



**CASA de SAÚDE**  
SÃO MATEUS

---

**HOSPITAL**

**QS MP 002 | MANUAL DE  
ACOLHIMENTO DO UTENTE**

Homologação pelo CA

Reunião: 09/11/2023

Presidente  
(Carlos Lemos)

Vogal  
(Aldina Coimbra)



CUIDADOS CONTINUADOS  
Saúde e Apoio Social

UNIDADE de CONVALESCENÇA

CSSMH, PISO 2

**GESTÃO DA QUALIDADE E  
SEGURANÇA**  
CSSMH

## CONTEÚDO

ABREVIATURAS E SIGLAS.....	3
MENSAGEM DO PRESIDENTE.....	4
TESTEMUNHO DE UMA UTENTE .....	5
1. APRESENTAÇÃO DA CASA DE SAÚDE DE SÃO MATEUS, HOSPITAL .....	7
1.1. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE .....	7
1.2. TIPOLOGIA DA UNIDADE .....	7
2. PERSPETIVA HISTÓRICA.....	8
3. VISÃO, MISSÃO, PRINCÍPIOS E VALORES.....	9
4. ESTRUTURA ORGÂNICO FUNCIONAL.....	12
5. CAPACIDADE INSTALADA E RECURSOS DISPONÍVEIS .....	13
6. DIREITOS DO UTENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE.....	15
7. DEVERES DO UTENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE .....	19
8. HORÁRIOS .....	21
9. POLÍTICA DA QUALIDADE E SEGURANÇA.....	23
10. OUTRAS INFORMAÇÕES ÚTEIS.....	28
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	31
REFERÊNCIAS .....	32
ANEXO I – ORGANIGRAMA DA CSSMH .....	33
ANEXO II – ORGANIGRAMA DA UCCIC.....	34
ANEXO III – HIGIENE DAS MÃOS.....	35
ANEXO IV – GUIA DE ACOLHIMENTO.....	36

## ABREVIATURAS E SIGLAS

---

Art.º – Artigo

CA – Conselho de Administração

cf.- Conforme

CQS – Comissão da Qualidade e Segurança

QS – Qualidade e Segurança

CSSMH – Casa de Saúde de São Mateus, S.A. Hospital

DE – Direção Executiva

IMP – Impresso

n.º – Número

Pág. - Página

RE – Regulamento Interno

S/N – Sem número

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

---

Queremos fazer mais e melhor, sempre com o propósito de servir os nossos cidadãos, cumprindo com todos os requisitos legais e critérios de qualidade e segurança, que garantam o bem-estar, qualidade de vida, e satisfação de todos os que nos procuram, connosco trabalham e estabelecem relações contratuais ou de parceria.

O ano de 2016 foi um marco emblemático e de relevância histórica para a Casa de Saúde de São Mateus, Hospital.

Após a conclusão do projeto de reestruturação e ampliação, o hospital passou a integrar um conjunto de serviços, valências que o distinguem no mercado da saúde da Região Centro.

Este projeto centrou-se, na inovação, funcionalidade e eficiência da capacidade instalada, com o objetivo máximo de assegurar a prestação de cuidados e serviços seguros, humanizados, que correspondam às necessidades e expectativas dos Utentes, profissionais e demais Stakeholders, garantindo a sustentabilidade financeira e ambiental.

Poder acolher novos Utentes no Hospital, Casa de Saúde de São Mateus, é uma Missão.

Comprometemo-nos a acolhe-lo e a salvaguardar todos os seus direitos, para que a sua estadia no nosso Hospital, supere as suas expectativas.

*O Presidente do Conselho de Administração*

*António Carlos Marques Lemos*

## TESTEMUNHO DE UMA UTENTE

---

*“Vários meses volvidos desde que me encontro nesta nobre e distinta Casa de Saúde de São Mateus, S.A. – Hospital, onde só tenho recebido carinho e amor, chegou o momento de fazer o balanço.*

*De início, tudo me parecia estranho, mas dia após dia, foi-se desenvolvendo uma enorme empatia entre doentes e Cuidadores, que me trouxe confiança, alegria, liberdade e esperança.*

*Hoje, posso dizer que, na Casa de Saúde de São Mateus, S.A. – Hospital, encontro alívio para os meus males físicos e espirituais...”*

*E que dizer dos Médicos?...*

*Não há no Mundo outros iguais!*

*Humanizando o sofrimento e a dor,*

*Lembram-nos o Deus Apolo,*

*Irradiando competência,*

*ternura e muito amor.*

*E dos nosso amigos Enfermeiros e queridos Auxiliares?*

*No seu cuidar diário, dispensam-nos todo o carinho, simpatia, bondade, doçura e delicadeza, infinita paciência, generosidade e dedicação.*

*São o apoio e alegria desta casa, 24 horas sempre alerta, numa constante atenção, cuidadosos e atenciosos ... **São a personificação do amor pelo próximo, tratando cada doente com profunda humanidade...***

*Por sua vez, agradeço ao Enfermeiro Chefe e a Enfermeira Gestora da Qualidade que muito bem coordenam os cuidados de saúde e a sua qualidade. E a todos aqueles, que com responsabilidade e bondade co-participam nestes processos.*

*Não posso esquecer os grandes dinamizadores deste projeto, a Direção, são os obreiros desta gigantesca seara (...); E por detrás de todos eles está uma grande Administração, que vela para que esta notável instituição cumpra plenamente a sua missão.*

*Alguns doentes já me têm dito que se sentem melhor aqui do que em sua casa e, eu própria, o testemunho também.*

*Por tudo o que me têm dispensado, desejo manifestar a minha enorme e eterna gratidão para com todos os que trabalham nesta casa, até mesmo os que não me vêem e nem me conhecem, ..., tratando de tudo de forma visível e invisível, assegurando o melhor funcionalmente possível.*

*Para os que, diariamente, contribuem para tornar melhor a qualidade de vida dos Utentes da Casa de Saúde de São Mateus, S.A. – Hospital, deixo os votos das maiores felicidades.*

*“Bem hajam”*

**Maria Carolina Almeida**

## 1. APRESENTAÇÃO DA CASA DE SAÚDE DE SÃO MATEUS, HOSPITAL

---

### 1.1. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

A Entidade Casa de Saúde de São Mateus S.A. Hospital, é uma unidade de saúde existente e em funcionamento desde 1961.

Designação da Unidade: **Casa de Saúde de São Mateus S.A. Hospital**, doravante designada **CSSMH**.

Nº de Contribuinte - **500 329 397**

Licença de Funcionamento - **Nº 6658/2013**.

Registada na Entidade Reguladora da Saúde, sob o número **E107831**

Morada: **Rua 5 de Outubro, S/N**.

Localidade de código postal: **3500 – 093 Viseu**

Concelho: **Viseu**

Distrito: **Viseu**

Telefone: **(+351) 232 423 423**

E-mail: [geral@casadesaude.pt](mailto:geral@casadesaude.pt)

A CSSMH tem integrada nas suas instalações, a **Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Convalescência**, que pode ser contactada através do E-mail | [ucci@casadesaude.pt](mailto:ucci@casadesaude.pt) e do número de telefone (+351) 232 423 423.

Encontra-se registada na Entidade Reguladora da Saúde, com a Autorização de Funcionamento número **UC 003/2020**.

### 1.2. TIPOLOGIA DA UNIDADE

A **Casa de Saúde de São Mateus, S.A. Hospital**, é uma unidade de saúde privada com fins lucrativos.

A **Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Convalescência**, é uma unidade de internamento previsível de 30 dias, que faz parte da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, do Serviço Nacional de Saúde.

## 2. PERSPETIVA HISTÓRICA

---



**1961** - Foi em 1961, que um grupo de 43 médicos de Viseu criou a Casa de Saúde de São Mateus, com o objetivo de dispor de uma unidade de saúde moderna e eficiente, onde pudessem exercer a sua atividade, prestando à comunidade um serviço diferenciado. Ao longo dos anos o número de médicos ligados ao projeto veio progressivamente a aumentar, tornando a Casa de Saúde numa Unidade de Saúde de referência, na região Centro.



