ser objeto de contratos-programa em que se definam as respetivas formas de financiamento.

No desenvolvimento da sua atividade, a ULSAM e os seus colaboradores regem-se pelos seguintes valores:

- Atitude centrada no cidadão e respeito pela dignidade humana
- Cultura do conhecimento como um bem em si mesmo
- Cultura da excelência técnica e do cuidar
- Cultura interna de multidisciplinaridade e do bom relacionamento no trabalho

ULS do Alto Minho - ULSAM

A Unidade Local de Saúde do Alto Minho é a entidade que, neste distrito, é responsável pela prestação de cuidados de saúde globais à população. É constituída por:

Hospital Santa Luzia de Viana do Castelo - HSL

Morada: Estrada de Santa Luzia 4904-858 Viana do Castelo

Tel: 258802100/Fax: 258802511

E-mail: administracao@ulsam.min-saude.pt

Hospital do Conde de Bertandos de Ponte de Lima - HCB

Morada: Largo Conde de Bertandos 4990-078 PONTE DE LIMA

Telefone: 258 909 500

Email Geral: unidade.apoio.administrativo@ulsam.min-saude.pt

Unidade de Convalescença de Ponte de Lima

Unidade de Convalescença de Valença

Estas Unidades são dois serviços de internamento da ULSAM e tem como função receber doentes dos serviços de agudos em fase de recuperação.

- Agrupamento de Centros de Saúde do Alto Minho - ACES

Centro de Saúde	Designação	Coordenador	Teléfono Central	Endereço	Código Postal	Localidade	Módulo de Estacionamento	Postagem de Horário	
258120120	USCP Arcos de Valdevez		258120120				2,1 x 4,4 x 8,4 - 100 a 130	08h às 14h - 15h (dias) 08h às 14h - Fim de semana e feriado	
	USP Arcos Saúde	Pedro Silva	258120120	Rua Eng. Adolfo Amaro de Costa	4870-455	Arcos de Valdevez	2,1 x 2,0 x 2,0		
	USP Arcos		258120120				08h às 20h		
		Polo Sérgio	Baltina Reis	258177255	Lugar de São	4870-460	Sérgio		2,1 x 3h às 10h 4,1 x 3h às 13h 4,1 x 08h às 20h30
	USP Vale do Vise		258120150				08h às 20h		
	USCP Arcos de Valdevez	Lago de Costa	258120150				08h às 20h		
258120130		Angélica Ferreira	258120154	Rua Eng. Adolfo Amaro de Costa	4870-458	Arcos de Valdevez	08h às 20h	08h às 17h - Fim de semana e feriado	
		ECC					08h às 20h		
	USAC Arcos de Valdevez	Odete Lusa	258120121				08h às 20h30		
							08h às 20h30		
258171761	USCP Barroetas	Natalina Sá	258171761				08h às 20h	Postagem de horário efetuada nas instalações do CS de Viana do Castelo	
	USCP Barroetas	Júlio Carvalho	258171764	Rua do Alambicq, 58	4905-472	Barroetas	08h às 20h		
	USAC Barroetas	Glória Pereira	258171769				08h às 17h e das 14h às 17h		
258119300	USCP Carnideira	Belen Joana	258119300				08h às 20h	08h às 20h - 15h (dias) 08h às 14h - Fim de semana e feriado	
	USCP Carnideira		258119300	Rua Eng. Luís Agostinho Pereira Castro	4910-101	Carnideira	08h às 20h		
		ECC	Olga Leite	258119300			08h às 20h		
	USAC Carnideira	Fátima Mourão	258119304				08h às 20h		
258119300	USP Vila Praia de Açores	Manoel Luís Martins	258190770	Rua Fontal - Combout	4910-127	Vila Praia Açores	08h às 20h		
	USCP Danque		258120120	USCP de Danque - ULS Cidade Nova	4915-487	Danque	08h às 20h		
		Polo de Ailha	258139006	Rua Dr. Rómulo Marinho	4915-174	Vila Nova Ailha	2,1 x 2,0 x 2,0		
		Polo de Vila Franca	258170650	Camelinho Padre Trindade	4915-469	Vila Franca	2,1 x 3,1 - 08h às 13h e das 14h às 18h30 4,1 - 08h às 13h		
		Polo de Gerês do Lima	258179140	Lugar de Gândara	4905-404	Sra. Maria Gerês do Lima	2,1 x 3,1 - 08h às 13h e das 14h às 18h30 4,1 - 08h às 13h		
258130120		Polo de Chafé	258120800	Estádio da Antónia	4915-138	Chafé	2,1 x 3,1 - 08h às 13h e das 14h às 18h30 4,1 - 08h às 13h	Postagem de horário efetuada nas instalações do CS de Viana do Castelo	
	USCP Danque	Fátima Oliveira	258120120				08h às 20h		
	USAC Danque	João Rego	258120120	Lugar do Casteal - ULS Cidade Nova	4915-487	Danque	08h às 17h		
	USP Anjoia Nova		258120140				08h às 20h		
		Polo Castelo de Nova	Belton Trindim	258171120	Largo Jardim da Baixa	4915-166	Castelo Nova		2,1 x 4,4 x 8,4 - 08h às 13h (CS de Vila do Castelo) 3,1 x 3,1 - 08h às 13h

