

UCCI

UNIDADE DE CUIDADOS
CONTINUADOS INTEGRADOS



UNIDADE DE MÉDIA DURAÇÃO E REABILITAÇÃO



*Um Projeto de **Pessoas para Pessoas***

MANUAL DE ACOLHIMENTO

ÍNDICE

- 3.** Nota de Boas-Vindas
- 5.** Missão, Visão e Valores da SCMB
- 6.** Organograma da Instituição
- 7.** UCCI – Unidade de Média Duração e Reabilitação
- 10.** Direitos e Deveres
- 13.** Funcionamento
- 17.** Informações úteis



NOTA DE BOAS-VINDAS

Damos-lhe as nossas **Boas-Vindas!**
Passou a fazer parte de uma **História** de mais de 500 anos a **Servir** o próximo.

Em 1498, em Lisboa, pela mão da Rainha D. Leonor, era instituída a Irmandade de Invocação a Nossa Senhora da **Misericórdia**.

O Espírito da Caridade **Cristã** serviu de inspiração coletiva, congregando gente de todas as classes sociais a acorrer às pessoas mais **desprotegidas**.

No ano de **1500**, em **Barcelos**, ordenava-se a **Confraria** da Misericórdia. Eram tempos difíceis, os recursos escassos e esta Confraria da Misericórdia não conseguia dar resposta a todos os **pobres** e **doentes** que dela necessitavam. Em 1520, por decisão d'El Rei D. Manuel I, para se conseguir melhores condições para a prestação de **apoio** social, o Hospital da Villa de Barcelos, que estava a cargo desta Confraria da Misericórdia, fundia-se com a chamada Gafaria da Quinta da Ordem, dando origem ao Hospital D. Manuel I, onde era anteriormente o Tribunal local, e onde existia a Capela do Espírito Santo.

Em 5 séculos muita coisa mudou no País e também na região. Desses tempos dos Descobrimentos portugueses até aqui, mudaram regimes políticos e sistemas de governo. Mudou a base económica de um País, mudou o papel de **Portugal** no **Mundo**.

Em 5 séculos mudou a forma de se **tratar** doentes, de se **prevenir** a doença, de se **proteger** a saúde, de se **intervir** socialmente.

Nos tempos da Confraria da Misericórdia de Barcelos, os cuidados de saúde eram ainda rudimentares e os voluntários da Instituição procuravam sobretudo tratar o **Espírito**, mais do que o **Corpo**, também por se acreditar estar aí a raiz principal dos problemas.

Volvidos 5 séculos a **Medicina** passou a ser mais holística e a olhar o doente como **Pessoa** num todo que é indissociável de cada uma das partes. O estado de completo bem-estar físico, mental e social e não apenas a ausência de doença ou enfermidade, mais do que mero conceito passou a ser uma **meta** a ser alcançada.

Mas se muita coisa mudou em 5 séculos há **referenciais** que não se podem nunca perder.

A Misericórdia existe, porque hoje, como há mais de 5 séculos, é necessário **assistir** os doentes, **dar** de comer a quem tem fome, **consolar** os que sofrem, **sofrer** com paciência as fraquezas do próximo...

Da Educação na **Infância**, às Pessoas **Idosas**, passando pela **Saúde**, pelo **Culto**, pela **Cultura**, pela Ação **Social**, pela **Formação**, queremos melhorar continuamente seguindo estratégias **sustentáveis** e que nos permitam, no século **XXI**, intervir e prestar **Serviço** ao próximo da forma mais adequada e não apenas porque sempre se fez assim ou porque algures no passado resultou.

O primeiro fundamento deste nosso Projeto é a **PESSOA**, nos diferentes papéis que cada um assume na relação com a Misericórdia de Barcelos: como membro da Irmandade, utente, familiar, colaborador, voluntário, parceiro.

Consolidar a vivência em **Comunidade** de uma forma mais aberta e colaborativa (em parceria) é, precisamente, um dos **princípios** basilares que sustenta as principais linhas **estratégicas** da Misericórdia nos próximos **tempos**.