**1966** - Devido a um incêndio que deflagrou nas instalações da Casa de Saúde de São Mateus, que na época, se localizava junto à Feira de São Mateus, houve necessidade de construir de raiz um novo edifício, que foi implantado na Rua 5 de Outubro, onde permanece até hoje.



**2009** - As necessidades decorrentes da evolução do modelo de prestação de cuidados e da necessária adaptação ao novo contexto económico e social, levou ao início do projeto de requalificação da CSSMH.



**2016** – Ano da ampliação e remodelação da CSSMH, criação de novos postos de trabalho, capacidade instalada com tecnologias de última geração, capazes de garantirem cuidados de qualidade e segurança a todos os Utentes, profissionais e demais intervenientes.



### **2021 – 60 Anos em Saúde**

Ano em que se celebrou os 60 Anos de um projeto Casa de Saúde São Mateus 1961 – 2021, que viu concluída a sua infraestrutura em mais de 13.500m<sup>2</sup> de área útil.



### 3. VISÃO, MISSÃO, PRINCÍPIOS E VALORES

---

A Missão, Visão, Princípios e Valores da CSSMH<sup>1</sup>, norteiam a prestação de cuidados de todos os profissionais que melam trabalham.

Todos os Serviços/Unidades funcionais, têm no seu Regulamento Interno, melhor especificado estes desígnios.

#### Missão

1. O Hospital Casa de Saúde de São Mateus, tem por **Missão** prestar cuidados de saúde humanizados, centrados no Utente, diferenciados, de elevado nível técnico e científico, com intervenção ao nível da prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação, em ambiente hospitalar, e/ou em ambiente domiciliário.
2. A CSSMH compromete-se a assegurar a cada pessoa cuidados e serviços de saúde e bem-estar que correspondam às suas necessidades e expetativas, tendo em conta elevados padrões de qualidade e segurança, de acordo com as melhores práticas clínicas, no cumprimento rigoroso dos princípios legais, éticos e deontológicos, e em permanente melhoria do binómio eficácia-eficiência, promovendo uma ágil utilização dos seus recursos humanos e técnicos.
3. Assume, ainda como missão, o ensino pré e pós-graduado, médico, de enfermagem e de outros técnicos de saúde, bem como atividades e projetos de investigação e de promoção da saúde, de prevenção e de reabilitação, junto dos seus profissionais, doentes, Cuidadores, familiares e comunidade em que se insere.

#### Visão

1. A Casa de Saúde de São Mateus Hospital, tem como Visão desenvolver a sua atividade, primando pela excelência nos cuidados de saúde e serviços prestados, emersa numa cultura organizacional de segurança, envolvimento total e de identidade singular, centrando-se no alto grau de satisfação dos agentes sociais, dos profissionais que nela trabalham e especialmente, nos seus Utentes e Acompanhantes, de forma a ser reconhecida como uma Entidade de Referência a nível Regional.

## Princípios e valores

1. Para a concretização da sua missão e visão, a CSSMH, norteia-se pelos seguintes princípios e valores:
2. Para a concretização da sua Missão e Visão, a CSSMH norteia-se pelos seguintes princípios e valores:

### Princípios:

- i. **Rigor** - Desenvolver relações de longo prazo com as pessoas com quem se relaciona, tendo por base a eficácia, eficiência, confiança e ética;
  - ii. **Transparência nas políticas de gestão** adotadas, com responsabilidade assumida em respeitar os princípios de equidade no acesso, igualdade de tratamento, desenvolvimento económico, social e ambiental;
  - iii. **Qualidade** – Organizar, gerir e desenvolver uma estrutura de saúde com elevados padrões de qualidade e segurança, constituída por uma equipa multidisciplinar de Colaboradores devidamente qualificados, competitivos, dinâmicos, criativos e amplamente comprometidos com a organização;
  - iv. **Excelência** - Forte orientação para a satisfação das necessidades dos Utentes, prestando-lhes cuidados individualizados e humanizados que preencham as suas necessidades e expectativas;
  - v. **Ética** - Total respeito pelos princípios éticos no desenvolvimento da sua atividade, desde o modelo de gestão à prestação de cuidados e sensibilidade ao sofrimento humano;
  - vi. **Proximidade e continuidade de cuidados** – Resposta às necessidades dos Utentes e Acompanhantes, numa perspetiva articulada em rede mantendo, sempre que possível, os Utentes dentro do seu meio social e comunitário;
  - vii. **Envolvimento do Acompanhante** - Incentivo e apoio à participação ativa, na definição e implementação do plano individual de cuidados, na promoção, recuperação contínua ou manutenção da funcionalidade e da autonomia.
3. A CSSMH pauta a sua atividade pelos seguintes **valores**:
    - i. Dignidade da pessoa;
    - ii. Justiça e equidade;
    - iii. Sigilo, privacidade e confidencialidade;
    - iv. Segurança, bem-estar e conforto do Utente, Acompanhante, Colaboradores e demais pessoas;

- v. Competência técnica, científica e humana dos Colaboradores;
- vi. Elevados padrões de humanização em todos os serviços;
- vii. Responsabilidade e transparência;
- viii. Cultura organizacional centrada no Utente;
- ix. Melhoria contínua da qualidade;
- x. Cultura de mérito, rigor e avaliação sistemática;
- xi. Trabalho em equipa/multidisciplinar e multiprofissional;
- xii. Responsabilidade social e ambiental.

## 4. ESTRUTURA ORGÂNICO FUNCIONAL

---

A equipa multidisciplinar da CSSMH, é liderada por uma estrutura gestionária, composta pelo Conselho de Administração, presidida pelo Dr. Carlos Lemos e seus Vogais, Dra. Aldina Coimbra, Raquel Lemos e Rita Lemos e pela Direção Executiva, na pessoa do Dr. Nuno Barroso e Dra. Sofia Relvas.

Estes órgãos, contam com o apoio de um conjunto de outros membros/comissões, que prestam assessoria e apoio técnico.

Terá ao seu dispor uma equipa multidisciplinar, altamente qualificada, diferenciada e experiente.

A estrutura orgânico-funcional da CSSMH, encontra-se melhor especificada no Anexo I.



A CSSMH, a Unidade de Convalescença (Anexo II) e demais Serviços, têm afixada a estrutura orgânico funcional e disponível para consulta, na página oficial <https://www.casadesaude.pt/> e <https://www.casadesaude.pt/unidade-convalescenca/> respetivamente, o Regulamento Interno, Normas e Recomendações de Boa Prática e demais requisitos legais.

## 5. CAPACIDADE INSTALADA E RECURSOS DISPONÍVEIS

Piso **3** Internamento Médico

Piso **2** Medicina Dentária  
Unidade de Convalescença  
Serviços Administrativos  
Direção CSSMH



Piso **1** Clínica do Coração  
Internamento Cirúrgico  
Bloco Operatório Central  
Cirurgia Ambulatório



**0** Gabinete de Apoio ao Utente  
Consultas Externas  
Imagiologia (Exames)  
Unidade de Pediatria  
Unidade da Mulher  
**Serviço Médico Permanente 24H**


Piso **-1** Laboratório de Análises  
Fisioterapia / Sinistrados  
Ortopedia  
Oftalmologia  
Otorrinolaringologia  
Capela  
Bar "D. Xícara"  
Farmácia e Aprovisionamento  
Parqueamento 🚗


Piso **-2**  
**-3** Parqueamento 🚗




Consulte mais informações sobre os serviços do Hospital, na página oficial <https://www.casadesaude.pt/> e no Guia de Acolhimento do Utente, entregue no momento da admissão (Anexo IV) e disponível na página oficial.


### SERVIÇOS DO HOSPITAL | PARCEIROS INTERNOS


 A **Clínica do Coração** é uma unidade com uma equipa de profissionais técnicos e médicos cardiologistas, com uma vasta experiência na área da Cardiologia, que asseguram a realização de exames prescritos, quer internamente, quer a Utentes externos à CSSMH.

