

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 cuidados.
6. O doente tem direito a ser informado sobre a sua situação de saúde. Tem o direito de receber explicação sobre quaisquer tratamentos, exames ou procedimentos sugeridos, incluindo os riscos e as alternativas, antes de concordar com o seguimento que vai ser dado ao seu caso. O doente pode desejar não ser informado do seu estado de saúde.
7. O doente tem o direito de obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde.
8. O doente tem o 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.

(Carta dos Direitos e Deveres do Utentes – Ministério da Saúde)

CONTACTOS

Unidade Local de Saúde do Nordeste
Av. Abade de Baçal | 5300-852 Bragança
Gabinete do Cidadão
E-mail – gabut@ulsne.min-saude.pt
UH Bragança - 273 310 800
UH Macedo de Cavaleiros - 278 428 200
UH Mirandela - 278 260 500

Informação ao Utente

GABINETE DO CIDADÃO

O Gabinete do Cidadão existe para:

- Informar os utentes dos seus direitos e deveres em relação aos Serviços de Saúde;
- Receber e tramitar de forma centralizada todas as reclamações, sugestões e elogios sobre o funcionamento e organização dos serviços ou o comportamento dos funcionários, independentemente do meio utilizado;
- Reduzir a escrito as exposições orais feitas nos termos da alínea anterior, quando os utentes não possam ou não saibam fazê-lo;
- Organizar e manter o sistema de sugestões e reclamações relativas às atividades hospitalares ou ao exercício profissional do pessoal, gerindo o GC de forma a proceder à análise e tratamento de indicadores;
- Elaborar propostas de melhoria, tendo em conta as sugestões e reclamações recebidas;
- Proceder à avaliação do grau de satisfação dos utentes;
- Sensibilizar os profissionais para a importância da qualidade dos Serviços de Saúde prestados ao utente;
- Promover junto da população da respetiva área a divulgação da existência do próprio gabinete.

(DESPACHO N.º 26/86 Publicado no D.R. n.º 168 – II Série de 24/07)

PARA TAL:

A ULSNE tem em cada Unidade Hospitalar e Centro de Saúde um gabinete do cidadão cuja finalidade é assegurar a receção e seguimento das sugestões, reclamações e queixas dos utentes no que se refere à organização e funcionamento dos serviços.

OU:

Envie carta ou email dirigido ao Conselho de Administração, para os seguintes contactos:

Dirigida ao Gabinete do Cidadão,
Unidade Local de Saúde do Nordeste, E.P.E.
Av. Abade Baçal | 5301-852 Bragança
secretariado@ulsne.min-saude.pt

CONTACTOS GABINETE DO CIDADÃO:

Geral: 273 310 800 ou 273 310 827
gabut@ulsne.min-saude.pt

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Segunda a sexta-feira: das 9h às 12h30 e 14h às 17h

NA SUA EXPOSIÇÃO, NÃO SE ESQUEÇA DE INDICAR:

- Nome do(a) doente;
- Residência;
- Data;
- Serviço a que se refere;
- Objetivo da exposição.

Informações Úteis

BAR

Em cada Unidade Hospitalar tem à sua disposição um bar devidamente sinalizado.

TELEFONE PÚBLICO

Se desejar telefonar, terá ao seu dispor nas Unidades Hospitalares o telefone público.

HORÁRIO DAS VISITAS:

INTERNAMENTOS | Todos os dias: 12h às 19h

CUIDADOS INTENSIVOS | 14h às 19h (com marcação prévia)

SERVIÇOS DE URGÊNCIA | Todos os dias: 12h às 19h

Outras Informações

- Evite conversar ruidosamente nas enfermarias e corredores. Os doentes necessitam de silêncio e repouso;
- O número de visitas por cada doente, em simultâneo, não deve ser superior a dois;
- Pergunte junto do serviço no qual o seu familiar estiver internado, qual a hora mais conveniente para se informar junto do médico assistente, sobre o seu estado de saúde;
- Os utentes internados poderão receber chamadas telefónicas no horário compreendido entre as 10h e as 20h;
- A dieta é tão importante como os medicamentos. Não prejudique o seu familiar ou amigo trazendo-lhe alimentos ou bebidas que lhe podem causar prejuízo.

Participe na melhoria do atendimento da sua Unidade Local de Saúde

- Conhecendo os seus direitos e deveres em relação aos serviços de saúde;
- Apresentando opiniões e sugestões e mesmo reclamações sobre o atendimento e funcionamento dos serviços.

O Livro de Reclamações será disponibilizado quando solicitado

- Solicite o talão comprovativo da entrega da sua exposição ou fotocópia da mesma.
- Todas as exposições obterão resposta do Conselho de Administração da ULSNE.