[Consulte mapa ...](#)

Quem pode recorrer ao Centro de Saúde?

Todos os cidadãos, residentes ou deslocados temporariamente e ainda aqueles que, por motivo de doença súbita necessitem de cuidados de saúde.

Que serviços encontro no Centro de Saúde?

Os Centros de Saúde, nos quais funcionam as Unidades de Saúde Familiar, estão vocacionados para a prestação de cuidados de saúde no âmbito da especialidade de Medicina Geral e Familiar bem como Cuidados de Enfermagem.

Os serviços/consultas prestadas são: planeamento familiar, saúde materna, saúde infantil, saúde do adulto e do idoso, rastreio oncológico, doenças crónicas, visita domiciliária, situações de doença aguda, hipocoagulados, tratamentos e injetáveis, incluindo vacinas.

Em alguns Centros de Saúde existem consultas descentralizadas de Especialidades Médicas hospitalares e ainda consultadoria nas quais médicos especialistas hospitalares dão apoio aos médicos de medicina geral e familiar.

Existir ainda consultas de Psicologia, Nutrição e Serviço Social.

Que vantagens tenho em me inscrever?

A inscrição no seu Centro de Saúde confere-lhe o direito a ter um Médico de Família e um Enfermeiro de Família que o acompanhará a si e à sua família ao longo da vida.

Terá um processo clínico único onde ficará registada toda a informação relevante sobre a sua saúde.

Terá ainda acesso a consultas e serviços hospitalares para efetuar Exames Complementares de Diagnóstico e Terapêutica.

O que fazer para me inscrever?

Deve dirigir-se ao seu Centro de Saúde e levar consigo o Bilhete de Identidade, Cartão do Cidadão, informação de benefícios de saúde, caso tenha, Subsistema Saúde e respetivo número de beneficiário, para os utentes que têm uma entidade responsável (Ex. Cartão de Beneficiário da Segurança Social).

Qualquer pessoa do agregado familiar pode ser portadora destes documentos (incluindo comprovativo de residência no concelho do Centro de Saúde), não sendo necessária a presença de todos os elementos do agregado familiar.

Tenho logo direito a um Médico de Família?

Sim, desde que haja capacidade de inscrição no médico de família, à sua escolha; de entre os médicos existentes poderá optar.

Na eventualidade de não se inscrever em médico de família terá sempre direito a todos os serviços prestados pelo Centro de Saúde, incluindo o atendimento em situações agudas só que o Médico que o atende poderá não ser sempre o mesmo.

Como faço para marcar uma consulta?

Pode marcar consulta pessoalmente, pelo telefone, no Portal do Utente (e-agenda) durante o horário de funcionamento previamente designado.

Como devo proceder no dia da consulta?

Cerca de 15 minutos antes da hora marcada para a consulta deverá dirigir-se ao secretariado clínico da Unidade. Tenha sempre consigo o Cartão do Utente.

E se no dia marcado não puder comparecer?

Se possível avise o secretariado clínico da Unidade pelo telefone e com alguma antecedência. Se o fizer terá logo a possibilidade de agendar nova consulta.

