Hospital do Divino
Espírito Santo
de
Ponta Delgada, EPER

GUIA DE
ACOLHIMENTO DO UTENTE

MOD. 2658 | AGOSTO 2023

Bem-Vindo

AO HDES

Caro Utente do

HOSPITAL DO DIVINO ESPÍRITO SANTO

Faremos os possíveis para que as suas necessidades de Saúde sejam satisfeitas e para que se sinta acolhido por todos, de forma humana e personalizada.
Contribua para a melhoria do funcionamento desta instituição apresentando as sugestões que entender convenientes. A sua participação é importante para nós.

Desejamos-lhe rápidas melhoras.

O Conselho de Administração

ÍNDICE

I. O Hospital do Divino Espírito Santo **03**
1.1 História 03
1.2 Missão 04
1.3 Contactos e Endereços 04
1.4 Entradas e parques do Hospital 05
1.5 Localização dos serviços 06

II. Como pode aceder ao Hospital **08**
2.1 Consulta Externa 08
2.2 Serviço de Urgência 09
2.3 Internamento 10
2.3.1 O que deve trazer 10
2.3.2 Dinheiro e objetos pessoais 10
2.3.3 Vestuário 11
2.3.4 Pulseiras 11
2.3.5 Instalações 11
2.3.6 Equipa de saúde 11
2.3.7 Refeições 11
2.3.8 Visita/Acompanhante 13
2.3.9 Informação aos familiares 15
2.3.10 Entidade patronal 17
2.3.11 Alta do hospital 17
2.3.12 Barbeiro 18

II. Serviços de Apoio **19**
3.1 Receção 19
3.2 Gabinete de Cedência de Informação Clínica 19
3.3 Gabinete do Utente 19
3.4 Voluntariado 20
3.5 Culto 21
3.6 Deslocação do Doente 21

I.V. Outras Informações e Serviços **22**
4.1 Encargos financeiros - Taxas Moderadoras 22
4.2. Correios 23
4.3. Telefones 23
4.4. Máquinas de vending 24
4.5. Cafetaria 24
4.6. Banco 24

V. Informação aos Utentes do HDES **25**

VI. Carta dos Direitos e Deveres dos Utentes **27**

O início da atividade do Hospital remonta ao fim do século XVI, no antigo convento situado no centro da cidade de Ponta Delgada.
O Hospital foi dirigido pela Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Ponta Delgada até 1975, altura em que foi nacionalizado.
A gestão da unidade hospitalar foi atribuída ao Governo da Região Autónoma dos Açores em 1976. Em abril de 1986 foi nomeado um grupo coordenador do projeto de construção do novo Hospital de Ponta Delgada. Os primeiros serviços foram transferidos para as novas instalações em 1997 e a transferência definitiva efetuou-se a 25 de Outubro de 1999, passando a denominar-se Hospital do Divino Espírito Santo (HDES).

O HDES integra-se no Sistema Regional de Saúde, como uma unidade prestadora de cuidados de saúde diferenciados aos utentes das ilhas de São Miguel e de Santa Maria, sendo ainda responsável pela cobertura integral do arquipélago no que respeita a diversas especialidades. Tem uma lotação de 449 camas, distribuídas pelos serviços de internamento médicos e cirúrgicos.
A atividade assistencial de ambulatório é repartida pela consulta externa, hospitais de dia, exames complementares de diagnóstico e terapêutica, cirurgia e reabilitação.
O complexo hospitalar é constituído por cinco secções, subdivididas em vários blocos com áreas e alturas variáveis, implantadas em três plataformas adaptadas ao declive do terreno.

A nossa

1.1 HISTÓRIA

1.2 MISSÃO

Prestar cuidados de saúde diferenciados, aos quais a população tem acesso, em tempo útil, promovendo a articulação com os cuidados primários e continuados.

