

O que deve fazer em caso de urgência?

. Em caso de menor gravidade, deve dirigir-se, em primeiro lugar, à Extensão/Centro de Saúde da sua residência;

. Pode também recorrer à linha de Saúde 24 (808 24 24 24);

. Em caso de emergência, deve ligar para o 112, fornecendo todas as informações solicitadas; em situações de maior urgência, poderá este contacto demonstrar ser mais eficaz e célere;

. O Serviço de Urgência é um meio frequentemente sobreloadado devido à existência de situações não urgentes.

O que deve trazer para a urgência?

. Documentos de Identificação (bilhete de identidade/cartão de cidadão, cartão do sistema ou subsistema a que pertence);

. Comprovativo de isenção de taxa moderadora, se possuir;

. Contacto de um familiar ou amigo;

. Informação relevante sobre o seu estado de saúde (doenças existentes, medicação que está a tomar, alergias, etc.).

O que deve evitar trazer para a urgência?

. Deverá evitar trazer objetos de valor para o Serviço de Urgência;

. Em caso de necessidade, explicada pelos profissionais de saúde, poderá ter que ser feito o espólio e guarda dos seus valores e vestuário.

Informações clínicas

. As informações clínicas são prestadas pelo médico, de acordo com a sua disponibilidade;

. De forma a minimizar a perturbação no funcionamento do serviço, deverá preferencialmente solicitar informações no Serviço de Atendimento, nos horários pré-definidos (11h/16h/22h);

. Com vista a salvaguardar a necessária confidencialidade, não é permitido fornecer informações clínicas pelo telefone.

Admissão e triagem

. A inscrição no Serviço de Atendimento pode ser feita pelo utente ou acompanhante desde que possua a informação necessária (documentação já referida e motivo de urgência);

. Após a inscrição, existe uma sala de espera exterior, onde aguardará para ser chamado para a triagem;

. O Serviço de Urgência do CHMA utiliza o Sistema de Triagem de Manchester que permite o atendimento aos utentes de acordo com a sua prioridade, ou seja, de acordo com a gravidade do motivo que recorre ao serviço independentemente da ordem de chegada ao hospital;

. A triagem é efetuada em sala destinada para o efeito garantindo a privacidade do utente.



. Os tempos acima indicados são tempos alvo, que podem variar em função da afluência ao serviço de urgência;

. Ao realizar a inscrição, caso não tenha isenção atribuída, deverá pagar a taxa moderadora pelo acesso, independentemente do atendimento posterior;

. A sala de espera interior é reservada aos utentes com prioridade laranja, utentes em maca ou cadeira de rodas, e respetivos acompanhantes.

ALTA

. Aquando da alta será garantida a informação necessária para a continuidade de cuidados;

. No momento da alta deverá passar pelo Serviço de Atendimento, particularmente se precisar da declaração comprovativa de presença.

Recomendações

. Todo o utente tem direito a um acompanhante, que será portador de um autocolante colocado de forma visível, com a identificação do utente que se encontra a acompanhar;

. O CHMA reconhece a importância do apoio de familiares e amigos durante o processo de doença, sendo no entanto importante salvaguardar o correto funcionamento, segurança e privacidade de outros utentes; como tal, salientam-se alguns cuidados:

- Nas situações em que não sabem onde se encontra o utente devem pedir colaboração no Serviço de Atendimento, evitando assim perturbações desnecessárias;
- Durante determinados tratamentos não é permitida a permanência de acompanhantes, salvo autorização expressa do profissional de saúde responsável pelo utente. A não permanência do acompanhante nessas situações será explicada pelo profissional de saúde;

. Para sua proteção, e do utente que acompanha, deve lavar as mãos ou aplicar solução alcoólica à entrada e saída do Serviço de Urgência;

. A sala de espera é um espaço de utilização comum, pelo que cada utilizador deverá zelar pela sua melhor manutenção e higiene.

Informação de custos de saúde do SNS

. Sempre que vier ao serviço de urgência ser-lhe-á entregue um documento, exclusivamente informativo, dos custos associados à assistência que lhe é prestada;

. O Ministério da Saúde pretende com isto aumentar a informação aos utentes e consciencializar sobre a despesa com os cuidados de saúde disponibilizados pelo SNS.

Sugestões e reclamações

Existe no Serviço de Urgência um livro de Sugestões e Reclamações.

Pode dirigir-se ao Gabinete do Cidadão, situado junto à entrada principal do CHMA, nos dias úteis, entre as 9h e as 16:30h.



Urgência Médico-Cirúrgica Famalicão
Rua Cupertino de Miranda | 4761-917 V.N.Famalicão
Tel. 252 300 824



Urgência Básica Santo Tirso
Largo Domingos Moreira | 4780-371 Santo Tirso
Tel. 252 830 721



Email: administracao@chma.min-saude.pt
Site: www.chma.pt

Abril 2014
INF.CHMA.009.v1




SERVIÇO DE
URGÊNCIA
Guia do Utente