

## Acompanhante no Serviço de Urgência

### O ACOMPANHANTE DEVE:

- Estar devidamente **IDENTIFICADO** com etiqueta fornecida pelo balcão de admissão;
- Permanecer **EXCLUSIVAMENTE** junto do utente que acompanha;
- Aguardar em **SILÊNCIO**;
- Respeitar a privacidade dos outros utentes **NÃO PERGUNTANDO** sobre a sua situação;
- Cumprir as **RECOMENDAÇÕES** dos profissionais do serviço;
- Respeitar as **NORMAS** do Serviço.

### NOTA

No caso de violação do dever de civilidade/urbanidade, desobediência ou desrespeito, os serviços podem impedir o acompanhante de permanecer junto do doente e determinar a sua saída do serviço, podendo ser, em sua substituição, indicado outro acompanhante.

O acompanhante tem direito a ser informado adequadamente e em tempo razoável sobre a situação do doente, nas diferentes fases do atendimento, com as seguintes exceções:

- Indicação expressa em contrário do doente
- Matéria reservada por segredo clínico.

Nota: As informações contidas no folheto são complementares às fornecidas pelos profissionais de saúde e em nenhuma situação os substitui.



Elaborado por: HDES

Composição: Serviço de Relações Públicas e Comunicação

<https://www.sns24.gov.pt/guia/direitos-e-deveres-do-utente/direito-ao-acompanhamento-do-utente-dos-servicos-de-saude/?ref=gender-calling#quais-sao-os-direitos-do-acompanhante>

Junho 2023



## O ACOMPANHANTE



## SERVIÇO DE URGÊNCIA

# Acompanhante no Serviço de Urgência

## 1 POSSO ACOMPANHAR O UTENTE?

Sim, toda a pessoa admitida no SU tem direito ao acompanhamento por uma pessoa por si designada.

## 2 EM QUE MOMENTO POSSO ESTAR PRESENTE?

Desde que seja solicitado pelo utente, pode estar presente durante o processo de triagem, assim como durante a observação médica.

## 3 COMO DEVO PROCEDER?

Deve dirigir-se ao balcão de admissão para se identificar como acompanhante de utente, sendo-lhe entregue uma etiqueta identificativa. Após a 1ª observação médica **pode AGUARDAR** na sala de espera.

## 4 PODEM SUBSTITUIR-ME COMO ACOMPANHANTE?

Sim, contudo a rotatividade entre acompanhantes do mesmo utente deve ser evitada, para não perturbar o funcionamento do Serviço.

O não cumprimento desta premissa poderá levar a que não lhe seja permitida a permanência junto do utente.

## 5 POSSO ESTAR SEMPRE COM O UTENTE?

Após a 1.ª observação **pode AGUARDAR** na sala de espera que os exames e análises se realizem, sendo prestadas informações/atualizações clínicas regularmente.

Existem contudo exceções:

### 5.1 ACOMPANHANTES DE MENORES; PESSOAS COM DEPENDÊNCIA E DEFICIENTES

O acompanhante poderá estar sempre presente.



### 5.2 UTENTES EM REGIME DE OBSERVAÇÃO

Para os utentes admitidos na Sala de Observações (SO) é autorizada uma curta permanência do acompanhante, condicionada por eventuais manobras/procedimentos aos utentes. O acompanhamento não pode comprometer as condições e requisitos técnicos a que deve obedecer a prestação de cuidados para que estes sejam eficazes.

## 6 EM QUE CIRCUNSTÂNCIA É INTERDITA A MINHA ENTRADA?

Não é permitido acompanhar ou assistir a intervenções cirúrgicas e a outros exames ou tratamentos que, pela sua natureza, possam ver a sua eficácia e correção prejudicadas pela presença do acompanhante, exceto se para tal for dada autorização expressa pelo clínico responsável.

O acompanhamento não pode comprometer as condições e requisitos técnicos a que deve obedecer a prestação de cuidados médicos.

Nos casos previstos nos pontos anteriores, compete ao profissional de saúde responsável pela prestação dos cuidados de saúde informar e explicar ao acompanhante os motivos que impedem a continuidade do acompanhamento



**PROIBIDA** a utilização do **TELEMÓVEL** no interior do Serviço de Urgência.