



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO NORTE ALENTEJANO – EPE

Mais Saúde e Qualidade de Vida.

**GUIA DO UTENTE**

A Unidade Local de Saúde do Norte Alentejano, E.P.E. adiante designada por ULSNA, E.P.E. é uma unidade integrada na rede de prestação pública de cuidados de saúde à população do distrito de Portalegre.

A ULSNA, E.P.E. é constituída por:

- **HOSPITAL DOUTOR JOSÉ MARIA GRANDE – PORTALEGRE;**
- **HOSPITAL SANTA LUZIA – ELVAS;**
- **AGRUPAMENTO DE CENTROS DE SAÚDE DE SÃO MAMEDE:**
  - ✓ Centro de Saúde de Alter do Chão;
  - ✓ Centro de Saúde de Arronches;
  - ✓ Centro de Saúde de Avis;
  - ✓ Centro de Saúde de Campo Maior;
    - USF Raia Maior
  - ✓ Centro de Saúde de Castelo de Vide;
  - ✓ Centro de Saúde do Crato;
  - ✓ Centro de Saúde de Elvas;
    - USF Amoreira;
    - USF Uadiana
  - ✓ Centro de Saúde de Fronteira;
  - ✓ Centro de Saúde do Gavião;
  - ✓ Centro de Saúde do Marvão;
  - ✓ Centro de Saúde de Monforte;
  - ✓ Centro de Saúde de Montargil;
  - ✓ Centro de Saúde de Nisa;
  - ✓ Centro de Saúde de Ponte de Sor;
  - ✓ Centro de Saúde de Portalegre;
    - USF Plátano;
    - USF Portus Alacer
  - ✓ Centro de Saúde de Sousel.

## DIREITOS DOS UTENTES

1. O doente tem direito a ser tratado no respeito pela dignidade humana;
2. O doente tem direito ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas;
3. O doente tem direito a receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais;
4. O doente tem direito à prestação de cuidados continuados;
5. O doente tem direito a ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidado;
6. O doente tem direito a ser informado sobre a sua situação de saúde;
7. O doente tem o direito de obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde;
8. O doente tem direito a dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato médico ou participação em investigação ou ensino clínico;
9. O doente tem direito à confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam;
10. O doente tem direito de acesso aos dados registados no seu processo clínico;
11. O doente tem direito à privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico;
12. O doente tem direito, por si ou por quem o represente, a apresentar sugestões e reclamações.

## DEVERES DOS UTENTES

1. O doente tem o dever de zelar pelo seu estado de saúde. Isto significa que deve procurar garantir o mais completo restabelecimento e também participar na promoção da própria saúde e da comunidade em que vive;
2. O doente tem o dever de fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
3. O doente tem o dever de respeitar os direitos dos outros doentes;
4. O doente tem o dever de colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceites;
5. O doente tem o dever de respeitar as regras de funcionamento dos serviços de saúde;
6. O doente tem o dever de utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e de colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários.

## ORGANIZAÇÃO GERAL

### SERVIÇOS DE PRESTAÇÃO DE CUIDADOS (ÁREA ASSISTENCIAL):

#### **Internamento:**

Dispõe de uma lotação oficial de 227 camas. A lotação oficial é o número de camas oficialmente definido para um estabelecimento de saúde com internamento, distribuídas por especialidades. Excluem-se as camas do berçário, recobro e hospital de dia.

#### **Cirurgia do Ambulatório:**

Para intervenções cirúrgicas que não requerem internamento, o Hospital dispõe de Unidade de Cirurgia Ambulatória autônoma.

#### **Hospital de dia:**

Unidade equipada por forma a disponibilizar atendimento em ambulatório: hematologia, oncologia e apoio polivalente a diversas especialidades.

#### **Consulta externa:**

Carateriza-se por uma prestação de cuidados com marcação prévia.

#### **Urgência:**

Serviço em funcionamento 24 horas/dia e 365 dias/ano dispondo de 3 setores autônomos:

- Urgência Geral;
- Urgência Pediátrica;
- Urgência Obstétrica/Ginecológica.

#### **Meios complementares de diagnóstico e terapêutica:**

- Cardiologia;
- Gastrenterologia;
- Ginecologia;
- Imagiologia;
- Imunohemoterapia;
- Medicina Física e Reabilitação;
- Oftalmologia;
  
- ORL;

- Patologia clínica;
- Pediatria;
- Pneumologia;
- Urologia;
- Telemedicina.

**Serviço Farmacêutico:**

Efetua a distribuição dos medicamentos pelos diversos serviços da ULSNA. Colabora ainda na investigação e no ensaio das suas áreas específicas.

**Serviço de Esterilização:**

É responsável pela recolha, preparação, tratamento, armazenamento e distribuição de todo o material de acordo com as normas técnicas em vigor de acordo com as normas técnicas em vigor e em articulação com a Comissão de Controlo de Infecção.