1.3 ENDEREÇO E CONTACTOS

Geral: 296 203 000 / Fax: 296 203 082
Horário: entre as 08h30 e as 16h30
HDES_Informacoes@azores.gov.pt

Gabinete de Cedência de Informação Clínica: 296 203 320/429
Horário: das 08h30 às 16h30
HDES_infoClinica@azores.gov.pt

Consultas Externas: 296 203 327
Horário: das 08h30 às 16h00

Urgência/Admissão de Doentes:
296 203 500
Horário: durante 24h

Deslocação de Doentes:
296 203 395/682
hdes_desloca_continente@azores.gov.pt

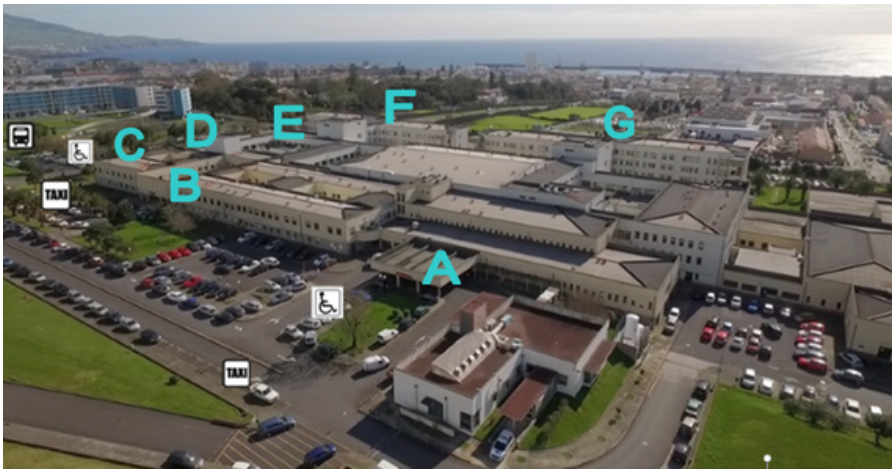
Interilhas: 296 203 831/832
hdes_desloca_coordenacao@azores.gov.pt

Setor de pagamentos: 296 203 835

Horário: das 08h30 às 16h30

Endereço:
Hospital do Divino Espírito Santo
Avenida D. Manuel I
9500-370 Ponta Delgada
São Miguel - Açores

1.4 ENTRADAS E PARQUES DO HOSPITAL



ENTRADAS:

A – Urgência
B – Consulta Externa
C – Entrada Principal
D – Hospital Dia Oncologia
E – Diálise
F – Medicina Física e Reabilitação
G – Consulta Externa Pediatria/ Hospital Dia Pediatria

ESTACIONAMENTOS:
À chegada ao hospital, encontrará devidamente assinalados todos os locais onde poderá estacionar.

Estacionamento para deficientes

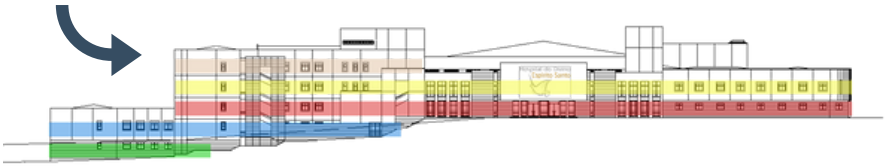
TAXI Parque de táxis

Paragem de mini bus e autocarros

Rede de transporte de acesso ao Hospital:

– Minibus: linhas C e D, entre as 07h30 às 19h00, com uma periodicidade de 15-15 minutos.
– Autocarros da Caetano Raposo e Pereira e Auto Viação Micaelense
– Nova Central de Táxis: 296 382 000

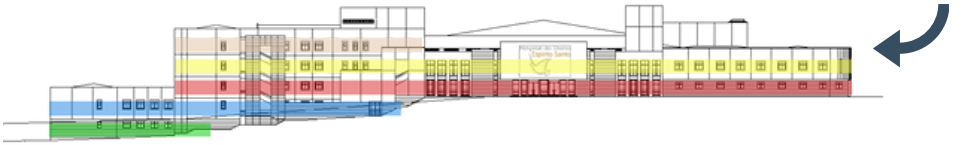
bloco sul



Nascente	
Piso 1	Medicina I
Medicina Física e Reabilitação	Medicina II
Hospital Dia Psiquiatria	**Piso 4**
U. Psiquiatria Agudos	Cirurgia I
Cinesiterapia	Cirurgia II
Consulta Pneumologia	Cuidados Intermédios
Medicina V	**Piso 5**
Piso 2	Gestão de Doentes
Unidade de Diálise	Saúde Ocupacional
U. I. Cardiovascular	Cuidados Paliativos
Cardiologia/UTIC	Hospital Dia Paliativos
Pneumologia	Serviço RP e Comunicação
Diálise Peritoneal	Unidade de Radioncologia
Piso 3	
Hospital Dia Oncologia	