Sou doente, portador de doença crónica, e necessito de medicação prolongada. Preciso de marcar consulta para renovar as receitas?

Se necessitar de medicação prolongada solicite a informação da medicação ao médico, onde estão descritos os medicamentos que toma.

Sempre que necessite de renovar a medicação, poderá efetuar o pedido de renovação junto do secretariado ou, *on line*, através do e-Agenda.

Poderá levantar a renovação do seu receituário em 72 horas.

Se for uma situação aguda, dirijo-me ao Centro de Saúde ou ao Hospital?

Exceto em situações de Emergência, dirija-se sempre ao Centro de Saúde que está aberto das 8:00 às 20h00. Os Centros de Saúde estão disponíveis para o atendimento de situações em que não seja possível fazer marcação prévia, de acordo com disponibilidade de agenda. Se a sua situação não puder ser resolvida no Centro de Saúde, será informado de alternativas assistenciais.

Alguns Centros de Saúde dispõem de horário alargado, designado de Atendimento Complementar em Prolongado de Horário, das 20:00 às 24 Horas nos dias úteis e das 8:00 às 24 Horas aos sábados, domingos e feriados.

Posso solicitar a vinda do médico a minha casa?

Nas situações em que o doente não se pode deslocar pelos seus próprios meios ao Centro de Saúde, pode solicitar uma consulta no seu domicílio (utentes dependentes ou com doença que gera incapacidade súbita ou crónica para se deslocar ao centro de saúde).

No entanto, a deslocação do Médico ou da Enfermeira ao domicílio é decidida após avaliação prévia dos profissionais.

As visitas domiciliárias não implicam qualquer pagamento extra, estando apenas sujeitas ao pagamento das taxas moderadoras, quando aplicáveis.

O meu médico de família disse-me que tenho de ir a uma consulta ao Hospital. Como marco essa consulta?

Quando necessitar de uma consulta no Hospital (Consulta de especialidade), o pedido de marcação será enviado pelo médico do Centro de Saúde. Apenas tem de aguardar, em sua casa, a informação sobre o dia e a hora da consulta

SERVIÇO DE URGÊNCIA (SU)

Atualmente o Serviço de Urgência da ULSAM é constituído por 2 Serviços de Urgência Básico (Ponte de Lima e Monção) e 1 Serviço de urgência Médico-Cirúrgico (Viana do Castelo)

Deve utilizar o Serviço de Urgência em caso de doença súbita ou acidente.

Em todas as outras situações, dirija-se ao Centro de Saúde.

Se a situação necessitar de cuidados hospitalares, encarregar-se-ão de o referenciar para o Serviço de Urgência.

Pode também ligar para Linha Saúde 24 que o orientará após avaliação do seu estado de saúde.

O SU funciona 24 horas, sete dias por semana.

Traga consigo:

- O Cartão do Cidadão ou o Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social ou do Subsistema em que está abrangido;
- Carta de referência do médico que o encaminhou;
- Medicamentos que esteja a tomar ou exames que tenha sem seu poder;
- Não deve trazer objetos pessoais de valor ou dinheiro. Se vier acompanhado entregue o que tiver consigo à pessoa que o acompanha.
- Se está sozinho e não lhe foi possível deixar os bens com alguém da sua confiança, avise o enfermeiro que o atende. Este tomará as diligências necessárias para que fiquem guardados em lugar seguro.
- Sempre que um familiar ou acompanhante deseje saber informações pode dirigir-se a Serviço de Informações à Urgência, ou via telefone, 258 828 888 e solicitar esclarecimentos. Horário de Funcionamento das 8.00h às 24.00h.
- No Serviço de Urgência procuramos sempre respeitar a privacidade do doente e dos seus familiares/acompanhantes, tanto na informação como nos cuidados que prestamos.

CONSULTA EXTERNA (CE)

De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 20h00.

Marcação:

Habitualmente, a primeira consulta é pedida pelo seu médico de família, ou então através de um pedido interno de outro especialista do Hospital.

Posteriormente ser-lhe-á enviada pelo correio a notificação para a consulta onde constará o dia, a hora, o médico e o gabinete da consulta.

Poderá também o pedido de consulta ser feito através de médicos particulares, com a respetiva informação clínica.