**Serviço de Segurança Higiene e Saúde no Trabalho:**

Rege-se pela legislação em vigor e tem como objetivo estabelecer e manter as condições de trabalho que assegurem a integridade física e mental dos trabalhadores;

**Serviço Social:**

Integra técnicos especializados de Serviço Social que apoiam os doentes e famílias em regime de internamento, ambulatório e urgência.

Em particular colaboram na avaliação das necessidades do doente para depois da alta, informando, orientando e mobilizando os recursos da comunidade em função das necessidades.

**Serviço de Nutrição e Dietética:**

Tem por finalidade principal contribuir para a otimização da nutrição e do suporte metabólico dos doentes.

Supervisiona a preparação, confeção e distribuição das refeições por forma a garantir a sua qualidade e adequação nutricional e terapêutica.

**Serviço Religioso:**

Visa a integração da dimensão espiritual e religiosa das utentes na prestação dos cuidados de saúde na prestação dos cuidados de saúde prestados pela ULSNA.

## SERVIÇOS DE APOIO GERAL E LOGÍSTICA

- Serviço de Aprovisionamento e Logística;
- Serviço de Formação e Investigação, Biblioteca e Documentação;
- Serviço de Gestão da Produção;
- Serviço de Gestão de Recursos Humanos;
- Serviço de Gestão Financeira;
- Serviço de Instalações, Transportes e Equipamentos;
- Serviço de Sistemas de Tecnologias de Informação;
- Serviços Hoteleiros;
- Serviço Jurídico e de Contencioso.



## ESPECIALIDADES

Especialidades	Internamento	Consulta Externa
Anestesiologia		*
Cardiologia		*
Cirurgia Geral	*	*
Gastroenterologia		*
Ginecologia/Obstetrícia	*	*
Medicina Interna	*	*
Medicina Física e Reabilitação		*
Oftalmologia	*	*
Oncologia Médica		*
Ortopedia	*	*
Otorrinolaringologia	*	*
Pediatria	*	*
Pneumologia	*	*
Psicologia		*
Psiquiatria e Saúde Mental	*	*
Urologia	*	*

## SERVIÇO DE URGÊNCIA

Antes de recorrer ao serviço de urgência dirija-se ao Centro de Saúde.

Se a situação necessitar de cuidados hospitalares, o Centro de Saúde fará a referência para o serviço de urgência.

O serviço de urgência funciona 24 horas/365 dias por ano.

### **Leve consigo:**

- ✓ Cartão de cidadão ou Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde;
- ✓ Cartão beneficiário da Segurança Social ou do Sub-Sistema em que está abrangido;
- ✓ Carta de referência do médico que o encaminhou;
- ✓ Medicamentos que esteja a tomar ou exames que tenha em 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 foi possível deixar os seus bens à guarda de alguém da sua confiança, avise o enfermeiro que o atende. Este tomará as diligências necessárias para que fiquem guardadas em lugar seguro.**

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

Funciona de segunda-feira a sábado das 9:00 até às 18:00.

### **Marcação:**

A primeira consulta é pedida pelo seu médico de família.

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

### **Leve consigo:**

- Cartão de 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 – 15 minutos antes da hora da consulta, tire a senha e dirija-se ao Secretariado a fim de confirmar a sua presença.

Aguarde na sala de espera pela sua chamada.

### **No final da consulta:**

Se necessitar de ir novamente ao Secretariado, volte a tirar senha e aguarde a sua vez.

## 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.

### **Internamento programado:**

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, tratamentos que lhe estão a ser propostos ou outros aspetos que o preocupem.

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

### **NÃO DEVE TRAZER OBJETOS DE VALOR**

#### **Nas salas de internamento existe:**

- TV;
- Armário individual para acomodação do vestuário;
- Junto à cama encontra um dispositivo para chamada de enfermeiro;
- Se usar o telemóvel, por favor coloque o som de modo apenas a ser ouvido apenas por si, a fim de não incomodar os outros utentes.

Toda a informação sobre o seu estado de saúde ser-lhe-á disponibilizada ou a alguém por si designado.

Recomendamos que identifique o interlocutor, bem como o respetivo contacto telefónico.

O horário para solicitar este tipo de informação ao médico assistente encontra-se afixado em cada serviço.

### **Acompanhamento:**

Todo o doente internado tem direito a um acompanhamento.

Os doentes internados em regime de isolamento não poderão dispor de mais de 2 visitas diárias, a designar pela equipa de serviço.

O acompanhamento será a pessoas escolhida pelo doente, ou na impossibilidade de escolher, seu familiar mais próximo.

## REFEIÇÕES

Por ocasião da sua entrada a dieta alimentar ser-lhe-á prescrita pelo médico que o assistiu.

Não se esqueça que a refeição faz parte do tratamento.