Poente	
Piso 1	Doenças Infeciosas
Ortopedia	**Piso 4**
Pediatria	Cirurgia III
C. Externa Pediatria	Cirurgia IV
Hospital de Dia Pediatria	Bloco de Partos
Piso 2	Medicina Intensiva
Neonatologia	Pequena Cirurgia
Obstetrícia	**Piso 5**
Cirurgia V	Aprovisionamento
Piso 3	
Medicina III	
Medicina IV	

bloco norte



Piso 2	Piso 3	Piso 4
Arquivo Clínico	Tesouraria	Administração
Instalações e Equipamentos	Serviços Financeiros	Biblioteca
Refeitório	Informática	Núcleo de Formação
Cozinha	Serviços Jurídicos	Auditório
Serviços Hoteleiros	Recursos Humanos	Serviço Social
Lavandaria/Rouparia	Capela	Liga Amigos HDES
Esterilização	Deslocação de Doentes	Cafetaria
Serviços Farmacêuticos	Admissão de Doentes	Laboratórios
Gabinete Médico Legal	Consulta Externa	Dadores
Medicina Hiperbárica	Hospital Dia Polivalente	Bloco Operatório
Casa Mortuária	Unidade de Dor	Gabinete do Utente
Serviços Gerais	Imagiologia/Radiologia	
Armazém Geral e Clínico	Urgência	
Serviço da Qualidade	Gastrenterologia	
Gestão de Risco		

2.COMO PODE ACEDER AO HOSPITAL

O utente pode aceder aos serviços do Hospital do Divino Espírito Santo através da Consulta Externa, por referenciação dos Centros de Saúde e dos Médicos Assistentes, ou através do Serviço de Urgência, em caso de urgência/emergência.

2.1 CONSULTA EXTERNA

As marcações de consulta e/ou exames de diagnóstico e terapêutica são efetuadas pelos Centros de Saúde, pelo HDES ou pelo próprio utente, quando referenciado pelo seu médico assistente. Entre as 08h30 e as 16h30, deverá dirigir-se à Secretaria Clínica, situada no átrio da Consulta Externa (3º Piso – Bloco Norte).

No dia da consulta deverá:

- Trazer a lista dos medicamentos que está a tomar, bem como os exames, análises ou relatórios médicos que tenha consigo;
- Comparecer 30 minutos antes da hora marcada;
- Dirigir-se ao Balcão Central de Admissão (3º Piso – Bloco Norte) para confirmar a sua presença, munido do cartão do hospital; deverá aguardar na sala de espera até ser atendido;
- Fazer-se acompanhar apenas por uma pessoa adulta, para seu conforto e para o bom funcionamento da Instituição.

No final da consulta, se necessário, dirija-se ao secretariado para marcação de nova consulta e/ou para pedir justificação de presença.

Para apoio e movimentação dos utentes e seus acompanhantes, estão disponíveis, na entrada da Consulta Externa, cadeiras de rodas e macas.
Encontra-se igualmente disponível um fraldário neste serviço e um parque para crianças.

2.2 SERVIÇO DE URGÊNCIA

A admissão ao Serviço de Urgência é feita por referenciação de outra Unidade de Saúde ou médico assistente.
Em situações de emergência, o utente pode dirigir-se diretamente ao Serviço de Urgência.
No Balcão de Admissão da Urgência, devem ser apresentados, sempre que possível, por si ou pelos seus familiares:

- o cartão do hospital;
- o bilhete de identidade/cartão de cidadão;
- o cartão de beneficiário do seu sistema ou subsistema de saúde ou a apólice de seguro que eventualmente cubra despesas do acidente (viação ou trabalho);
- a lista dos medicamentos que está a tomar;
- os resultados de exames, análises e relatórios médicos que tenha consigo;

A urgência hospitalar existe para o atendimento rápido de utentes em situação de risco, pelo que o HDES implementou o protocolo de Triagem de Manchester para assegurar que o utente mais grave seja imediatamente identificado à chegada e seja atendido num prazo de tempo que evite pôr em risco a sua situação clínica.
Após a inscrição na Admissão da Urgência o utente será chamado, através do sistema de altifalantes, ao gabinete de triagem (exceto os utentes emergentes) onde lhe será atribuída uma cor correspondente ao seu grau de prioridade, de acordo com o problema de saúde que apresenta, devendo aguardar a chamada posterior, para atendimento médico nas salas de espera de adultos ou crianças.
Evite trazer objetos pessoais de valor ou dinheiro. Se vier acompanhado, entregue os seus objetos pessoais ao seu acompanhante. Na eventualidade de estar sozinho, deverá entregar ao enfermeiro que o atende os seus objetos pessoais para que este os guarde em local seguro.