Como **utente** ou **beneficiário** dos nossos serviços, diretamente ou por representação, queremos que sinta esta **vivência** como sendo também **sua**. Sendo consciente de **direitos** mas nunca esquecendo os **deveres** que advêm de também fazer **parte** desta **Instituição**.

O trabalho por um mundo mais justo, mais solidário, com maior equidade e menos desigualdades sociais, exige que cada **um** de nós, nas suas mais diversas **funções**, nos seus diferentes **trabalhos**, nos seus distintos **papéis**, se capacite que tem uma **missão** a desempenhar.

Contamos **consigo**.

Nuno Reis
– *Provedor* –

Promover as Obras de Misericórdia através da prestação de serviços de qualidade nas áreas do envelhecimento, saúde, infância e juventude, combate à pobreza, voluntariado, formação, culto e na promoção da cultura, salvaguardando o seu património.

Adapta-se continuamente às exigências e expectativas dos seus beneficiários, irmãos, colaboradores, parceiros e comunidade em geral.

Ser e ser reconhecida como instituição cristã de referência no desenvolvimento de respostas sociais, culturais, educativas, saúde e empreendedorismo.

VALORES

HUMANISMO

Valorizamos a individualidade e condição de cada um dos nossos beneficiários, irmãos e colaboradores.

“Cuidamos de si, como gostaríamos que cuidasse de nós”

SUSTENTABILIDADE

Assumimos o compromisso de promover uma gestão sustentável, que promova a continuidade da instituição, e da prestação de serviços que respondam às necessidades da comunidade.

“O prometido é cumprido”

EFICIÊNCIA

Prestamos aos nossos beneficiários e Irmãos serviços de qualidade e desenvolvemos a prática de gestão com transparência e rigor, procurando ser eficientes.

“Não deixamos para amanhã, o que podemos fazer hoje”

CRIATIVIDADE

Ajustamos os nossos serviços às necessidades da comunidade, procurando soluções adequadas e diferenciadoras através da capacidade criativa dos nossos colaboradores.

“Aquilo que faz com que continuemos vivos e capazes de criar é uma inquietação constante”

PAIXÃO

Somos empenhados e apaixonados pelo que fazemos procurando dar respostas adequadas às exigências e desafios que enfrentamos.

“A paixão faz-nos concretizar sonhos”