Traga consigo:

- Cartão do Cidadão ou Bilhete de Identidade e Cartão de Utente do SNS;
- Convocatória da Consulta;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social ou do Subsistema em que está abrangido.
- Medicamentos que esteja a tomar ou exames que tenha em seu poder.

No dia da Consulta:

Seja pontual – É conveniente chegar 15 minutos antes da hora da consulta a fim de registar a mesma.

Depois aguarde na sala de espera a sua chamada pela chamada sonora.

INTERNAMENTO

O internamento poderá ocorrer através do Serviço de Urgência ou da Consulta Externa. A decisão do seu internamento compete ao médico, contudo esta decisão só é tomada com o seu consentimento.

O internamento destina-se a doentes que, por particularidade da sua situação clínica, necessitem, em dado momento da sua vida, de cuidados e vigilância mais intensivos.

Internamento programado: (através da Consulta Externa)

O médico propõe-lhe o internamento e informa-o sobre a sua estadia no hospital. Este é o momento ideal para, junto do profissional, esclarecer dúvidas que tenha em relação à sua situação de doença, aos tratamentos que lhe estão a ser propostos ou outros aspetos que o preocupem.

Posteriormente será contactado por escrito ou pelo telefone e será informado do dia, hora e local onde se deverá dirigir no dia do internamento.

O que não devo trazer?

- Objetos de valor (dinheiro, joias ou outros)

O que me disponibiliza o hospital?

Nas salas de internamento existe:

- Armário individual para acomodação de vestuário;
- Se usar o telemóvel, em caso de necessidade, faça-o de forma a não incomodar os outros doentes.
- Coloque o tom do toque de modo a que não seja ouvido por todos, mas apenas por si.
- Não utilize o telemóvel em áreas em que exista equipamento eletrónico.
- Se estiver impossibilitado, e precisar de estabelecer contacto com o exterior, peça ajuda ao pessoal de serviço.
- Não use a chamada de enfermeiro sem motivo.

No ato de admissão cada serviço fornece ao doente e seus familiares, um guia de acolhimento do serviço com as indicações necessárias para que o internamento decorra da melhor forma

INFORMAÇÕES SOBRE O TRATAMENTO

São prestadas informações aos familiares.

Solicite junto do Secretariado da Unidade do Serviço informação acerca do horário de atendimento.

A família deverá centrar num dos seus elementos esta informação. Sugere-se que seja um familiar direto ou alguém da sua plena confiança.

Nunca solicite informação clínica pelo telefone. Esta coloca em risco a confidencialidade e a segurança da informação.

ALTA

A alta é-lhe comunicada com antecedência para que possa, em conjunto com a sua família, fazer os preparativos necessários à sua saída. Conte com a colaboração do enfermeiro em tudo o que necessitar.

No momento da alta são-lhe entregues vários documentos, entre os quais a carta para o seu médico de família/assistente, para o enfermeiro de família, marcação de consultas e exames posteriores e os documentos comprovativos do seu internamento.

Se necessitar de algum documento específico solicite-o no Secretariado da Unidade.

A ULSAM deseja-lhe uma boa estadia e espera contribuir para o rápido restabelecimento da sua saúde. É este o nosso desígnio, servir o cidadão oferecendo-lhe cuidados adequados, eficientes, humanizados e solidários.

REFEIÇÕES

As refeições são fornecidas pelo hospital nos seguintes horários:

Pequeno-Almoço: 8,30h

Almoço: 12,30h

Lanche: 16,30h

Jantar: 19,30h

Ceia: 22h

Em situações específicas, de acordo com a situação clínica do doente e a colaboração do Serviço de Nutrição e Alimentação, a dieta pode ser personalizada.

A dieta faz parte do tratamento do doente. Respeite as indicações que lhe forem fornecidas.

VISITAS

O doente pode ter junto de si um acompanhante das 9:30 às 20:00 horas. Para além do acompanhante, o doente tem direito a mais duas visitas em simultâneo, das 15:00 às 19:30 horas, podendo estas revezarem-se.