COR	SITUAÇÃO	ENCAMINHAMENTO
Vermelho	Emergente	Entrada e atendimento imediatos - 0 minutos.
Laranja	Muito Urgente	Entrada imediata na Urgência e atendimento médico dentro de 10 minutos.
Amarelo	Urgente	Atendimento conforme disponibilidade médica dentro de 60 minutos.
Verde	Pouco Urgente	Atendimento conforme disponibilidade médica, num espaço de 120 minutos.*
Azul	Não Urgente	Atendimento conforme disponibilidade médica, num espaço de 240 minutos.*

* Em dias de grande afluência, os tempos de espera para os doentes pouco urgentes e não urgentes poderão não ser os estipulados.

2.3 INTERNAMENTO

O seu internamento ou tratamento pode ser programado. Quando for contactado, deverá dirigir-se, devidamente identificado, ao respetivo serviço, entrando pela porta principal da Instituição.

2.3.1 O que deve trazer

Para facilitar o procedimento administrativo, é de todo o interesse que traga consigo os seguintes documentos:

- o cartão do hospital;
- o bilhete de identidade ou cartão de cidadão;
- o cartão de beneficiário do seu sistema ou subsistema de saúde ou a apólice de seguro que eventualmente cubra despesas do acidente (viação ou trabalho);
- os resultados de exames, análises e relatórios médicos que tenha consigo;
- a lista dos medicamentos que estiver a tomar.

2.3.2 Pulseiras

Durante a permanência no hospital, estará devidamente identificado com uma pulseira, que será colocada no seu pulso no momento da admissão. Na eventualidade de ter alguma alergia, ser-lhe-á colocada uma pulseira adicional, com uma cor diferente.

2.3.3 Dinheiro e objetos pessoais

Por razões de funcionalidade e de segurança, evite trazer dinheiro e objetos pessoais de valor, os quais devem ser reduzidos ao mínimo indispensável para o seu conforto. São permitidos aparelhos de música com auscultadores.
O hospital não se responsabiliza pelo extravio de quaisquer bens ou valores que não forem confiados aos profissionais de saúde.
Poderá trazer dispositivos de ajuda, tais como aparelhos auditivos, óculos, bengalas, andarilhos ou outros.
Antes de utilizar o seu telemóvel, deverá perguntar aos profissionais que o acompanham se pode telefonar pois o uso de telemóveis poderá interferir com o equipamento médico e também com o bem-estar dos outros utentes.

2.3.4 Vestuário

No dia do seu internamento, deverá confiar a sua roupa à pessoa que o acompanha ou deverá guardá-la no armário existente no quarto.
Durante o internamento, terá ao seu dispor pijama ou camisa do hospital, mas deverá trazer um robe. Se preferir usar o seu pijama pessoal, deverá assegurar-se de que a sua família o irá substituindo. Deverá vestir a sua roupa aquando da alta para outra unidade de saúde ou lar.
Deverá igualmente utilizar os seus objetos de higiene pessoal (escova, pente, pasta de dentes, roupas, chinelos, etc.).

2.3.5 Instalações

Nos internamentos existem quartos de uma, duas, três ou seis camas, com instalações sanitárias.
Existem sistemas de chamada nas camas e nas instalações sanitárias - em caso de necessidade, deverá chamar o pessoal que se encontra de serviço.

2.3.6 Equipa de saúde

Durante a sua estada no Hospital, o utente beneficiará de cuidados individualizados prestados por profissionais de Saúde que contribuem para a sua recuperação e máximo conforto. Terá contacto com Médicos, Enfermeiros, Assistentes Sociais, Técnicos, Secretárias Clínicas e Assistentes Operacionais, entre outros.
Neste percurso hospitalar, o paciente ou a pessoa por si designada será informada e envolvida em todas as etapas do processo clínico.

2.3.6.1 Pessoal Médico

No serviço onde se encontra hospitalizado, existem médicos especialistas e médicos em formação, bem como o Diretor de Serviço. A equipa médica realiza reuniões clínicas periódicas para apreciação do estado clínico dos utentes e irá fornecer-lhe informações relativas aos atos de diagnóstico e terapêutica ou outros que tenha realizado, pedindo para isso o seu consentimento (Consentimento Informado).
Sempre que necessário, o médico hospitalar poderá estabelecer ligação com o seu médico de família.