As refeições são fornecidas pelo hospital nos seguintes horários:

Pequeno - almoço: 8:30 às 9:00

Meio da manhã: 10:30 às 11:00

Almoço: 12:00 às 12:30

Merenda da tarde: 16:00 às 16:30

Jantar: 19:30 às 20:00

Ceia: 21:00 às 21:30

## HORÁRIOS DE VISITAS

### **Visitante:**

Até 2 visitas em simultâneas por doente.

### **Internamento:**

Diariamente das 14:00 às 15:00 e das 18:00 às 19:00.

### **UCI:**

Diariamente das 14:00 às 15:00.

## CENTROS DE SAÚDE – ULSNA, EPE

### ALTER DO CHÃO

**Centro de Saúde de Alter do Chão**

Rua João Lopes Namorado

Apartado 8

7440-066 ALTER DO CHÃO

**Telef:** 245 619 160

**Fax:** 245 612 006

### ARRONCHES

**Centro de Saúde de Arronches**

Bairro de Sto. António

Rua C – Lote 53

7340-001 ARRONCHES

**Telef:** 245 589 100

**Fax:** 245 582 103

### AVIS

**Centro de Saúde de Avis**

Rua Francisco Salgado Zenha, nr. 23

7480-102 AVIS

**Telef:** 242 410 170

**Fax:** 242 412 522

### CAMPO MAIOR

**Centro de Saúde de Campo Maior**

Avenida António Sérgio

7340-090 CAMPO MAIOR

**Telef:** 268 699 700

**Fax:** 268 688 028

### CASTELO DE VIDE

**Centro de Saúde de Castelo de Vide**

Estrada Nacional, nr. 246

7320-207 CASTELO DE VIDE

**Telef:** 245 900 160

**Fax:** 245 908 133

**CRATO**

**Centro de Saúde do Crato**  
Bairro D. Maria Inocência Lemos de Sá Nogueira  
7430-156 CRATO  
**Telef:** 245 990 090  
**Fax:** 245 997 113

**ELVAS**

**Centro de Saúde de Elvas**  
Rua Dra. Adelaide Cabette, nr. 2  
7350-314 ELVAS  
**Telef:** 268 637 170  
**Fax:** 268 621 017

**FRONTEIRA**

**Centro de Saúde de Fronteira**  
Rua Nossa Senhora da Vila Velha  
7460-100 FRONTEIRA  
**Telef:** 245 600 010  
**Fax:** 245 605 129

**GAVIÃO**

**Centro de Saúde do Gavião**  
Rua Dr. Eusébio Leão  
Apartado 8  
6040-909 GAVIÃO  
**Telef:** 241 630 010  
**Fax:** 241 632 698

**MARVÃO**

**Centro de Saúde de Marvão**  
Santa Maria de Marvão  
Coutada  
7330-155 MARVÃO  
**Telef:** 245 909 100  
**Fax:** 245 993 448

**MONFORTE**

**Centro de Saúde de Monforte**  
Rua Augusto Amorim Afonso, nr. 6  
7450-134 MONFORTE  
**Telef:** 245 578 210  
**Fax:** 245 573 518

**NISA**

**Centro de Saúde de Nisa**  
Rua Combatentes da Grande Guerra  
Apartado 1  
6050-999 NISA  
**Telef:** 245 410 160  
**Fax:** 245 412 553

**PONTE DE SÔR**

**Centro de Saúde de Ponte de Sôr**  
Rua Passeio Garibaldi de Andrade, nr. 1  
Loteamento Monte da Pinheira  
Apartado 32  
7400-294 PONTE DE SÔR  
**Telef:** 242 292 000  
**Fax:** 242 204 661

**PORTALEGRE**

**Centro de Saúde de Portalegre**  
Rua 1º de Maio, nr. 95  
7300-205 PORTALEGRE  
**Telef:** 245 302 050  
**Fax:** 245 331 435

**SOUSEL**

**Centro de Saúde de Souсел**  
Estrada da Circunvalação  
7470-210 SOUSEL  
**Telef:** 268 550 160  
**Fax:** 268 550 161

Todos os cidadãos, residentes ou deslocados temporariamente e ainda aqueles que, por motivo de doença súbita ou acidente necessitem de cuidados de saúde urgentes, podem recorrer ao Centro de Saúde.

Os Centros de Saúde e Unidade de Saúde Familiar estão vocacionados para a prestação de cuidados de saúde no âmbito da Medicina Geral e Familiar bem como cuidados de enfermagem e vacinação.

Em alguns Centros de Saúde podem existir consultas de outras especialidades médicas. Podem ainda existir consultas de psicologia.



**Cartão de utente:**

A obrigatoriedade da obtenção do cartão de utente implica que todos os cidadãos estejam inscritos.

A inscrição no Centro de Saúde confere-lhe o direito a ter um médico de família.



