

GUIA DE ACOLHIMENTO AO UTENTE

UNIDADE DE
HOSPITALIZAÇÃO
DOMICILIÁRIA



O Hospital em
sua casa.

Este **Guia de Acolhimento** destina-se a si utente, cuidador ou familiar do doente internado na Unidade de Hospitalização Domiciliária (UHD) do Centro Hospitalar de Leiria (CHL).

Contém informações essenciais para si, que se preocupa com o bem-estar e em obter os melhores cuidados. A equipa de saúde encontra-se ao seu dispor para qualquer esclarecimento.

A Hospitalização Domiciliária é um modelo de assistência hospitalar do doente agudo, que se caracteriza pela prestação de cuidados de nível hospitalar no domicílio.

Será assistido na sua casa por uma equipa de saúde multidisciplinar que será responsável pelo seu tratamento.

As visitas domiciliárias realizam-se diariamente e podem ser do tipo singular (por apenas 1 profissional) ou multidisciplinar (por 2 ou mais elementos da equipa).

A admissão é de carácter voluntário e após preenchimento do **Consentimento Informado**.

É necessária a existência de um **Cuidador**, pessoa designada pelo utente ou o seu representante legal que assegura a articulação entre o doente e a UHD.

A **Unidade de Hospitalização Domiciliária** assegura um atendimento atempado dos doentes, dentro de padrões elevados de qualidade, eficácia e humanização, por uma equipa de saúde multidisciplinar que será responsável pelo seu tratamento.

Garante também a preservação da intimidade e privacidade dos doentes em todas as fases da prestação de cuidados de saúde, a confidencialidade da informação obtida relativa a cada doente e o direito a uma segunda opinião médica, nesse caso

ser-lhe-ão fornecidos os relatórios/resultados dos exames complementares de diagnóstico realizados.

A UHD garante ainda que todos os casos clínicos de doentes internados são discutidos em Reunião Multidisciplinar para adequar a melhor estratégia no tratamento de cada doente, seguindo as normas internacionais em vigor (“*Guidelines*”).

INFORMAÇÕES CLÍNICAS

As informações clínicas relativas à evolução clínica do doente são prestadas presencialmente durante a visita médica, na presença dos seus familiares/cuidadores, mediante a sua vontade. Excepcionalmente, poderão ser fornecidas informações por via telefónica após identificação do familiar (através da Secretária Clínica).

ACESSO AOS DADOS DO PROCESSO CLÍNICO

Todos os doentes têm direito de acesso à informação clínica do seu Processo Clínico (Lei nº 26/2016 de 22 de Agosto e o RE.CHL.009 - Regulamento de Acesso aos Documentos Administrativos (RADA)). Informe-se junto da Secretária Clínica da UHD.

TRANSFERÊNCIA DE CUIDADOS APÓS ALTA DA UHD

À data da alta, é entregue ao doente/cuidador uma Carta de Alta com a informação relevante do internamento. A equipa da UHD articula-se com o Médico e Enfermeiro de Família/ECI, de forma a proceder à transferência de cuidados do doente.

CARTEIRA DE SERVIÇOS:

1. Tipologia da prestação de cuidados:

- Avaliação inicial do doente após referenciação a partir do internamento convencional, consulta externa, serviço de urgência ou entidades externas;
- Avaliação do cuidador como prestador de cuidados;
- Definição e implementação dos planos de cuidados médico, de enfermagem, social e nutricional;
- A prestação diária de cuidados no domicílio;
- A investigação clínica através de meios complementares de diagnóstico (MCDT);
- A avaliação e registos de sinais vitais;
- A administração e registo da medicação;
- A avaliação das necessidades do doente e do cuidador intervindo na sua educação;
- A preparação para a alta interagindo com os restantes prestadores de cuidados desde o início do internamento;
- Assegurar o retorno ao internamento convencional em caso de agudização ou caso o doente assim o solicite.

2. Tipologia de doentes a internar:

- Patologia infecciosa aguda com indicação para antibioterapia endovenosa
- Patologia crónica agudizada ou descompensada
- Doentes em estágio terminal/paliativo que, transitoriamente, necessitem de cuidados e procedimentos terapêuticos complexos da exclusiva responsabilidade do hospital.