2.3.6.2 Pessoal de Enfermagem

Cada área de internamento tem um Enfermeiro Gestor, responsável pela gestão das equipas de enfermagem e dos cuidados prestados. Os enfermeiros estão disponíveis para lhe prestar quaisquer informações e esclarecimentos, assim como aos seus familiares ou à pessoa por si indicada. Os enfermeiros mantêm um contacto permanente consigo durante o internamento, funcionando por equipas ao longo das 24 horas do dia (equipas de manhã, tarde e noite).

2.3.6.3 Alunos

Os alunos que, no âmbito da sua formação, estejam a realizar estágios clínicos ou outros sob orientação dos elementos das equipas de Saúde e/ou dos docentes das escolas e universidades, participam no trabalho de equipa em função do seu nível de formação, prestando-lhe cuidados mediante o seu consentimento.

2.3.6.4 Outro Pessoal

O Assistente Técnico (administrativo) é responsável pelos procedimentos administrativos inerentes à sua estada no hospital, em cada área de internamento.
Os Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica, Nutricionistas, Farmacêuticos, Técnicos de Reabilitação, Assistentes Operacionais, e restantes funcionários do HDES (alguns dos quais não terão contacto direto consigo) irão contribuir, igualmente, para o seu bem-estar e recuperação.
O Assistente Social ligado ao serviço em que se encontra internado estará à sua disposição e dos seus familiares. Para o contactar, peça ajuda ao Enfermeiro Gestor.

2.3.7 Refeições

No caso de ter intolerância ou alergia a algum alimento, deverá comunicá-lo no momento da sua admissão.

As refeições fornecidas neste hospital são preparadas/confecionadas por uma empresa de restauração certificada, obedecendo a determinados requisitos. É usado um sistema de distribuição a quente, em que as refeições são transportadas em carros.
Existem mais de 85 regimes alimentares nesta instituição, preparados com composições e requisitos nutricionais diferentes, em função das suas necessidades nutricionais e da situação clínica e, sempre que solicitado, adaptados de acordo com a sua preferência.
Para além do regime normal (com opção entre o prato de carne e peixe), os regimes alimentares poderão ser modificados quanto à sua consistência:

- Líquida;
- Mole;
- Moída/pastosa (com opção entre o prato de carne e peixe).

Se lhe tiver sido prescrito um regime alimentar específico, verifique se a refeição que lhe foi entregue está conforme a orientação do seu nutricionista/dietista.

Em caso de insatisfação com o seu regime alimentar, deverá sempre solicitar a presença do nutricionista/dietista.

A refeição faz parte do tratamento, pelo que deverá respeitar as indicações da equipa de Saúde.

Horário das Refeições:

Pequeno-Almoço	08h30
Almoço	12h00
Lanche	15h30
Jantar	18h30
Ceia (algumas situações)	21h00
Reforço para diabéticos	24h00

Lembre-se que ao ingerir alimentos vindos do exterior sem autorização da equipa de saúde, trazidos por familiares ou amigos ou até mesmo por si, poderá estar a interferir com o seu tratamento e recuperação.

Não é permitida a introdução de bebidas alcoólicas ou medicamentos no hospital.

Caso sinta necessidade de uma orientação alimentar para o domicílio, deverá solicitar a mesma ao nutricionista/dietista.

2.3.8 Visita/Acompanhante

Diariamente, serão permitidas visitas aos utentes nos períodos que decorrem entre as 12h00 e as 14h00 e as 18h00 e as 20h00, sendo permitido um visitante junto de cada utente.
Nas unidades de Cuidados Intensivos, Cuidados Intermédios e Tratamento Intensivo Coronário, os períodos de visita decorrem entre as 13h30 e as 14h00 e as 19h00 e as 19h30, sendo permitido um visitante junto a cada utente.
Cada serviço é responsável pela gestão das exceções/restrições ao acima descrito, nomeadamente no que respeita aos casos de terminalidade.
Não são permitidas visitas de crianças com idade inferior a 12 anos. Em casos excecionais e fundamentados serão autorizadas visitas em articulação com o serviço que agendará a melhor hora para a concretização da visita.