 **Unilabs** O **Laboratório de Análises Clínicas**, conta com uma equipa de profissionais com uma experiência altamente reconhecida, que efetua todos as análises necessárias aos Utentes da Instituição nas 24 horas, realizando também análises para Utentes externos.

### SERVIÇOS DO HOSPITAL | DO GRUPO CASA DE SAÚDE

 A **Ecografe**, é o serviço de Radiologia, que assegura a realização de todos os exames imagiológicos, internos e externos (Rx, TAC, RMN, Ecografia, Mamografia, etc)

 A **Ergogymno**, presta serviço a Utentes sinistrados, tendo ao seu dispor uma equipa multidisciplinar, altamente qualificada e com experiência na área da reabilitação.

 A **Cliniform** é uma Unidade sedeadada na Cidade da Guarda, efetua essencialmente exames complementares de diagnóstico e terapêutica e consultas externas de diferentes especialidades médicas.

Os cuidados/serviços prestados, são realizados numa área hospitalar de mais de 13.500m<sup>2</sup>, inseridos num edifício totalmente renovado, com 8 pisos, tendo ao seu dispor:

- a. Cuidados médicos de diferentes especialidades médicas e cirúrgicas:
  - i. Em regime de internamento, com capacidade instalada para 60 camas, distribuídas por Internamento Médico e Residencial (22 camas); Internamento Cirúrgico (13 camas) e Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Convalescença (25 camas);
  - ii. Em regime de ambulatório, Unidade de Cirurgia de Ambulatório, contando com 4 salas de Bloco Operatório e respetiva Unidade de Cuidados Pós anestésicos;
  - iii. Consulta Externa de diferentes especialidades, com mais de 35 gabinetes;
  - iv. Unidades Médicas diferenciadas, como sejam, a Unidade de Pediatria, a Unidade da Mulher, Unidade de Radioterapia, valência de Braquiterapia Prostática, Unidade de Gastroenterologia;
  - v. Serviço de Atendimento Médico Permanente, 24h, 365(6) dias;
  - vi. Serviço de Medicina Dentária, com 4 salas, devidamente equipadas com equipamento de última geração, quer ao nível de tratamento, quer ao nível do diagnóstico;
- b. Cuidados de Enfermagem diferenciados, contando com enfermeiros especialistas, na área Médico-cirúrgica, Reabilitação e Especialização na área de Enfermagem à Pessoa em Situação Paliativa, prestados em ambiente hospitalar ou domiciliário;
- c. Cuidados de Medicina Física e de Reabilitação, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala;
- d. Cuidados Nutricionais e Dietéticos;
- e. Cuidados Psicossociais e Religiosos;
- f. Cuidados que promovem o convívio e lazer, prestados por Animador Socio Cultural;
- g. Cuidados diferenciados prestados por equipa multidisciplinar de forma a promover a aprendizagem e capacitação dos Utentes, Cuidadores e familiares;
- h. Terapêuticas não convencionais, nomeadamente Osteopatia e Acupuntura;
- i. Serviço de Radiologia, com Exames Complementares de Diagnóstico e Terapêutica, com equipamentos de última geração, desde RX, Ecografia, Mamografia, Tomografia Axial Computorizada (TAC) e Ressonância Magnética (RMN);
- j. Análises Clínicas e de Anatomia Patológica;
- k. Unidade de Reprocessamento de Dispositivos Médicos;
- l. Outros cuidados e serviços conforme necessidades específicas dos Utentes.



## 6. DIREITOS DO UTENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

---

1. Os Direitos e Deveres do Utente dos Serviços de Saúde, estão consagrados na Lei n.º 15/2014, de 21 de março<sup>2</sup>, na sua redação atual, e demais legislação em vigor.
2. Os profissionais devem assegurar o respeito pelos direitos do Utente, aí consagrados, nomeadamente:

- a. **Direito de escolha**

O Utente tem direito de escolha dos serviços e prestadores de cuidados de saúde, na medida dos recursos existentes e das regras de organização dos serviços de saúde.

- b. **Direito a ser tratado no respeito pela dignidade humana**

É um direito humano fundamental, deve ser respeitado por todos os profissionais envolvidos no processo de prestação de cuidados, no que se refere, quer aos aspetos técnicos, quer aos atos de acolhimento, orientação e encaminhamento dos Utentes.

O Utente deve ser informado sobre a identidade e a categoria profissional de todo o colaborador que participa no seu tratamento. Este direito abrange ainda as condições das instalações e equipamentos que têm de proporcionar o conforto, privacidade e o bem-estar exigidos pela situação de vulnerabilidade em que o Utente se encontra.

- c. **Respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas**

O Utente tem direito à assistência religiosa, independentemente da religião que professe.

Às igrejas ou comunidades religiosas, legalmente reconhecidas, são asseguradas condições que permitam o livre exercício da assistência espiritual e religiosa aos Utentes internados, que a solicitem, nos termos da Lei.

- d. **Direito a receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos e de reabilitação**

O Utente tem direito a receber, com prontidão ou num período de tempo considerado clinicamente aceitável, os cuidados de saúde de que necessita.

O Utente tem direito à prestação dos cuidados de saúde mais adequados e tecnicamente mais corretos.

Os cuidados de saúde devem ser prestados humanamente e com respeito pelo Utente.

No atendimento presencial sem marcação prévia, e em quadro clínico de gravidade e complexidade idênticas, deve ser dada prioridade aos Utentes com deficiência ou incapacidade igual ou superior a 60%.



**e. Direito à prestação de cuidados continuados**

Em situação de doença todos os cidadãos têm o direito de obter dos diversos níveis de prestação de cuidados, uma resposta pronta e eficiente, que lhes proporcione o necessário acompanhamento até ao seu completo restabelecimento.

O Utente/Acompanhante, têm direito a ser informados das razões da transferência de um nível de cuidados para outro, e a ser esclarecidos de que a continuidade da sua prestação fica garantida.

Ao Utente/Acompanhante são proporcionados os conhecimentos e as informações que se mostrem essenciais aos cuidados que o Utente deve continuar a receber no seu domicílio.

**f. Direito a ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados**

Ao cidadão tem que ser fornecida informação acerca dos serviços de saúde locais, regionais e nacionais existentes, suas competências e níveis de cuidados, regras de organização e funcionamento, de modo a otimizar e a tornar mais cómoda a sua utilização.

Os serviços prestadores dos diversos níveis de cuidados devem providenciar no sentido de o Utente ser sempre acompanhado dos elementos de diagnóstico e terapêutica considerados importantes para a continuação do tratamento.

**g. Direito a ser informado sobre a sua situação de saúde**

O Utente tem o direito a ser informado pelo prestador dos cuidados de saúde sobre a sua situação, as alternativas possíveis de tratamento e a evolução provável do seu estado.

Especificamente, a informação deve conter elementos relativos ao diagnóstico (tipo de doença), ao prognóstico (evolução da doença), tratamentos a efetuar, possíveis riscos e eventuais tratamentos alternativos.

A informação deve ser transmitida de forma acessível, objetiva, completa e inteligível, devendo ter sempre em conta a personalidade, o grau de instrução e as condições clínicas e psíquicas do Utente.

O Utente pode desejar não ser informado do seu estado de saúde, devendo indicar, caso o entenda, quem deve receber a informação em seu lugar.

**h. Direito de obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde**

Este direito, que se traduz na obtenção de parecer de um outro médico, permite ao Utente complementar a informação sobre o seu estado de saúde, dando-lhe a possibilidade de decidir, de forma mais esclarecida, acerca do tratamento a prosseguir.





**i. Direito a dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato médico ou participação em investigação ou ensino clínico**

O Utente pode, salvo disposição especial da lei, decidir, de forma livre e esclarecida, se aceita ou recusa um tratamento ou uma intervenção, bem como alterar a sua decisão, em qualquer momento da prestação dos cuidados de saúde.

O consentimento pode ser presumido em situações de emergência e em caso de incapacidade, deve este direito, ser exercido pelo representante legal do Utente.

**j. Direito à confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam**

Todas as informações referentes ao estado de saúde do Utente, situação clínica, diagnóstico, prognóstico, tratamento e dados de carácter pessoal, são confidenciais. Contudo, se o Utente der o seu consentimento e não houver prejuízos para terceiros, ou se a lei o determinar, podem estas informações ser utilizadas.

Os dados recolhidos devem ser os adequados, pertinentes e não excessivos para as finalidades.

**k. Direito ao sigilo sobre os seus dados pessoais**

Os profissionais de saúde, estão obrigados ao dever de sigilo relativamente aos factos de que tenham conhecimento, no exercício das suas funções, salvo lei que disponha em contrário, ou decisão judicial que imponha a sua revelação.

**l. Direito de acesso aos dados registados no seu processo clínico**

A informação clínica e os elementos identificativos de um Utente estão contidos no seu processo clínico. O Utente tem o direito de tomar conhecimento dos dados registados no seu processo, devendo essa informação ser fornecida de forma precisa e esclarecedora, cumprindo o disposto na Política de Proteção de Dados da CSSMH<sup>3</sup>, disponível em <https://www.casadesaude.pt/>. A omissão de alguns desses dados apenas é justificável se a sua revelação for considerada prejudicial para o Utente ou se contiverem informação sobre terceiras pessoas.

**m. Direito à privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico**

A prestação de cuidados de saúde efetua-se no respeito rigoroso do direito do Utente à privacidade, o que significa que qualquer ato de diagnóstico ou terapêutica só pode ser efetuado na presença dos profissionais indispensáveis à sua execução, salvo se o Utente consentir ou pedir a presença de outros elementos. A vida privada ou familiar do Utente não



pode ser objeto de intromissão, a não ser que se mostre necessária para o diagnóstico ou tratamento e o Utente expresse o seu consentimento.

**n. Direito, por si ou por quem o represente, a apresentar sugestões e reclamações**

O Utente, por si ou por quem o represente, pode avaliar a qualidade dos cuidados prestados e apresentar sugestões e / ou reclamações, através do email [gestor.qualidade@casadesaude.pt](mailto:gestor.qualidade@casadesaude.pt), ou no livro de reclamações eletrónico <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>, ou na página da Entidade Reguladora da Saúde <https://www.ers.pt/pt/doentes/reclamacoes/>, ou ainda, presencialmente no livro de reclamações, existente em cada Serviço/Unidade funcional.

O Utente/representante, terá sempre de receber resposta escrita, acerca do seguimento dado à sua reclamações, em tempo útil, nos termos da lei.

**o. Direito de Associação**

O Utente tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses. Podem também colaborar com o serviço de saúde, nomeadamente sob a forma de associações para a promoção e defesa da saúde ou de grupos de amigos da instituição de saúde.

**p. Direito à Proteção de Dados Pessoais**

O Utente tem direito à proteção dos seus dados pessoais e a que sejam implementadas medidas técnicas e organizativas adequadas, contra perda, destruição ou danificação, accidental ou ilícita, bem como contra o acesso ou a utilização por parte de terceiros não autorizados. O Utente tem ainda direito, quando aplicável e nos termos da lei em vigor, ao acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento, oposição ao tratamento, portabilidade, remoção de consentimento ou apresentação de reclamação à autoridade de controlo nacional, Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) ou a outra entidade competente.

O exercício dos direitos dos Utentes no âmbito da legislação relativa à proteção de dados, designadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD)<sup>4</sup> e a Lei n.º 58/2019 de 08 de agosto<sup>5</sup>, que assegura, na ordem jurídica nacional, a execução do referido Regulamento, nas suas redações atuais, podem ser consultados na página oficial da CSSMH <https://www.casadesaude.pt/>.



Os **Direitos do Utente dos Serviços de Saúde**, encontram-se afixados em todos os Serviços/Unidades Funcionais. Disponíveis para consulta em <https://www.casadesaude.pt/>  
Informações complementares em <https://www.ers.pt/pt/utentes/direitos-e-deveres-dos-utentes/>

## 7. DEVERES DO UTENTE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

---

1. Da análise dos principais diplomas sobre esta matéria – em especial, Constituição da República Portuguesa, Lei de Bases da Saúde, Lei n.º 15/2014, de 21 de março<sup>2</sup> (cf., em especial, o seu artigo 24.º), e Portaria n.º 147/2017 de 27 de abril<sup>6</sup>, nas suas redações atuais, resulta que os Utentes dos serviços de saúde devem cumprir os seguintes deveres:
  - a. Defender e promover a saúde (artigo 64.º CRP);
  - b. Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
  - c. Respeitar os direitos das outras pessoas, nomeadamente dos outros Utentes e profissionais de saúde;
  - d. Colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceites;
  - e. Manter atualizados os seus dados pessoais relevantes, nomeadamente os dados previstos no âmbito do Registo Nacional de Utentes (RNU) e a morada e contacto na Plataforma de Dados da Saúde – Área do Cidadão do Portal SNS;
  - f. Comparecer na data e hora marcada para os eventos agendados e informar a CSSMH com a antecedência prevista nos regulamentos específicos, sobre quaisquer factos impeditivos da sua comparência;
  - g. Pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso;
  - h. Formalizar por escrito e em suporte adequado as suas opções, sempre que tal lhe seja solicitado pelo prestador;
  - i. Respeitar as regras de organização, funcionamento e utilização dos serviços de saúde, nomeadamente:
    - i. Circular apenas nas áreas que lhe estão reservadas;
    - ii. Não interferir na prestação dos cuidados/serviços prestados a outros Utentes;
    - iii. Enquanto estiver sob a responsabilidade dos profissionais de saúde, não sair das instalações, sem a autorização prévia do profissional;
    - iv. Não filmar ou fotografar as instalações da CSSMH;
    - v. Não fumar nas instalações da CSSMH;
    - vi. Utilizar os serviços de saúde, cumprindo o disposto na Política de Gestão Ambiental da CSSMH (disponível para consulta nos Serviços/Unidades Funcionais ou página

oficial da CSSMH), colaborando assim para a segurança, sustentabilidade, responsabilidade ambiental e redução de gastos desnecessários.

---

## | CONDIÇÕES DO DEPÓSITO DE BENS

1. Recomenda-se que os Utentes não fiquem internados nos serviços, com bens pessoais de valor, devem entregá-los ao Acompanhante ou declará-los em folha de registo de espólio (QS IMP 007), devidamente assinada e entregá-los à guarda (cofre) do respetivo serviço da CSSMH.
2. Caso não os declare, não os entregue, a CSSMH, fica ilibada de qualquer responsabilidade em caso de extravio ou dano dos mesmos.

## 8. HORÁRIOS

---

O Serviço de Atendimento Médico Permanente e Serviços de Internamento da CSSMH, funcionam 24 h por dia, 365 (6) dias por ano.

Os restantes serviços funcionam de 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> e/ou sábado, conforme especificações, afixadas nos respetivos serviços.

O Acompanhante e Visita, devem cumprir o definido no Regulamento Geral de Visitas e Acompanhamento de Utentes<sup>7</sup>, disponível para consulta no respetivo serviço, ou em <https://www.casadesaude.pt/>.

### 8.1. Horário Geral de Visitas Internamento

O Acompanhante, pode permanecer em tempo parcial das 12h00 às 20h00 a Utentes internados, ou em tempo permanente, nas situações definidas no artigo 6.º e 7.º do presente Regulamento.

O horário das restantes Visitas é das 14h00 às 19h00, carecendo de agendamento prévio. Tempo recomendado de meia hora.

Salvaguardam-se as situações excecionais, devidamente justificadas, de restrição de Acompanhante e/ou Visitas, impostas pelas entidades reguladores no âmbito da saúde, e/ou Comissões internas de Qualidade e Segurança/Prevenção e Controlo de Infeções.

### 8.2. Informações clínicas

**Transmissão de informações clínicas, apenas são autorizadas ao Utente/Acompanhante.**

**Informações ao Acompanhante, são dadas presencialmente, carecendo de agendamento prévio.**

Por **Acompanhante** entende-se, o **Cuidador**, ou **Representante Legal /Acompanhante de Maior**, ou **Pessoa Significativa/Pessoa de Referência**, nomeado pelo Utente, se capaz, que pode permanecer junto do Utente, nos termos previstos no Regulamento QS RI 002\_Regulamento Geral de Visitas e Acompanhamento de Utentes.

A cedência de informação clínica apenas poderá ser facultada no respeito integral do estipulado na Política de Proteção de Dados da CSSMH | QS PON 018.

### 8.3. Horário das refeições nos serviços de internamento

A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada por Nutricionista atendendo ao gosto e especificações clínicas de cada Utente. Podendo o Utente escolher dentro da ementa planeada semanalmente.

Salvaguardando situações clínicas específicas e particulares de algum Utente, o horário em que serão servidas as refeições será o seguinte:

- a. Pequeno-almoço | 8:30h;
- b. Almoço | 12:00h;
- c. Lanche: | 15:30h;
- d. Jantar | 19:00h
- e. Ceia | 22:00.

## 9. POLÍTICA DA QUALIDADE E SEGURANÇA

---

A Qualidade e segurança assumem um papel imperativo na CSSMH, significam muito mais do que as especificações dos bens ou serviços, abrangem os processos e as pessoas, a organização no seu todo, bem como a sua relação com o exterior / comunidade, potenciando a melhor oferta de cuidados ao cidadão, sendo geradoras de ganhos iníquívocos em saúde.

**A definição de uma Política de Qualidade e Segurança consistente e robusta por parte da Casa de Saúde de São Mateus Hospital, tem por pressuposto garantir aos seus Utentes:**



A melhor eficiência dos cuidados e serviços prestados



Promover a sua fidelização pela garantia de cuidados seguros



Aumentar a sua satisfação



Cumprir os requisitos legais e técnicos aplicáveis

Esta Política de Qualidade, tem sido encarada como um dos alicerces para um conjunto de objetivos traçados pela Organização que permitirão concretizar a sua Missão, adaptar-se às novas exigências da área da saúde e às necessidades e expectativas dos consumidores, profissionais e demais intervenientes, transformando-a numa organização que se distingue pela qualidade dos cuidados prestados, capacidade de inovação e pelo impacto positivo na comunidade, garantindo a eficiência e a sustentabilidade financeira e ambiental a médio e longo prazo.

### 9.1. Recomendações de boa prática para assegurar o controlo e a prevenção das Infeções Associadas aos Cuidados de Saúde (IACS)

#### 1. Higiene das mãos

As mãos são o principal veículo de transmissão de microrganismos, a sua desinfeção com solução alcoólica ou lavagem com água e sabão (Anexo III), quando visivelmente sujas, são a medida fundamental para o controlo e prevenção das IACS.

Higienize as suas mãos para sua segurança e para a segurança de todos, sempre que:

- i. Utilizar as instalações sanitárias;

- ii. Depois de contactar com secreções, por exemplo quando assoa o nariz, limpa os olhos ou a boca;
- iii. Contactar com outros Utentes;
- iv. Contactar com ambiente/superfícies onde outros Utentes tenham tocado;
- v. Antes e depois de comer.

## **2. Etiqueta Respiratória**

- i. Deve tossir ou espirrar para um lenço de papel, e deitá-lo de imediato no lixo, na indisponibilidade de o fazer para o lenço descartável, deve utilizar o antebraço e nunca as mãos;
- ii. Se sintomas de gripe/constipação deve usar máscara cirúrgica, a fim de não contaminar os outros Utentes/profissionais/visitantes.

## **3. Higiene, controlo ambiental dos espaços**

- i. A triagem dos resíduos hospitalares é fundamental para a sustentabilidade ambiental e prevenção da contaminação dos espaços, colabore na correta separação e deposição dos resíduos;
- ii. Quando utilizar o WC, assegure-se da sua correta higienização;
- iii. Alerte de imediato os profissionais se os espaços não estiverem corretamente limpos/higienizados;
- iv. Cumpra as indicações dos profissionais e não entre em espaços sinalizados, com indicações de acesso restrito/Risco biológico/quartos em isolamento.

## **9.2. Recomendações de boa prática para a prevenção e gestão do risco**

### **1. Situações de emergência**

- i. O hospital dispõe de um Plano de Emergência Interno (PEI), para fazer face a eventuais riscos e ou situações de Emergência de origem interna ou externa, tais como: incêndio, derrocada, inundação, explosão, sismo, intrusão, furto/roubo, etc.;
- ii. Tem afixadas plantas, nos diferentes Serviços/Unidades funcionais, onde se encontram sinalizados os caminhos de evacuação, que deve conhecer, caso seja necessário;



- iii. Em qualquer uma destas situações, siga as instruções de segurança dos profissionais de saúde, que estão devidamente treinados, para o manter em segurança.

## **2. Outros incidentes de segurança**

- i. Deve comunicar todos os incidentes de segurança, no sistema interno de notificação disponível na intranet ou no sistema nacional de notificação <https://notifica.dgs.min-saude.pt/>, devendo comunicá-lo sempre ao profissional de saúde, para que possa ser registado/comunicado no sistema de notificação e ser tratado convenientemente pelo Gestor Local do Risco, que assegurará o feedback da sua notificação;
- ii. Existem cartazes informativos, sobre a prevenção dos incidentes de segurança em ambiente hospitalar, recomendamos a sua leitura e cumprimento das orientações.

### **9.3. Recomendações de boa prática para assegurar a gestão eficiente dos recursos e colaborar no cumprimento do estabelecido na Política de Gestão Ambiental da CSSMH**

#### **Práticas sustentáveis**

##### **1. Uso racional da energia elétrica**

- a. Privilegiar a iluminação natural, abrir estores;
- b. Utilizar a iluminação dirigida disponível, assegura maior conforto visual;
- c. Desligar as luzes, sempre que saia do quarto;
- d. Manter o ar condicionado ligado apenas se necessário, preferir ventilação natural. A temperatura ideal para os aparelhos de climatização deve ser de 21° C a 23° C no Verão e 20° C a 18° C no Inverno. Ao regular o ar condicionado, cada grau centígrado, mais próximo da temperatura ambiente recomendada, estará a poupar 10% no valor da eletricidade;
- e. Não utilizar o aparelho de climatização com as portas e janelas abertas;
- f. Não deixar carregadores ligados à corrente elétrica, quando não estão a ser utilizados, pois continuarão a gastar energia. Um carregador retirado da tomada, pode reduzir o consumo de energia até 35 Kwh e evitar 15 kg de CO2/ano;
- g. Sempre que a sua condição de saúde o permita, utilize as escadas em detrimento do elevador, para além de representar uma atitude eco - eficiente, contribuiu para a saúde e bem-estar.

## 2. Uso racional dos recursos hídricos



- Abra a torneira apenas quando necessário (uma torneira aberta pode gastar 9 litros de água por minuto) e feche-a corretamente após a sua utilização, (uma torneira a pingar, pode gastar cerca de 25 litros de água por dia);
- Verifique se os autoclismos ficam a desperdiçar água após a utilização. Um autoclismo que esteja a perder água pode desperdiçar em seis meses mais de 170.000 litros de água;
- Comunique de imediato ao profissional de saúde, se detetar perdas/roturas de água;
- Opte por duches rápidos, uma pessoa gasta em média 250 litros de água por dia (alimentação, higiene e limpeza). Um duche de cinco minutos, representa um gasto de 100 litros de água.

## 3. Gestão eficaz dos resíduos



**O Ecoponto azul é o contentor onde deve depositar as embalagens usadas de papel e de cartão.**

**O que não deve colocar no Ecoponto Azul**


-  Papeis metalizados e plastificados ou sujeitos a tratamentos especiais (papel de embalagem das compressas, papel de lustro, celofane, vegetal, químico, autocolante, alumínio);
-  Embalagens que tenham contido resíduos orgânicos ou gorduras (papel de cozinha, guardanapos, lenços de papel, loiça de papel, toalhetes, pacotes de batatas fritas e aperitivos);



**O Ecoponto Amarelo é o contentor onde deve depositar as embalagens de plástico e metal.**

As embalagens devem ser escorridas para não causar mau cheiro e, sempre que possível, espalmá-las para reduzir o espaço que ocupam.

**O que não deve colocar no Ecoponto Amarelo**

-  Equipamentos de proteção individual.



O ecoponto verde é o ecoponto onde devem ser colocadas as embalagens de vidro

Escorrer bem as embalagens, para não causar mau cheiro.

### O que não deve colocar no Ecoponto Verde



Vidro farmacêutico, ou seja, frascos, ampolas, outros recipientes de vidro que contenham resíduos de fármacos/citostáticos;



Tampas e rolhas de embalagens de vidro.



### No Pilhão pode colocar pilhas e baterias

A ecoeficiência é importante para combater as mudanças climáticas, reduzir os custos operacionais e promover a sustentabilidade.



## CONSULTE, ANALISE E PERGUNTE!

Estão disponíveis na página oficial da CSSMH, <https://www.casadesaude.pt/> informações complementares no âmbito da Qualidade e Segurança, Controlo e Prevenção das IACS.

**Elogios e Sugestões** podem ser efetuadas para | [gestor.qualidade@casadesaude.pt](mailto:gestor.qualidade@casadesaude.pt), ou através do questionário de satisfação, entregue no momento da admissão, disponível também nos balcões das receções em todos os Serviços/Unidades funcionais.

**Reclamações** podem ser efetuadas | presencialmente no livro de reclamações, existente em cada Serviço/Unidade funcional, online para [gestor.qualidade@casadesaude.pt](mailto:gestor.qualidade@casadesaude.pt), ou no livro de reclamações eletrónico <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>, ou na página da Entidade Reguladora da Saúde <https://www.ers.pt/pt/doentes/reclamacoes/>.


**Acesso a Dados Pessoais**, podem ser solicitados presencialmente ao Encarregado da Proteção de Dados ou através do email | [gestor.qualidade@casadesaude.pt](mailto:gestor.qualidade@casadesaude.pt), nos termos definidos na Política de Proteção de Dados da CSSMH<sup>4</sup>/RGPD<sup>5</sup>.


**Situações que contrariem os valores, princípios ético-deontológicos**<sup>8</sup> | [comissão.etica@casadesaude.pt](mailto:comissao.etica@casadesaude.pt)

**Denúncia de presumíveis atos de corrupção e/ou infrações conexas**<sup>9</sup> | <https://casadesaude.workky.com/portal-denuncias>

## 10. OUTRAS INFORMAÇÕES ÚTEIS

### COORDENADAS GPS

 Rua 5 de Outubro,  
3500-093 Viseu

 Latitude: 40° 39' 22.96"  
Longitude: -7° 54' 17.89"



### REDE DE TRANSPORTES PÚBLICOS

Para facilitar a vinda dos Utentes, Acompanhantes, Visitantes, existe uma rede de ligação de transportes públicos à Casa de Saúde de São Mateus, Hospital.

### REDE DE COMUNICAÇÃO WI-FI

O Hospital, está equipada com acesso gratuito à Internet via wireless disponível em todos os serviços.

No sentido de auxiliar a prestação deste serviço, a CSSMH está dotada de um conjunto de ferramentas e tecnologias que apoiam e suportam a eficácia dos serviços clínicos e não clínicos, **se necessitar, solicite ajuda do profissional de forma a usufruir desta rede de comunicação.**

### BOLSA DE TRADUTORES / LÍNGUA GESTUAL

O Hospital, tem ao serviço dos seus Utentes uma bolsa de tradutores em 4 línguas europeias (Inglês, Francês, Alemão e Romeno), e ainda um tradutor de Língua Gestual Portuguesa. Esta bolsa de tradutores é constituída por profissionais do Hospital: médicos, enfermeiros, assistentes

operacionais, técnicos superiores, tendo como objetivo facilitar a comunicação entre Utentes, Acompanhantes, Visitantes e Profissionais de saúde.

## LISTA DE CONTACTOS

<b>Contactos Gerais</b>	<a href="mailto:geral@casadesaude.pt">geral@casadesaude.pt</a>
	(+351) 232 423 423
	<a href="http://www.casadesaude.pt">www.casadesaude.pt</a>
	<a href="https://www.facebook.com/casadesaudeaomateus/">https://www.facebook.com/casadesaudeaomateus/</a>
	<a href="https://www.instagram.com/cssmh/">https://www.instagram.com/cssmh/</a>
	<a href="https://www.linkedin.com/company/casa-de-sa%C3%BAdes%C3%A3o-mateus-hospital/">https://www.linkedin.com/company/casa-de-sa%C3%BAdes%C3%A3o-mateus-hospital/</a>
<b>Gabinete da Qualidade e Segurança   Comissão de Prevenção e Controlo de Infecções e Resistência aos Antimicrobianos</b>	<a href="mailto:gestor.qualidade@casadesaude.pt">gestor.qualidade@casadesaude.pt</a>
<b>Responsável da Proteção de Dados</b>	<a href="mailto:gestor.qualidade@casadesaude.pt">gestor.qualidade@casadesaude.pt</a>
<b>Comissão de Ética</b>	<a href="mailto:comissao.etica@casadesaude.pt">comissao.etica@casadesaude.pt</a>
<b>Diretor Clínico da CSSMH</b>	<a href="mailto:direcao.clinica@casadesaude.pt">direcao.clinica@casadesaude.pt</a>
<b>Unidade de Convalescência</b>	<a href="mailto:ucci@casadesaude.pt">ucci@casadesaude.pt</a>
<b>Contactos Externos</b>	Proteção Civil – (+351) 232 427 427
	Bombeiros Municipais – (+351) 232 420 390
	Polícia de Segurança Pública – (+351) 232 480 380

## ESPAÇOS DE LAZER

O Hospital, tem ao serviço dos seus Utentes, Acompanhantes um conjunto de espaços de lazer, com uma vista panorâmico sobre a zona histórica de Viseu e o Parque do Fontelo, que proporcionam tranquilidade e bem-estar.

Tem ainda situado no piso -1, um bar com esplanada, para Utentes, Acompanhantes, Visitantes e Colaboradores.

## ESPAÇO RELIGIOSO

A CSSMH, disponibiliza assistência espiritual, no respeito pela sua convicção religiosa.

## PARQUEAMENTO

A CSSMH, dispõe de vários parques de estacionamento, exteriores (Piso 0 e -1) e subterrâneos (Piso -2 e -3), que facilitam a acessibilidade dos Utentes, Cuidadores, Visitantes à Unidade de Saúde.

Estes parques têm câmaras de videovigilância, para sua segurança e são gratuitos nos primeiros 30 minutos.

## **11. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

---

A elaboração deste Manual de Acolhimento, teve na sua essência o reconhecimento de que a prestação de cuidados e serviços de saúde, humanizados, de qualidade e segurança, devem centrar a sua ação no Utente e Acompanhante.

O hospital, tem ao seu dispor um conjunto de profissionais da área clínica e não clínica, altamente qualificados, capazes de assegurarem cuidados, humanizados, no respeito integral pelos seus direitos, garantindo o seu bem-estar e qualidade de vida.

De modo a sintetizar a informação contida neste manual, deve ser entregue ao Utente/Acompanhante no momento da admissão, um Guia de Acolhimento (Anexo IV).

## REFERÊNCIAS

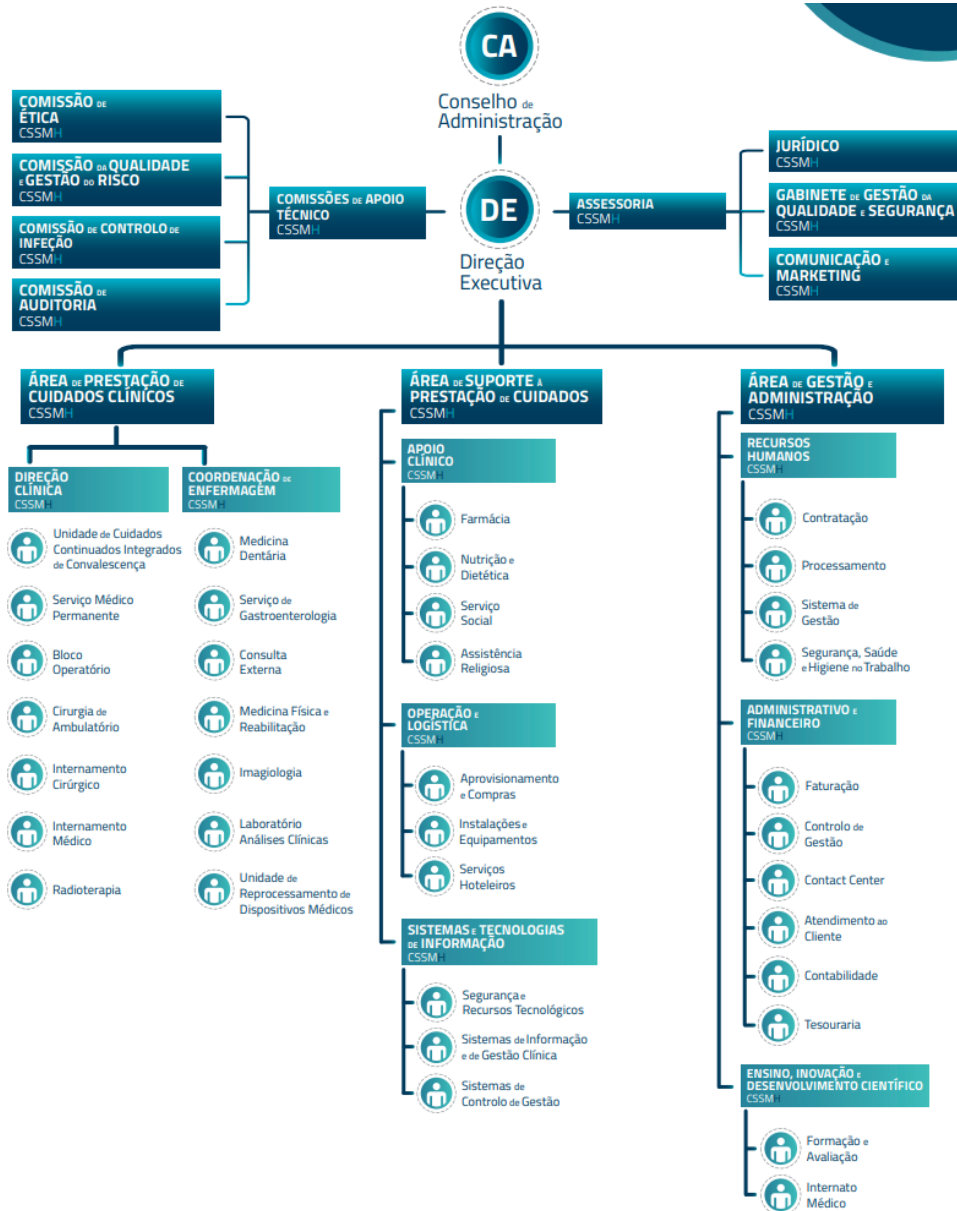
---

1. RI 001. Regulamento Interno da CSSMH (2023-04-14).
2. Lei n.º 15/2014. D.R. 1ª Série. 57 (2014-03-21). Consolida a legislação em matéria de direitos e deveres do Utente dos serviços de saúde. Disponível em: <https://files.diariodarepublica.pt/1s/2014/03/05700/0212702131.pdf>.
3. QS PON 018. Política de Proteção de Dados da CSSMH (2023-04-14).
4. REGULAMENTO (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho da Europa. (2016- 04-27). Relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados. Disponível em: <https://eurlex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679>.
5. Lei n.º 58/2019. D.R. 1ª Série. 151. (2019-08-08). Assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados. Disponível em: <https://files.diariodarepublica.pt/1s/2019/08/15100/0000300040.pdf>.
6. Portaria n.º 147/2017. D.R. 1ª Série. 82 (2017-04-27). Regula o Sistema Integrado de Gestão do Acesso dos Utentes ao Serviço Nacional de Saúde. Disponível em: <https://files.diariodarepublica.pt/1s/2017/04/08200/0206202069.pdf>.
7. RI 002. Regulamento Geral de Visitas e Acompanhamento de Utentes (2023-03-03).
8. Código de Ética e de Conduta da CSSMH.
9. Plano de Prevenção do Risco de Corrupção e Infrações Conexas da CSSMH (202-06-04).

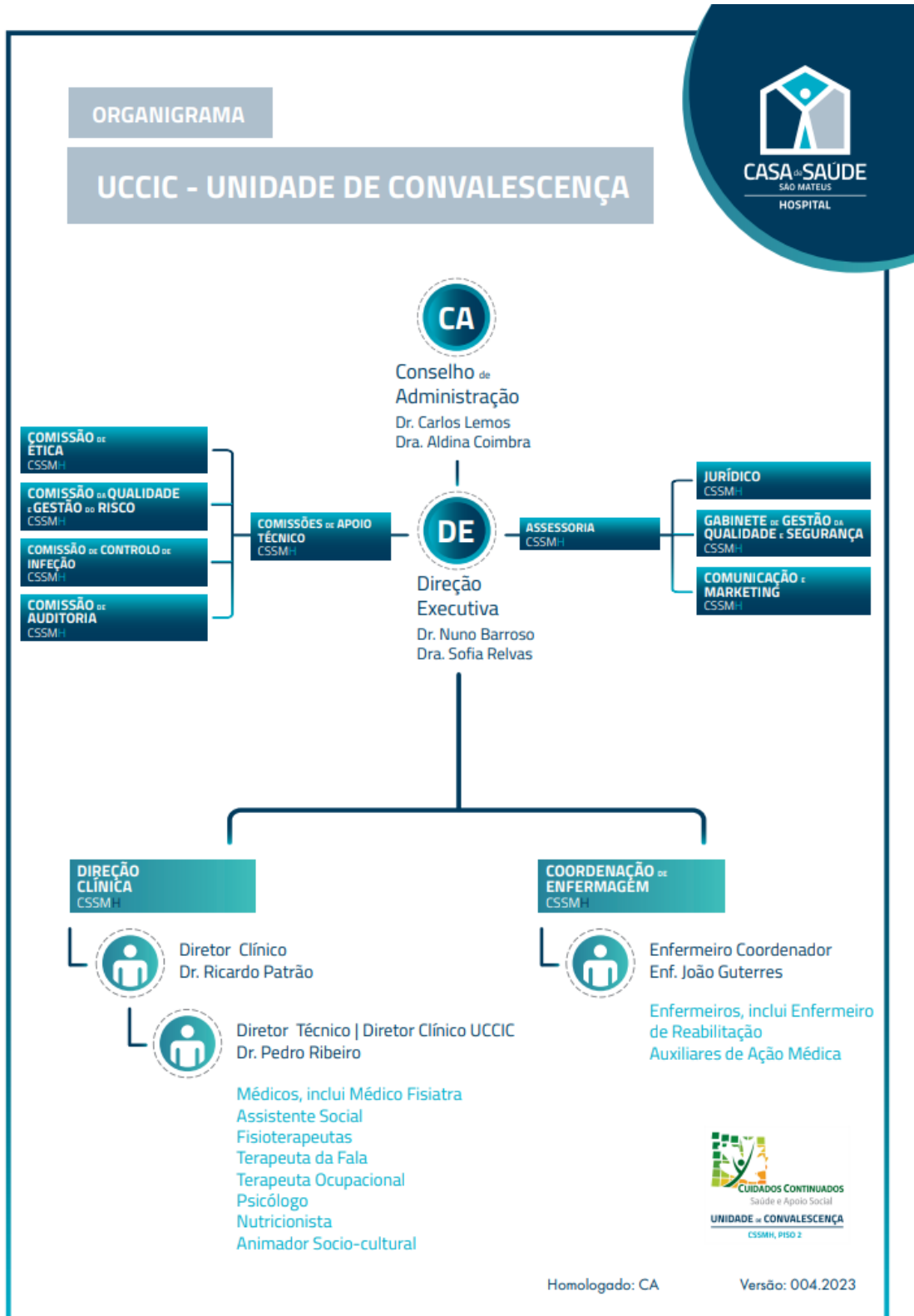
**As referências citadas ao longo do Regulamento, devem ser lidas nas suas versões atuais.**



## ANEXO I – ORGANIGRAMA DA CSSMH



**ANEXO II – ORGANIGRAMA DA UCCIC**



## ANEXO III – HIGIENE DAS MÃOS



### CERTIFIQUE-SE...

Lave as mãos com frequência com água e sabão durante 30 segundos e seque-as bem. Não deve tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos sujas.

A técnica a utilizar é a mesma, quer seja na desinfecção com solução alcoólica (exceto secar as mãos), quer seja na lavagem com água e sabão

**ANEXO IV – GUIA DE ACOLHIMENTO**



**GUIA DE ACOLHIMENTO**

O seu Hospital Privado de Referência em Viseu desde 1961.

A Casa de Saúde São Mateus Hospital conta com uma área de 13.500 m<sup>2</sup> inserida num novo edifício com 8 pisos dotado de 4 salas operatórias, 45 camas de internamento, Atendimento Médico Permanente (24 Horas), equipa para serviço médico e de enfermagem do domicílio, mais de 35 gabinetes de Consulta Externa para as mais diversas Especialidades Médicas, Unidade de Pediatria, Serviços de Fisioterapia e Reabilitação, Clínica do Coração, Laboratório de Análises, Medicina Dentária, ou ainda a Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Convalescença.

**SERVIÇOS DE ATENDIMENTO**  
GAU - GABINETE DE APOIO AO UTENTE (PISO 0)  
Segunda a Sexta - 9h00 às 18h00  
Cirurgias Programadas  
SMP - SERVIÇO MÉDICO PERMANENTE  
Atendimento 24h  
Cirurgias de Urgência  
GABINETE DE QUALIDADE  
A sua opinião é fundamental.  
Preencha o questionário de Avaliação da Satisfação.

**INTERNAMENTO CIRÚRGICO E INTERNAMENTO MÉDICO DE DIFERENTES ESPECIALIDADES (\*)**

- SERVIÇOS/ CUIDADOS DISPONÍVEIS**
- Serviço de Atendimento Médico Permanente (24 H)
  - Cuidados Médicos de diferentes especialidades
  - Cuidados de Enfermagem
  - Medicina Dentária
  - Cuidados Psicossociais (Psicólogos e Assistente Social)
  - Cuidados de Reabilitação (Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Terapeuta da Fala e Animadora Sócio-Cultural)
  - Cuidados Nutricionais e Dietéticos
- DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA O QUE PODE TRAZER O QUE NÃO DEVE TRAZER CONSELHOS ÚTEIS ALTA CLÍNICA**

- HORÁRIO DE ACOMPANHAMENTO E/OU VISITAS**
- HORÁRIO DAS REFEIÇÕES**

- Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão;
  - Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou Substituto de Saúde;
  - Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
  - Cartão com número de Contribuinte.
- Roupa:**
- Calçado prático e fechado.
- Dinheiro ou objetos de valor, pois o serviço não se responsabiliza por qualquer dano ou extravio dos mesmos;**
- Alimentos do domicílio;**
- Flores naturais, porque são veículo de transmissão de infeção.
- Siga atentamente todas as instruções dadas pelo Médico e Enfermeiro;**
- Tome apenas a medicação dada pelo Enfermeiro (não é permitido trazer medicação do domicílio);
  - Toque à campainha sempre que precisar de ajuda.
- Reúna e guarde todos os seus objetos pessoais;**
- Confirme com o Enfermeiro se já tem toda a documentação necessária (cartão de alta, receitas, exames complementares de diagnóstico);
  - Preencha por favor o questionário de satisfação, e coloque na caixa de sugestões.

- ACOMPANHANTE**  
12H00 às 20H00 (1 pessoal)
- VISITAS**  
14H00 às 19H00 (com marcação prévia)
- Só é permitida a permanência em simultâneo de duas pessoas, junto de cada Utente, ou seja, acompanhante e uma visita. Crianças com idade inferior a 10 anos só podem visitar o utente mediante autorização médica/enfermagem.
- PEQUENO-ALMOÇO:** 08h30/9H00  
**ALMOÇO:** 12H00  
**LANCHE:** 15:40/16H00  
**JEIAR:** 19H00  
**CEIA:** 22H00

PISO 1 E PISO 3

**UNIDADE DE CONVALESCENÇA (\*) PISO 2**



**CIDADOS CONTINUADOS**  
Saúde e Apoio Social  
**UNIDADE de CONVALESCENÇA**  
do Hospital  
CSSMH, PISO 2

- EQUIPA MULTIDISCIPLINAR**
- DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA O QUE DEVE TRAZER O QUE NÃO DEVE TRAZER ALTA CLÍNICA**

- HORÁRIO DE ACOMPANHAMENTO E/OU VISITAS**
- HORÁRIO DAS REFEIÇÕES**

Os Utentes são referenciados através da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados. Esta Unidade localiza-se no 2º Piso e tem uma capacidade de 25 camas. O Período estipulado de internamento é de 30 dias.

(\*) Regulamento Interno e Proteção Geral de Dados disponível para consulta em [www.casadesaude.pt/politica-privacidade](http://www.casadesaude.pt/politica-privacidade)

- Médicos, inclui Médico Fisiatra
  - Assistente Social
  - Fisioterapeutas
  - Terapeuta da Fala
  - Terapeuta Ocupacional
  - Psicólogo
  - Nutricionista
  - Animador Sócio-Cultural
  - Enfermeiros, inclui Enfermeiro de Reabilitação
  - Avaliador de Atção Médica
  - Orientador Espiritual
- Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão;**
- Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou Substituto de Saúde;
  - Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
  - Cartão com número de Contribuinte.
- Roupa (pijama, roupa de uso diário confortável e fácil de vestir);**
- Calçado prático e fechado;
  - Artigos de higiene pessoal.
- Dinheiro ou objetos de valor, pois o serviço não se responsabiliza por qualquer dano ou extravio dos mesmos;**
- Alimentos do domicílio;
  - Flores naturais, porque são veículo de transmissão de infeção.
- Reúna e guarde todos os seus objetos pessoais;**
- Confirme com o Enfermeiro se já tem toda a documentação necessária (cartão de alta, receitas, exames complementares de diagnóstico);
  - Preencha por favor o questionário de satisfação, e coloque na caixa de sugestões.

- ACOMPANHANTE**  
12H00 às 20H00 (1 pessoal)
- VISITAS**  
14H00 às 19H00 (com marcação prévia)
- Só é permitida a permanência em simultâneo de duas pessoas, junto de cada Utente, ou seja, acompanhante e uma visita. Crianças com idade inferior a 10 anos só podem visitar o utente mediante autorização médica/enfermagem.
- PEQUENO-ALMOÇO:** 08H00  
**ALMOÇO:** 12H00  
**LANCHE:** 15H30  
**JEIAR:** 19H00  
**CEIA:** 22H00