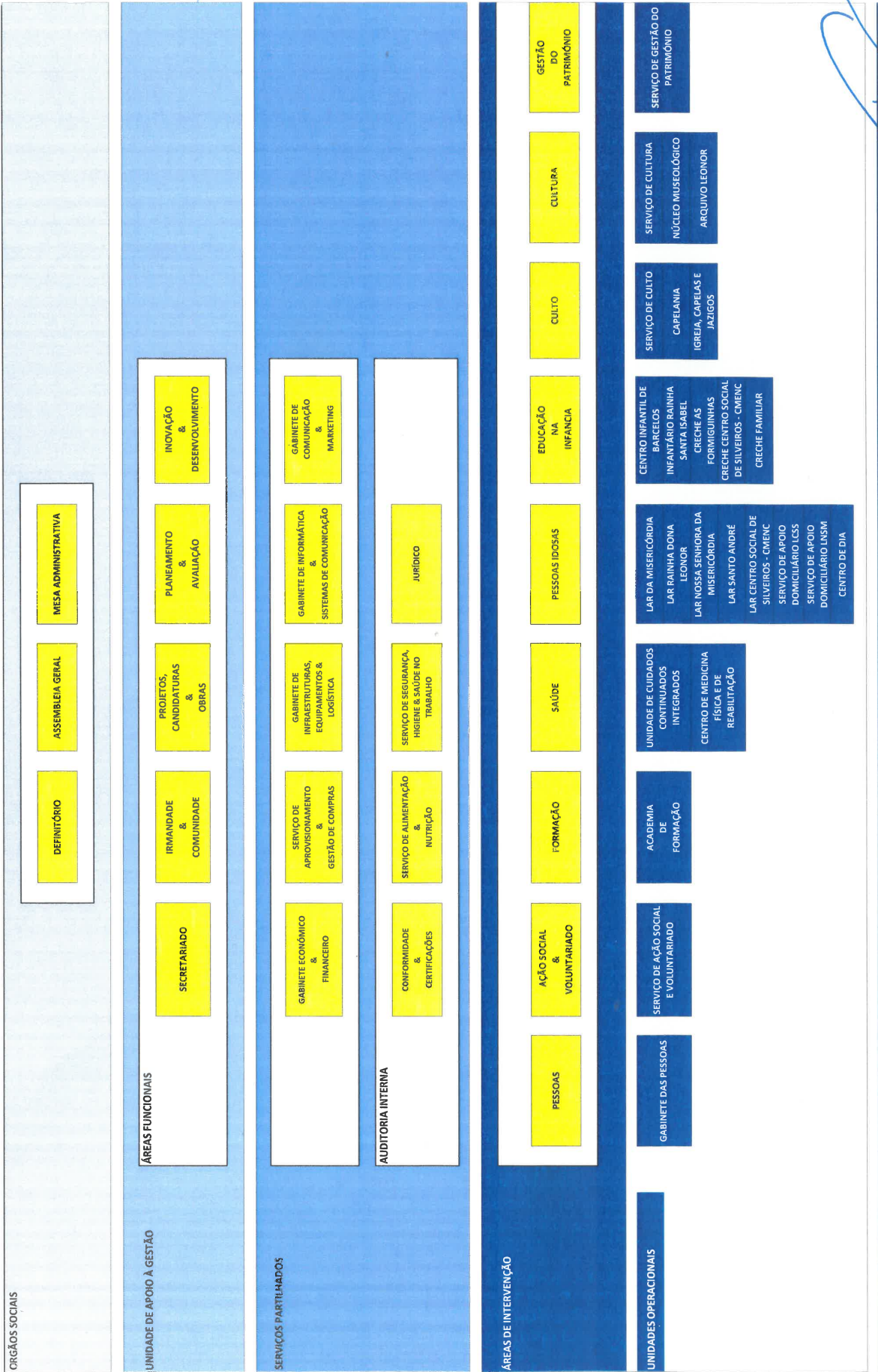
CONFIANÇA

Somos parceiros íntegros e responsáveis, abertos à colaboração com toda a comunidade com que nos relacionamos.

“Aqueles que passam por nós, não vão sós, não nos deixam sós. Deixam um pouco de si, levam um pouco de nós”



ORGANOGRAMA GERAL



Aprovado pela Mesa Administrativa a 31/01/2023

Revisor: K



UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS

A Unidade de Cuidados Continuados Integrados (UCCI) de Santo António está integrada na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) e visa prestar cuidados de saúde e de apoio social a pessoas com necessidades de cuidados temporários ou permanentes, independentemente da idade, no âmbito de cuidados média e longa duração.

A UCCI mantém em funcionamento, desde 2014, duas unidades de internamento, a Unidade de Média Duração e Reabilitação e a Unidade de Longa Duração e Manutenção. Possui espaços físicos e recursos humanos especializados, sendo composta por 50 camas, em quartos individuais e duplos, com instalação sanitária privativa.

A UCCI de Santo António possui ainda 5 camas, quarto individual com instalação sanitária privativa, em regime de internamento privado.

UNIDADE DE MÉDIA DURAÇÃO E REABILITAÇÃO

A Unidade de Média Duração e Reabilitação (UMDR) caracteriza-se pela prestação de cuidados de reabilitação e apoio psicossocial a utentes decorrentes de um processo agudo ou descompensação crónica que perderam transitoriamente a sua autonomia.

É destinada a doentes provenientes de outras respostas de Rede, de Instituições de Saúde, de Instituições de Solidariedade e Segurança Social ou do domicílio que necessitam de cuidados de saúde em regime de internamento, em período previsível de 30 a 90 dias.

A UMDR assegura:

1. Cuidados médicos diários;
2. Cuidados de enfermagem permanentes;
3. Prescrição e administração de medicamentos;
4. Higiene, conforto e alimentação;
5. Programa de reabilitação funcional, com duração previsível até 90 dias;
6. Apoio psicossocial;
7. Convívio e Lazer.

Fonte: Portaria n.º 249/2018 - Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e Saúde, Diário República n.º 172/2018, Série I de 2018-09-06 que procede à alteração à Portaria n.º 174/2014, de 10 de setembro, e pela Portaria n.º 50/2017, de 2 de fevereiro.