São exceção a este horário de funcionamento, os Serviços de Pediatria, Neonatologia, Obstetrícia, Psiquiatria e Unidades de Cuidados Intensivos e Intermédios que possuem regulamento de visitas próprio que é entregue ao doente/familiar no ato de admissão ao internamento.

SERVIÇO SOCIAL

Localização- Sede do Serviço Social - Piso 2 do HSL

Horário: 2.^a a 6.^a feira das 9h às 17h

Contactos: 258802291

E-mail HSL: servico.social@ulsam.min-saude.pt

E-mail HCB: servico.socialpl@ulsam.min-saude.pt

É um Serviço de Suporte à Prestação de Cuidados, integrado nas equipas de saúde, numa intervenção transversal a todas as áreas de cuidados de saúde, que contribui para a humanização e qualidade dos cuidados, estabelecendo as redes familiares e sociais necessárias para garantir o bem-estar do cidadão.

Os Assistentes Sociais estão integrados nos Centros de Saúde - nas equipas das Unidades Funcionais de Saúde do ACES (UCSP, USF e UCC) e nas equipas de saúde das Unidades Hospitalares (internamento, consulta externa, urgência e unidades de convalescença).

GABINETE DO CIDADÃO

Localização – Sede do Gabinete do Cidadão – Piso 2 do HSL

Horário: 2.^a a 6.^a feira das 9h às 17h

Contactos: 258802291

E-mail: gabinete.cidadao@ulsam.min-saude.pt

O Gabinete do Cidadão destina-se a receber sugestões, elogios e reclamações dos Cidadãos e a prestar-lhes informações sobre os seus Direitos e Deveres. Tem como objetivos melhorar o atendimento e a acessibilidade ao Cidadão, fomentar a humanização dos serviços, promover a eficácia e a qualidade.

As exposições podem ser apresentadas por escrito, pessoalmente, por correio postal ou eletrónico, fax, caixas de sugestões existentes e nas Unidades de Saúde Funcionais do ACES e Hospitalares da ULSAM, junto das quais estão disponíveis impressos para o efeito e nos livros de reclamações.

Todos os Centros de Saúde, o Hospital de Santa Luzia e o Hospital Conde de Bertandos têm um responsável pelo Gabinete do Cidadão, de forma a garantir o atendimento personalizado.

DADORES DE SANGUE

Contacto: **258 802 452**

Horário de colheitas: de 2ª a 6ª-feira, das 08:00 às 13:00 horas.

Aos sábados o horário é das 8:00 às 12:30 horas.

As colheitas são realizadas no Serviço de Imunohemoterapia, localizado no Piso 4.

As colheitas no exterior efetuam-se às *sextas*-feiras, rotativamente, em diversos concelhos do distrito.

Sempre que se deslocar ao hospital para dar sangue, pode deixar o seu carro no parque de estacionamento público, esse período de estacionamento será gratuito desde que apresente o comprovativo que deve solicitar ao administrativo do serviço.

VOLUNTARIADO

Este serviço existe no Hospital de Santa Luzia e é prestado por Voluntários da Liga dos Amigos do Hospital, que coordena a suas atividades de apoio aos doentes nos Internamentos, na receção e orientação no Átrio, Consulta externa e Central de Colheitas. Os voluntários usam uniforme próprio e estão identificados.

SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL E RELIGIOSA

Na instituição respeitamos todas as espiritualidades e crenças religiosas.

Temos uma capela e um capelão católico que o poderá visitar todos os dias na sua unidade.

Se professar outra confissão religiosa e desejar ser visitado pelo seu guia espiritual peça ao enfermeiro responsável que o informe de como deverá proceder.

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES

Poderá obter informações sobre o Hospital e seu funcionamento, localização de doentes no internamento e visitas.

Fica situado:

Na ala direita da entrada principal (piso 2) do Hospital de Santa Luzia (Tel: 258802200)

Funciona todos os dias das 8.00 às 21.00 horas

No hall entrada do Hospital do Conde de Bertiandos (Tel: 258909500)

Funciona todos os dias das 8h30 às 20h00.

Endereço Eletrónico: www.ulsam.min-saude.pt

DIREITOS DOS UTENTES DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

A Lei n.º 15/2014, de 21 de março, atribui aos utentes um conjunto de direitos e deveres

- 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

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 derivam da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso.