

CONTACTOS ÚTEIS

Consulta de Transplantação Renal

- Secretariado clinico:
 - Telefone – (+351) 239 400 572/239 400 400 – extensão 10714
 - Correio – Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra – polo HUC, Praceta Prof. Mota Pinto, 3000-075 Coimbra;
- E-mail – constransprenal@chuc.min-saúde.pt
- Gabinete Enfermagem – (+351) 239 400 400 – extensão 10727
- Assistente social – (+351) 239 400 400 – extensão 10716
- Internamento – (+351)239 400 659

Morada CHUC – Avenida Bissaya Barreto e Praceta Prof. Mota Pinto, 3000-075

Coimbra



GUIA DE ACOLHIMENTO

Consulta de Transplantação Renal



SERVIÇO DE UROLOGIA E TRANSPLANTAÇÃO RENAL

HOSPITAIS DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA – PISO 7

CENTRO HOSPITALAR E UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA

FICHA TÉCNICA

Edição: Consulta Externa de Transplantação Renal (CTR)

Propriedade: Serviço de Urologia e Transplantação Renal

Textos: Consulta de Enfermagem de Transplantação Renal

Versão: 00/2019

Assistência Religiosa

- No r/c do CHUC existe um espaço ecuménico destinado ao Serviço Religioso, composto por uma sala de culto destinado à Igreja Católica Apostólica Romana e outra reservada a outros cultos. Todos os dias é celebrada missa (horário: 17h10m, nos dias úteis; 17h15m aos sábados; 11h00m aos domingos e feriados);

Elogios, Sugestões ou Reclamações

- Se pretender apresentar um elogio, uma sugestão ou até mesmo uma reclamação poderá fazê-lo das seguinte formas:
 - Correio postal ou eletrónico dirigido ao gabinete do cidadão
 - gutente@chuc.min-saúde.pt
 - gc.hg@chuc.min-saúde.pt
 - Presencialmente no Gabinete do Cidadão no Pólo HUC entre as 9h e 16h (piso 0)
 - Plataforma eletrónica da ERS
 - www.ers.pt
 - Registo escrito no livro amarelo

Testamento Vital

- Consiste em manifestar qual o tipo de tratamento e cuidados de saúde pretende ou não receber quando estiver incapaz de expressar a sua vontade;
- Permite nomear um procurador de cuidados de saúde;
- Permite aos profissionais de saúde ter informação atempada sobre a sua vontade;
- Pode ser revogado ou alterado a qualquer momento, pelo próprio;
- Tem validade de cinco anos.
- <https://servicos.min-saúde.pt/utente/Info/SNS/RENTEV>

MySNS – A APP para o cidadão

- MySNS é uma aplicação móvel que foi criada numa perspetiva de aumentar a proximidade com o utente e a transparência dos serviços prestados;
- Agrega e disponibiliza um vasto conjunto de informações e permite aceder, de forma fácil e intuitiva aos serviços digitais da saúde e a várias linhas de atendimento gerais, que dão resposta ao cidadão sobre situações específicas de saúde;
- Aplicação de acesso fácil e intuitivo através de dispositivos móveis.

Portal do utente

- O portal do utente está disponível ao público desde maio de 2012 em <https://servicos.min.saude.pt/utente/>
- Insere-se no SER – Registo de Saúde Eletrónico, que no futuro irá incluir outros serviços para o utente.

É mais uma iniciativa do Ministério da Saúde, a fim de melhorar a eficácia da partilha de informação dentro do Serviço Nacional de Saúde.

Organismo de apoio

- A Liga dos Amigos dos HUC é uma organização de voluntários que presta apoio aos utentes nas mais variadas situações. Poderá recorrer a esta organização se assim o entender. Dispõe de um balcão de atendimento, no polo HUC, piso 0, hall de entrada principal.

APIR

- A Associação Portuguesa de Insuficientes Renais é uma organização nacional que pretende defender os interesses e direitos dos doentes renais;
- Se assim o desejar pode tornar-se sócio e/ou concorrer aos seus órgãos dirigentes;
- Contactos:
 - 218 371 654/960 073 182;
 - www.apir.org.pt; apir@apir.org.pt

1. MISSÃO E VALORES DA CTR

A Consulta de Transplantação Renal dá-lhe as boas-vindas em nome de toda a equipa multidisciplinar.

A CTR tem como missão prestar cuidados de saúde, na área da Transplantação Renal, de elevada qualidade e diferenciação a todos os que nela são admitidos. Temos por objetivo orientar a atividade clínica para uma cultura de qualidade e segurança para garantir cuidados de saúde de excelência, baseados no respeito pelos valores humanos e conhecimento científico.

É nosso propósito estarmos sempre disponíveis para ouvir, esclarecer e partilhar informações. Com foco nas necessidades e expectativas do utente/família/acompanhante para maximizar a humanização de cuidados. Sendo este um pilar estruturante do funcionamento do Serviço.

Damos valor a sugestões que nos cheguem, bem como à resposta a inquéritos que sejam entregues. Ambas servirão para melhorar os nossos cuidados.

A CTR tem o compromisso de garantir a confidencialidade dos dados colhidos pelos profissionais, o dever de sigilo e garantia da intimidade e privacidade do utente. Mais se informa que a CTR segue todas as orientações relativas à proteção de dados do Regulamento Geral de Proteção de Dados Europeu em vigor desde 25 de maio 2018.

- **Diretor Serviço** – Prof. Doutor Arnaldo Figueiredo
- **Enfermeira Chefe** – Enf. Licínia Martins
- **Coordenador Responsável Setor Tardio** – Dra. Catarina Romãozinho
- **Coordenador Responsável Setor Recentes e Dadores Vivos** – Dra. Lídia Santos
- **Coordenador Responsável Endocrinologia** – Dra. Margarida Bastos
- **Coordenador Responsável Hepatologia** – Dr. Jorge Leitão
- **Enfermeira Responsável** – Enf. Cidália Elias

2. CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO

Este guia tem como objetivo fornecer informações úteis ao utente sobre a Consulta Externa de Transplantação Renal do Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra – CHUC.

De acordo com a sua carteira de serviços, a CTR, presta cuidados multidisciplinares diferenciados aos utentes insuficientes renais no pré e pós transplante renal.

A CTR tem a sua atividade assistencial situada na área das consultas externas (salas de aulas), do piso 7, no bloco central do CHUC

A CTR é composta por:

- Secretariado clínico, para atendimento ao público e preparação da consulta;
- 1 Gabinete de enfermagem;
- 2 gabinetes médicos para atendimento de doentes de pré-transplante e pós transplante renal tardios (mais de 3 meses) (Gabinetes 1 e 2);
- 1 gabinete médico para atendimento de doentes de pré e pós transplante de dador vivo e pós-transplante renal recentes (até 3 meses) (Gabinete 1 no corredor da Consulta de Urologia);

Horário de segunda a sexta (dias úteis):

- Secretariado – 8 às 16 horas
- Enfermagem – 8 à 15 horas
- Médico:
 - Nefrologista a partir das 10 horas
 - Endocrinologista a partir das 8:30 horas
 - Hepatologista a partir das 12 horas

Inquéritos de satisfação

- Porque a sua opinião é importante para o processo de melhoria contínua do Serviço de Transplantação Renal, em momento oportuno, iremos solicitar a sua colaboração no preenchimento de um breve questionário de satisfação.

Tabaco

- Segundo o art.º 2º do DL 226/83 de 27 de Maio é proibido fumar nas unidades em que se prestem cuidados de saúde, nomeadamente hospitais, clínicas, centros e casas de saúde, consultórios médicos, incluindo as respetivas salas de espera, ambulâncias, postos de socorro e outros similares e farmácias;
- Deste modo é expressamente proibido fumar em todo o perímetro hospitalar.

Equipamentos multimédia

- Mantenha o telemóvel em modo “silêncio” ou desligado. Evite atender, fazer chamadas ou enviar mensagens dentro do Serviço.
- Na sala de espera da consulta de transplante renal o HUC disponibiliza ligação gratuita à internet através de rede sem fios. Para ligar o equipamento à internet, proceda da seguinte forma:
 - Ativar a placa de rede sem fios;
 - Procurar rede sem fios;
 - Selecionar “whucfree”;
 - Selecionar “aceder”.

Captção de imagens

- Por razões de confidencialidade e privacidade, não é permitida captação de imagens dentro do serviço. As exceções deverão ser devidamente autorizadas.

Transportes

- Para se deslocar à CTR, tem direito a transporte gratuito atribuído pela ARS da sua área de residência (Consulta de pré-transplante);
- Após o transplante o transporte é da responsabilidade do hospital responsável pela transplantação;
- A gratuidade estende-se também para a realização de alguns tratamentos, exames ou consultas, desde que prescritas pelo seu nefrologista e devidamente autorizadas.

Como solicitar uma segunda opinião médica

Se pretender uma segunda opinião médica externa ao hospital, o seu médico responsável elaborará um clínico completo, após pedido dirigido à secção de relatórios clínicos do CHUC, situada no piso 0 do HUC, em dias uteis das 8h às 16h30. Pode ainda, pedir o relatório via email para:

relatoriosclinicos@chuc.mun-saude.pt, identificando o motivo e anexar a digitalização do requerimento devidamente assinada conforme o BI/CC.

Serviço de Tradução

- Caso se verifique a impossibilidade da comunicação devido a barreiras linguísticas, está disponível e de acesso pelos profissionais, o serviço de tradução telefónica através da linha SOS emigrante (808 257 257 ou 218 106 191);
- O operador e o tradutor encontram-se obrigados à estrita observância do segredo profissional.

Férias

Se pretende deslocar-se para fora do país, alerte o serviço com algum tempo de antecedência sobre o país de destino, para receber todas as instruções e cuidados a ter em viagem e se necessário fazer atempadamente a Consulta do Viajante.;

3. EQUIPA DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE

A equipa de saúde é constituída por Médicos (Nefrologia, Endocrinologia, Hepatologia, Urologia), Enfermeiros, Assistentes Técnicas, Assistentes Operacionais, entre outros.

A CTR conta com o apoio do Serviço Social, Serviço Farmacêutico, Laboratório de Análises Clínicas, entre outros.

4. UTENTES

- O utente deve dirigir-se ao secretariado para validar a sua consulta;
- Se tiver análises para fazer, deve dirigir-se em primeiro lugar ao laboratório situado no edifício S. Jerónimo (edifício de tijoleira à esquerda da entrada principal);
- O utente, após a validação da consulta pelo secretariado, deve aguardar em silêncio na sala de espera pela chamada para a consulta de enfermagem;
- O utente recente tem prioridade de atendimento para a consulta de enfermagem;
- Cada utente tem um médico responsável pela sua consulta, pelo que, na chamada para a consulta de enfermagem, se dará prioridade aos utentes cujo médico se encontre já a fazer consulta;
- O médico e a enfermeira prestarão toda a informação clínica de acordo com as suas competências.
- Deve trazer sempre consigo o cartão de utente, a tabela terapêutica atualizada, a medicação para o dia, água, o livro de registo do transplantado e caso seja diabético, glicómetro, insulina, reforço alimentar, açúcar e caderno do diabético;

- Durante a sua permanência na consulta deverá tomar todas as precauções para prevenir e evitar a propagação de doenças:
 - Usar máscara de proteção facial (se aplicável);
 - Lavar/desinfetar as mãos;
 - Pratique uma boa higiene pessoal;
- Caso falte à consulta médica, deve entrar em contacto com o secretariado com a maior brevidade. Se já é transplantado renal deve comunicar com a CTR no próprio dia para facilitar o acesso à medicação hospitalar;
- Está disponível no CHUC a Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes;

5. INFORMAÇÃO CLÍNICA

Prestamos, sempre que necessário, informações clínicas, de forma cuidadosa e clara, para que todos possam, de forma esclarecida, participar nas tomadas de decisão. Nalgumas situações ser-lhe-á solicitado o consentimento por escrito.

É atribuído a cada utente um médico de referência. Este médico reúne todas as condições para prestar de forma global e estruturada as informações sobre a situação clínica, propostas de tratamento, possíveis alternativas e a provável evolução. Além deste, poderá obter esclarecimentos junto da enfermeira de serviço, respeitando a disponibilidade que o trabalho lhe permita.

Para respeitar a confidencialidade da informação esta é apenas transmitida presencialmente aos diretamente interessados. Informações telefónicas serão dadas apenas a familiares diretos e com conteúdo muito limitado.

Ser-lhe-á facultada cópia da informação clínica/enfermagem (quando aplicável). Tem direito a solicitar uma cópia parcial ou total do processo clínico, através de pedido escrito dirigido à direção do Hospital.

6 – INFORMAÇÕES UTEIS

Acesso à Consulta de Transplantação Renal:

- O polo HUC dispõe de sinalética informativa visível com a localização dos Serviços: A partir do corredor principal do piso 0 ou da Consulta Externa (piso -1) utilize os elevadores ou escadas até ao piso 7. Estamos localizados na ala norte;
- Não existem barreiras arquitetónicas para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (cadeira de rodas disponível na receção do hospital (piso 0) e no hall das consultas externas (piso -1), para deslocação ao Serviço);
- Os elevadores dispõem de sinalética informativa sobre a localização do piso e informação sonora de abertura/encerramento de portas e do piso. Alguns dos elevadores dispõem de sistema braille (piso-1).

Acessos ao hospital

- Coordenadas GPS do polo HUC – N 40º 13' 8.0868'', W 8º24' 48.3474''
- Autocarros que servem o polo **HUC**:
 - Linha **6** (Hospital dos Covões-HUC),
 - Linha **7** (Arnado–Tovim)/Linha **7T** (Palácio da Justiça–Tovim),
 - Linha **27** (HUC-Bairro do Ingote: via Bairro do Brinca),
 - Linha **29** (Estação Nova-HUC),
 - Linha **35** (HUC-Pedrulha),
 - Linha **37** (Vale das Flores-HUC);

(Para mais informações consulte a rede de transportes dos SMTUC)

- Comboios - Estação B

(Consultar os horários no portal www.cp.pt)

- Central de Táxis: 239 499 090