CARTEIRA DE SERVIÇOS

MEDICINA	Avaliação e assistência médica; consolidação terapêutica; elaboração de plano Individual de cuidados e plano individual de intervenção (PII); tratamento da dor; continuidade de cuidados; implementação de ações e coordenação de programas e serviços de promoção à saúde e bem-estar dos utentes; adoção de medidas preventivas.
ENFERMAGEM	Admissão e acolhimento; apoio nas atividades de vida diárias (AVD); consolidação e gestão terapêutica; avaliação da dor; elaboração de plano Individual de cuidados e PII; capacitação do utente e cuidador; prevenção de quedas; prevenção de úlceras de pressão; tratamento de feridas; execução de técnicas; colheita de amostras para análises; avaliação de sinais vitais e glicemia capilar; prevenção e promoção de saúde; continuidade de cuidados; aconselhamento de ajudas técnicas e preparação para a alta.
SERVIÇO SOCIAL	Admissão e acolhimento; elaboração do processo individual do Serviço Social; elaboração de plano Individual de cuidados e PII; acompanhamento psicossocial; continuidade de cuidados e preparação da alta.
PSICOLOGIA	Avaliação e intervenção psicológica; elaboração de plano Individual de cuidados e PII; sessões de treino cognitivo; continuidade de cuidados; apoio psicológico aos cuidadores.
FISIOTERAPIA	Avaliação e reabilitação de condições músculo-esqueléticas, neuromusculares e cardiorrespiratórias; prevenção da imobilidade; avaliação e treino do padrão de marcha; prevenção e promoção da saúde; prevenção de quedas; tratamento não farmacológico da dor; treino funcional; treino tolerância ao esforço; elaboração de plano Individual de cuidados e PII e continuidade de cuidados.
TERAPIA OCUPACIONAL	Avaliação do desempenho ocupacional; elaboração de plano Individual de cuidados e PII; avaliação do ambiente de desempenho ocupacional; aconselhamento de ajudas técnicas; treino e/ou adaptação da autonomia nas AVD; treino de escrita; treino de motricidade fina; estimulação sensitiva; atividades terapêuticas (sensório-motor, cognitivo – preceptivo); prevenção e promoção da saúde; continuidade de cuidados.
TERAPIA DA FALA	Avaliação da Comunicação, Linguagem, Fala e da motricidade Orofacial e Deglutição; elaboração de plano Individual de cuidados e PII; reabilitação da comunicação; reabilitação da linguagem verbal oral e escrita; reabilitação da fala; reabilitação da motricidade orofacial; reabilitação da deglutição; prevenção e promoção de saúde; continuidade de cuidados.
NUTRIÇÃO	Avaliação do estado nutricional, identificação do risco nutricional, intervenção alimentar e nutricional no internamento, elaboração de plano Individual de cuidados e PII, continuidade de cuidados, prevenção e promoção da saúde.
ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL	Elaboração de plano Individual de cuidados e PII; alfabetização; sessões de ludoterapia; sessões de treino cognitivo; jogos e dinâmicas de Grupos; sessões de movimento; caminhadas no exterior da Unidade; Área das Expressões (plástica, dramática, musical); comemoração de efemérides; prevenção e promoção da saúde.
SERVIÇO DE CABELEIREIRO	Lavagem/secagem, corte, coloração, depilação – Buço, barbearia.

EQUIPA MULTIDISCIPLINAR

Com o objetivo de proporcionar uma intervenção integrada, personalizada e direcionada ao utente e à família, a UMDR tem uma Equipa Multidisciplinar com experiência, conhecimentos e competências adquiridas, constituída por:

- Médicos;
- Médico Fisiatra;
- Enfermeiros;
- Enfermeiros de Reabilitação;
- Técnico Superior de Serviço Social;
- Fisioterapeutas;
- Terapeuta da Fala;
- Terapeuta Ocupacional;
- Psicólogo;
- Nutricionista;
- Animador Sociocultural;
- Técnicos Auxiliares de Saúde;
- Administrativo/Rececionista.

Carta dos DIREITOS e DEVERES do utente

DIREITOS

O **utente** tem direito a/de:

- 1.** Ser tratado no respeito pela dignidade humana;
- 2.** Respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas;
- 3.** Receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais;
- 4.** Prestação de cuidados continuados;
- 5.** Ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados;
- 6.** Ser informado sobre a sua situação de saúde;
- 7.** Livre escolha de profissionais e a obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde;
- 8.** Dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato médico ou participação em investigação ou ensino clínico;
- 9.** Confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam;
- 10.** Acesso aos dados registados no seu processo clínico;
- 11.** Privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico;
- 12.** Direito, por si ou por quem o representante, a apresentar sugestões e reclamações.

DEVERES

O **utente** tem o dever de:

- 1.** Zelar pelo seu estado de saúde. Isto significa que deve procurar garantir o mais completo restabelecimento e também participar na promoção da própria saúde e da comunidade em que vive;
- 2.** Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para a obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
- 3.** Respeitar os direitos dos outros utentes;
- 4.** Colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceites;
- 5.** Respeitar as regras de funcionamento dos serviços de saúde;
- 6.** Utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e de colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários.

Fonte: A carta dos direitos e deveres do utente está consagrada na Constituição da República Portuguesa, no quadro legislativo da saúde (Lei n.º 15/2014, de 21 de março)

DIREITOS E DEVERES do representante

DIREITOS

O **representante** tem direito a:

- 1.** Ser envolvido no processo de acolhimento do utente;
- 2.** Participar na elaboração do Plano Individual de Cuidados e na prestação de cuidados ao utente;
- 3.** Acompanhar o utente durante o horário estabelecido, participando nas refeições e outras atividades, sem prejuízo da privacidade e repouso dos outros utentes;
- 4.** Consultar o Regulamento Interno da Unidade;
- 5.** Ver respeitada as suas decisões quanto aos procedimentos a adotar quando o utente não reunir, comprovadamente, condições para o realizar de forma autónoma.

DEVERES

O **representante** tem o dever de:

- 1.** Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para a obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
- 2.** Acompanhar, sistematicamente, o utente durante o período de internamento, seja através de visitas regulares ou de contactos periódicos com os profissionais da Unidade;
- 3.** Envolver-se na prestação de cuidados ao utente e colaborar com todos os profissionais da Unidade visando a promoção da autonomia, reabilitação e reinserção social do utente;
- 4.** Respeitar a privacidade dos restantes utentes, profissionais e todas as instruções dadas pela equipa;
- 5.** Cumprir as normas de funcionamento da Unidade;
- 6.** Manter as instalações limpas e zelar pela sua manutenção;
- 7.** Não trazer qualquer tipo de alimento do exterior sem autorização prévia da equipa clínica;
- 8.** Identificar a roupa do utente ou levá-la para ser lavada no domicílio, se assim desejar;
- 9.** Levar todos os objetos de valor para casa, uma vez que a Unidade não se responsabiliza pelo extravio dos mesmos.

FUNCIONAMENTO

1 O QUE TRAZER

No momento da admissão, assim como durante o internamento, poderá ser-lhe solicitado o seguinte:

- Documentos identificativos: Cartão de Cidadão (ou Bilhete de Identidade), Cartão de Utente, Cartão de Beneficiário (ADSE, SAMS ou outro);
- Informações clínicas: exames complementares de diagnóstico (como análises, radiografias, ecografias, eletrocardiogramas...) e relatórios médicos, de enfermagem ou sociais, emitidos pela equipa referenciadora, que estejam em seu poder;
- Lista detalhada dos medicamentos que está a tomar;
- Contacto do familiar mais próximo e/ou cuidador formal e/ou representante;
- Roupa/calçado prático de uso diário (fato de treino, casacos de malha, sapatilhas...), roupa interior, pijama/camisa de dormir, roupão e chinelos;
- Artigos de higiene pessoal: pente/escova de cabelo, escova de dentes, pasta dentífrica, gel/espuma de barbear, gilete/máquina de barbear, corta unhas/alicatete.

Pode, ainda, trazer outros objetos pessoais como telemóvel, livros, fotografias ou acessórios estéticos (perfume, secador de cabelo).