As pessoas com necessidades especiais, as parturientes e as crianças têm direito à presença contínua de um acompanhante, sendo-lhes criadas as condições necessárias, em articulação próxima com os profissionais de Saúde. Ao utente terminal será permitida a presença de um acompanhante.

Nos Serviços de Neonatologia, Pediatria, Psiquiatria, Medicina Intensiva, Cuidados Intermédios, Obstetrícia, Bloco de Partos, Cirurgia I (utentes queimados), Bloco Operatório, Unidade de Cuidados Intensivos Coronários e Unidade de Doenças Cerebrovasculares, a presença da visita e/ou do acompanhante tem regras próprias.

2.3.9 Informações aos familiares

A família deverá centralizar num dos seus elementos a informação a receber sobre o utente. Sugerimos que seja um familiar direto ou alguém da sua plena confiança. Estes deverão solicitar no secretariado do internamento, o horário de atendimento dos médicos às famílias.

A informação clínica não poderá ser dada pelo telefone, de modo a ser respeitada a confidencialidade e a segurança dessa mesma informação.

Nem todos os serviços permitem a entrada de flores. Deverá, por isso, informar-se junto do pessoal de serviço.

2.3.10 Entidade Patronal

O utente deverá informar a sua entidade patronal do seu internamento. Sempre que necessário, o HDES poderá confirmar a sua hospitalização através de impresso próprio existente no secretariado clínico do internamento.

2.3.11 Alta Hospitalar

A alta hospitalar significa o regresso do utente ao seu meio familiar ou instituição referenciada. Tudo será feito para que a alta seja programada com os seus familiares e eventualmente com as instituições da comunidade a quem necessite de ser referenciado. Sempre que necessário, será envolvido o Serviço Social, o qual ajudará a encontrar as soluções mais adequadas. Se, por motivos particulares, a alta hospitalar for pedida contra a indicação do médico, o utente deverá, depois de informado e esclarecido, assinar um termo de responsabilidade em que assume as consequências da sua decisão.

Aquando da alta, ser-lhe-á entregue:

- relatório médico de alta;
- receituário dos medicamentos;
- nota de alta de enfermagem.

Se necessário:

- certificado de incapacidade temporária ou atestado médico;
- declaração de internamento;
- data de marcação de consulta externa e/ou exames a efetuar;
- outra informação considerada pertinente.

Antes de sair do Hospital, verifique se:

- tem toda a documentação necessária;
- leva todos os seus bens ou objetos de uso pessoal.

Se tiver dúvidas, deverá pedir esclarecimentos sobre o uso dos medicamentos prescritos, regras de alimentação, cuidados especiais a ter ou outras dúvidas que possa ter.
A saída para o domicílio ou outra instituição será efetuada após estarem garantidas as condições necessárias à sua alta.

Se após a alta, lhe surgir qualquer dúvida, poderá contactar o Hospital por telefone ou pessoalmente.

2.3.12 Barbeiro
O HDES disponibiliza, gratuitamente, o serviço de barbearia aos seus doentes internados.

|Ajude-nos a melhorar!

PARA NÓS, É IMPORTANTE QUE PREENCHA O QUESTIONÁRIO DE SAÍDA.

3.SERVIÇOS DE APOIO

3.1 RECEÇÃO

Fica situada na entrada principal do hospital e funciona entre as 08h00 e as 21h00, nos dias úteis.

Disponibiliza informações sobre:

- o Hospital e o seu funcionamento;
- a localização de utentes nos internamentos;
- a admissão de utentes no Serviço de Urgência;
- a admissão de visitas aos utentes internados.

3.2 GABINETE DE CEDÊNCIA DE INFORMAÇÃO CLÍNICA

Para aceder a informação clínica, registos clínicos ou relatórios médicos, o doente ou o seu representante deverá dirigir-se a este gabinete, localizado na entrada principal, entre as 08h30 e as 16h30, para preencher e entregar o respetivo requerimento. Também poderá esclarecer quaisquer dúvidas que tenha através do número 296 203 320/429.

3.3 GABINETE DO UTENTE

O hospital disponibiliza várias formas através das quais pode apresentar as suas exposições/sugestões de melhoria e elogios aos serviços prestados pelo HDES, nomeadamente no Gabinete do Utente (na coordenação do Serviço Social, 4º Piso – Bloco Norte, nos dias úteis entre as 09h30 e as 16h00), o Livro de Reclamações/sugestões, e as caixas de reclamações/sugestões. Pode ainda fazê-lo através do endereço HDES_GabUtente@azores.gov.pt.