3. Procedimentos de diagnóstico e terapêuticas possíveis de realizar na UHD no domicílio do doente ou na base da unidade

4. Visitas domiciliárias

5. Consultoria de outras especialidades e realização de MCDT

6. Consultas Médicas

UNIDADE DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

O Nutricionista realiza a avaliação do estado nutricional, estabelece o diagnóstico nutricional e elabora um plano nutricional individual, com acompanhamento subsequente sempre que necessário, em doentes com risco nutricional ou com necessidades especiais de alimentação. Promove ainda a educação alimentar do doente e/ou cuidador, em conjunto com a equipa multidisciplinar.

SERVIÇO SOCIAL

A Assistente Social da UHD esclarece os direitos e benefícios de que poderão usufruir na situação de doença, dependência ou incapacidade, identifica recursos da comunidade em termos de apoios sociais a que poderá recorrer e presta-lhe apoio psicossocial na sua situação de doença ou do seu familiar.

BOLSA DE TRADUTORES VOLUNTÁRIOS

O CHL dispõe de uma Bolsa de Tradutores que facilitam a comunicação entre utentes que não falam português e a sua Equipa de Saúde. Existe também disponível a Linha SOS Imigrante - 808 257 257 (ou 21 8106191 através da rede

móvel). A tradução também poderá ser efetuada através de aplicações no telemóvel.

De acordo com os artigos 4º, 5º e 6º do despacho 9323-A/2018 os doentes internados em UHD e os seus familiares/cuidador têm os seguintes direitos e deveres:

DIREITOS DO DOENTE

- a)** Escolha dos serviços e prestadores de cuidados de saúde, na medida dos recursos disponíveis;
- b)** Declarar de forma livre e esclarecida o consentimento ou recusa de prestação de cuidados de saúde;
- c)** Receber cuidados no âmbito da UHD, adequados à complexidade da situação e às necessidades da pessoa;
- d)** Ser informado sobre o seu estado clínico, se for essa a sua vontade;
- e)** Receber informação objetiva e rigorosa sobre condições de internamento e/ou domiciliação;
- f)** Participar nas decisões sobre os cuidados que lhe são prestados, nomeadamente para efeitos de determinação de condições, limites ou interrupção dos tratamentos;
- g)** Ver garantidas a sua privacidade e a confidencialidade dos dados pessoais;
- h)** Pedir uma segunda opinião médica sendo, nesse caso, fornecidos todos os relatórios/resultados dos exames complementares de diagnóstico realizados.
- i)** Continuidade dos cuidados e articulação entre prestadores;
- j)** Assistência religiosa, independentemente da religião que professe;
- k)** Fazer-se acompanhar, por familiar e/ou cuidador, nos termos da lei.

Serão consideradas e valorizadas todas as intenções e vontades verbalizadas pelo doente ou registadas no seu **Testamento Vital** (disponível no RENTEV).

DIREITOS DA FAMÍLIA E/OU CUIDADOR

- a) Participar na escolha e decisão do acesso à UHD;
- b) Receber informação sobre o estado clínico do doente, se for essa a vontade do mesmo;
- c) Participar nas decisões sobre os cuidados de saúde;
- d) Receber informação objetiva e rigorosa sobre condições de funcionamento da UHD.

DEVERES DO DOENTE E CUIDADOR

- a) Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de diagnóstico correto e tratamento adequado;
- b) Respeitar os direitos dos outros doentes;
- c) Colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são dadas e livremente aceites;
- d) Respeitar as regras de funcionamento dos serviços de saúde com vista à garantia do bem comum;
- e) Utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários.

AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS

Inquérito de Satisfação do Doente internado

Com a finalidade de melhorar o funcionamento da UHD, é entregue a todos os doentes no momento da admissão, um inquérito para avaliar o grau de satisfação de utentes/cuidadores durante o internamento e ao qual agradecemos uma resposta sincera.

Todos os utentes/cuidadores têm direito a apresentar **Sugestões, Reclamações (Livro Amarelo de Reclamações) e Agradecimentos**, que são monitorizadas pelo serviço Social e Coordenadoras da UHD, com vista a implementar as ações de melhoria mais adequadas. Este pode ser feito presencialmente no gabinete do cidadão ou qualquer outro serviço do hospital com atendimento ao público ou através do email: gabinete.cidadao@chleiria.min-saude.pt

Durante o seu internamento na UHD, ser-lhe-á atribuído:

Médico responsável: _____

Enfermeiro responsável: _____

A NÃO ESQUECER:

O internamento domiciliário implica que permaneça em casa.

Para qualquer dúvida não hesite em contactar a Equipa de Saúde da UHD.

Atendimento disponível
24 horas por dia:

924 458 364



Para questões administrativas:

244 817 074 (8h – 16h)

sec.uhd@chleiria.min-saude.pt