2 O QUE NÃO DEVE TRAZER

- Adornos e acessórios de valor, como pulseiras, anéis, brincos, entre outros;
- Medicamentos, exceto em situações específicas - devidamente solicitados pelo médico assistente -, que deverá entregar ao enfermeiro;
- Isqueiros, fósforos e/ou outras fontes de ignição;
- Alimentos de qualquer tipo.

3 ROUPA E BENS PESSOAIS

Dos bens e roupas de que o utente seja portador no ato do internamento será processada uma relação discriminativa assinada pelo próprio/ seu representante e o profissional que procede à enumeração dos pertences. Sempre que houver entrada ou saída de algum destes bens ou roupas, o utente e o seu representante deverão comunicar ao enfermeiro de serviço, para ser registado e assinado pelas partes.

4 BENS DE VALOR/ MONETÁRIOS

No que respeita a objetos de valor ou dinheiro, a UMDR não aconselha a sua posse, pois a Unidade não se responsabiliza pelo seu extravio (exceto nos casos que os mesmos fiquem à guarda da UCCI, por acordo mútuo).

5 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A Unidade funciona de segunda-feira a domingo, 365 dias por ano, 24 horas por dia.

O atendimento administrativo decorre todos os dias das 10h30 às 19h00, com intervalo para o almoço entre as 13h00 e as 14h00.

6 HORÁRIO DE VISITAS

O horário normal de visitas aos utentes da UMDR é, diariamente, das 14h00 às 19h00, perfazendo um máximo de duas visitas em simultâneo. O principal cuidador poderá beneficiar de um horário de visita alargado, para que possa colaborar nos cuidados ao seu familiar, desde que combinado individualmente com a equipa.

Este horário poderá ser alterado, de acordo com as condições clínicas de cada utente.

É necessário fazer-se acompanhar do cartão de visitante, que deverá ser solicitado na receção (Rés-do-Chão).

O utente tem o direito de recusar a presença de visitas. Se for essa a sua decisão, deve comunicá-la ao enfermeiro responsável do serviço.

7 ATENDIMENTO TELEFÓNICO PELA EQUIPA DE SAÚDE

11h00 às 12h30
14h00 às 17h00

8 HORÁRIO DAS REFEIÇÕES

Pequeno-almoço: 07h00 às 09h00;
Meio da manhã: 10h00 às 11h00;
Almoço: 12h30 às 13h30;
Lanche: 15h30 às 16h30;
Jantar: 18h30 às 19h30;
Ceia: 22h00.

Preferencialmente, as refeições são servidas no refeitório. No entanto, o horário e o local das refeições são flexíveis, de acordo com as preferências do utente e o seu estado de saúde.

9 ALIMENTAÇÃO

Sendo a alimentação parte integrante do processo de recuperação, a UMDR fornece uma dieta saudável, equilibrada e completa, de acordo com a sua situação de saúde e que responda às suas necessidades nutricionais.

Todos os alimentos e bebidas exteriores estão interditos.

Se assim o desejar, e coincidir com o horário das visitas, o seu familiar ou amigo pode estar junto a si durante a refeição, podendo colaborar na mesma.

10 ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL

Qualquer que seja a sua confissão religiosa, a UMDR providenciará assistência dessa natureza, durante o período de internamento, sempre que seja solicitado por si ou pelos seus familiares.

11 PROCESSO DE INTERNAMENTO

Ao ser admitido na Unidade, ser-lhe-á proposto um programa de reabilitação, traduzido no Plano Individual de Intervenção (PII), que terá por base o seu projeto de vida, preferências, as suas expectativas pessoais e as expectativas do seu cuidador principal /responsável legal.

Constitui objetivo da Unidade o seu envolvimento ativo, assim como do seu cuidador principal/ responsável legal, no processo de reabilitação, desde o momento de admissão até à alta da UMDR. Este processo será dinamizado pelo seu Gestor de Caso.

O Gestor de Caso será o profissional de referência que gere as decisões relevantes sobre a elaboração, operacionalização e revisão do seu PII, constituindo o elo de ligação entre todos os elementos da equipa multidisciplinar. Sempre que necessitar, solicite o seu apoio.