O Livro de reclamações/sugestões está disponível nos seguintes locais:

− Gab. de Informação/Entrada Principal: todos os dias entre as 8h30 e as 20h00;
− Balcão de Admissão do Serviço de Urgência: 24 horas;
− Gabinete do Utente: no Serviço Social, dias úteis entre as 8h30 e as 16h30;
− Consulta Externa:

- Secção II - Polivalente: em dias úteis, das 8h00 às 19h00;
- Balcão de Admissão: em dias úteis, das 8h00 às 16h30;

− Secretariado das Medicinas I e II: em dias úteis das 8h30 às 15h00 - 3.º Piso, ala nascente;
− Secretariado dos Serviços de Obstetrícia e Medicina V: dias úteis das 8h30 às 15h00 - 2º Piso - Poente;

Em todos os serviços está disponível um envelope que lhe permitirá fazer sugestões de melhoria e/ou elogios acerca dos serviços ou cuidados prestados. O envelope deve ser remetido ao Gabinete do Utente pelo respetivo serviço.

3.4 VOLUNTARIADO

O Serviço de Voluntariado, que agrupa mais de 80 voluntários devidamente selecionados e preparados, ajuda diariamente os utentes de modo a melhorar o conforto e a qualidade do atendimento e acolhimento, orientando nas áreas de consultas e tratamentos, e também dando o apoio necessário no Serviço de Urgência e internamentos.

3.5 CULTO

A liberdade de culto é um princípio e direito fundamental, sendo permitido o livre acesso dos ministros de todos os cultos aos utentes internados, segundo a opção de cada um. No hospital existe uma capela situada no 3º piso. Para o culto da religião católica, exercem funções no HDES três capelães que prestam diversos serviços aos doentes, dos quais se destaca a espiritualidade e sacramentação. Estes serviços de apoio e conforto espiritual estão disponíveis a todos os que os solicitem. Todos os domingos às 10h00 e a cada primeira sexta-feira do mês pelas 12h00 são realizadas missas em memória dos doentes falecidos na instituição. A comunhão é ministrada diariamente pelos capelães e ministros extraordinários da comunhão.

3.6 DESLOCAÇÃO DE DOENTES

De acordo com a legislação em vigor, os utentes cujas situações clínicas ultrapassem as possibilidades humanas e técnicas de diagnóstico, tratamento ou reabilitação disponíveis na unidade de saúde do seu concelho ou ilha de residência serão enviados para a unidade de saúde mais próxima que ofereça os cuidados necessários. O HDES dispõe de um gabinete dedicado a apoiar os seus utentes nestas deslocações, quer sejam entre ilhas ou para território continental.

HDES Ambiente

FAÇA A SUA PARTE - NÃO COLOQUE LIXO NO CHÃO.

4.OUTRAS INFORMAÇÕES E SERVIÇOS

4.1 ENCARGOS FINANCEIROS

Os custos dos cuidados hospitalares estão cobertos pelo seu sistema de saúde (Segurança Social, ADSE, SAMS, entre outros), exceto as Taxas Moderadoras em vigor quando não estiver isento das mesmas. No caso de ser Cidadão Europeu também está coberto, bastando para isso apresentar o seu Cartão Europeu de Saúde. Se beneficiar de seguros privados de doença ou acidente (trabalho, viação), deve facultar as informações que lhe sejam solicitadas (nome da companhia de seguros, número de apólice, declaração da entidade patronal, entre outros). Se é estrangeiro, ser-lhe-ão aplicados os regulamentos e convenções em vigor.

4.1.1 Taxas Moderadoras

As taxas moderadoras de acesso aos serviços de saúde constituem pagamentos de valores em dinheiro meramente simbólicos, que respeitam o princípio da justiça social, promovem a racionalização dos recursos e contribuem para o desenvolvimento sustentado do Serviço Regional de Saúde. Assim, a menos que esteja isento ou dispensado, na sua deslocação ao Serviço de Urgência, de acordo com a legislação em vigor à data, ser-lhe-á cobrada uma taxa no valor de €6,00 (seis euros).

4.2 CORREIOS

Para receber correspondência dos seus familiares aquando de um internamento prolongado, deverá facultar-lhes a direção completa do Hospital, incluindo nome do serviço, piso, quarto e cama. Poderá enviar o seu correio, entregando-o ao pessoal do serviço onde está internado. A aquisição do selo é da sua responsabilidade. Se puder deslocar-se, pode utilizar as duas caixas de expedição de correspondência - Correio Normal ou Correio Azul - situadas no átrio da entrada principal do hospital (3º Piso – Bloco Norte Nascente).

4.3 TELEFONES

Existem três cabines telefónicas em locais públicos do Hospital: no átrio da entrada principal, no átrio da Consulta Externa e na sala de espera do Serviço de Urgência. Para comunicações urgentes com o exterior, deverá dirigir-se ao pessoal de serviço, que irá dar-lhe o apoio necessário.

4.4 MÁQUINAS DE VENDING

Estão disponíveis, em vários pontos do hospital, máquinas de venda de alimentos e bebidas. Poderá encontrá-las nas salas de espera das Urgências, Consulta Externa e Bloco Operatório e ainda junto à Casa Mortuária, Pediatria e Medicina Física e Reabilitação. Junto ao refeitório, está disponível uma máquina exclusivamente para venda de café.

4.5 CAFETARIA

No 4º piso, está situada uma cafetaria cujo acesso é exclusivo aos colaboradores da instituição.

4.6 BANCO

No átrio da entrada principal do hospital (3º Piso – Bloco Norte Nascente) há uma agência bancária e uma caixa de multibanco. Há igualmente uma caixa multibanco na Consulta Externa.

5.INFORMAÇÕES AOS UTENTES DO HDES

Para garantir que a experiência do utente na instituição seja a melhor possível, e para que decorra de forma eficaz e sem transtornos para as partes envolvidas, pessoal e doentes deverão estar conscientes dos seus direitos e deveres. Segue-se uma listagem com as informações para o doente.

− Para obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde ou para mudar de médico, o doente deverá redigir uma exposição dirigida à Direção Clínica do HDES.

− No caso da realização de algum exame (principalmente de natureza íntima) o doente poderá escolher ser acompanhado por algum amigo/familiar se assim o desejar.

− Poderá registar a preferência relativamente ao género (masculino/ feminino) dos profissionais de Saúde.

Por motivos de segurança, o hospital dispõe de um sistema de videovigilância que abrange as áreas pedátricas, nomeamente Obstetrícia, Neonatologia, Pediatria e Bloco de Partos. Nestes e noutros serviços sensíveis do hospital, os acessos só podem ser efetuados mediante a introdução de códigos de acesso.
Todas as janelas da instituição estão ainda protegidas com um sistema segurança.

Regulamento Geral de Proteção de Dados

No dia 25 de maio de 2018 entrou em vigor o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) - Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho – o qual harmoniza um conjunto de regras para o tratamento de dados pessoais e privacidade.

Os utentes, na qualidade de titulares de dados, poderão solicitar a qualquer momento:

- o acesso aos dados pessoais que lhes digam respeito;
- a sua retificação ou eliminação;
- a limitação do seu tratamento;
- a portabilidade dos seus dados.

Poderão ainda opor-se ao seu tratamento, verificadas as condições legalmente previstas para o efeito.

O exercício dos seus direitos poderá ser realizado através do encarregado de proteção de dados, conforme descrito na nossa Política de Privacidade e Proteção de Dados. Para quaisquer questões relacionadas com esta matéria, poderá contactar-nos através do endereço dpo.hdes@azores.gov.pt.

CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DOS DOENTES

O doente tem direito a:

– Ser tratado com o respeito inerente à dignidade humana;
– Ser respeitado pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas;
– Receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos ou de reabilitação e terminais;
– Prestação de cuidados continuados;
– Ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados;
– Querendo, ser informado sobre a sua situação de saúde;
– Obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde;
– Dar ou recusar o seu consentimento antes de qualquer ato médico ou participação em investigação ou ensaio clínico;

– Confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam;
– Acesso aos dados registados no seu processo clínico;
– Privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico;
– Por si, ou por quem o represente, apresentar reclamações e/ou sugestões.

O doente tem o dever de:

– Zelar pelo seu estado de saúde;
– Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias à obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
– Respeitar os direitos dos outros doentes;
– Colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceites;
– Respeitar as regras de funcionamento dos serviços de saúde;
– Utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e colaborar ativamente na redução dos gastos desnecessários.