Gestor de Caso: _____

Médico Assistente: _____

12 PROCESSO DE ALTA

Logo que é admitido na UMDR, a equipa multidisciplinar inicia o planeamento da sua alta, tendo por base as suas necessidades e expectativas. O seu primeiro dia na Unidade corresponde ao primeiro dia do seu regresso a casa!

Durante o internamento, toda a equipa da Unidade trabalhará as necessidades previstas para a alta, nomeadamente a necessidade de ajudas técnicas, ensino do(s) seu(s) cuidador(es), articulação com outras entidades (saúde, autarquias, rede solidária), de modo a garantir a continuidade de cuidados após a alta.

A sua alta da UMDR será programada com antecedência e o seu Gestor de Caso irá ajudá-lo e apoiá-lo no sentido de encontrarem a melhor resposta para o seu destino de alta.

No momento da alta, ser-lhe-á entregue a documentação de alta necessária para garantir a continuidade de cuidados.

INFORMAÇÕES ÚTEIS

COMUNICAÇÃO COM O EXTERIOR

Caso não possua telemóvel, pode solicitar a um profissional da Unidade que efetue o contacto telefónico desejável.

Caso deseje, pode receber as chamadas telefónicas exteriores no seu quarto.

Existe ainda a possibilidade de receber e enviar correspondência por correio. O seu correio será entregue pessoalmente, cumprindo as regras da não violação de correspondência por parte dos profissionais da Unidade.

PEDIDO DE INFORMAÇÕES

As informações gerais podem ser solicitadas por si, a qualquer hora, junto do profissional mais próximo, ou pelo seu cuidador/representante, telefonicamente ou presencialmente, no horário de visitas.

As informações clínicas serão dadas presencialmente ao utente ou representante pelo Médico ou Enfermeiro, entre as 14h00 e as 19h00.

AGUDIZAÇÃO/RESERVA DE VAGA

Sempre que necessitar de ser transferido para uma Unidade Hospitalar de referência, proceder-se-á à sua transferência. Caso necessite de ficar internado, a sua vaga na Unidade permanece reservada por 8 dias. Esta vaga pode ser prolongada até 12 dias, em casos específicos e mediante autorização da Entidade que encaminha utentes para a nossa Unidade.

DESPESAS

As despesas com intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações (salvo exceções previstas na legislação em vigor), bem como as despesas adicionais relacionadas com atividades ocupacionais ou de caráter pessoal são da sua responsabilidade ou do seu cuidador principal/representante.

CONSULTAS/TRANSPORTE

Sempre que exista marcação de consulta ou outra deslocação que implique transporte, deve ser comunicado o mais brevemente possível, para que possamos colaborar na articulação do seu transporte.

ACESSO A INFORMAÇÃO CLÍNICA

Todos os utentes da UMDR podem solicitar informação dos seus registos clínicos.

Nos termos do art. 5.º da Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto - Direito de Acesso, "todos, sem necessidade de enunciar qualquer interesse, têm direito de acesso aos documentos administrativos, o qual compreende os direitos de consulta, de reprodução e de informação sobre a sua existência e conteúdo" salvas as exceções previstas na Lei.

TESTAMENTO VITAL

O Testamento Vital é um documento onde o cidadão pode inscrever os cuidados de saúde que pretende ou não receber e permite também a nomeação de um procurador de cuidados de saúde.

Para um cidadão ter um Testamento Vital ativo, deverá preencher a Diretiva Antecipada de Vontade (DAV), disponível na Área do Cidadão do Portal do SNS. Depois de preenchida, a DAV poderá ser entregue na sede do Agrupamento de Centro de Saúde (ACES) da residência do cidadão ou num Balcão RENTEV. O utente pode verificar se o seu Testamento Vital está correto e ativo e, dentro de cinco anos, pode acompanhar todos os acessos que são feitos pelos médicos. O Testamento Vital pode, também, ser alterado ou revogado, a qualquer momento, pelo cidadão. O médico assistente poderá consultar o testamento vital do seu paciente através do Portal do Profissional, garantindo que a sua vontade será cumprida.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

A Unidade deseja conhecer o seu grau de satisfação com os cuidados que lhe foram prestados, de forma a melhorar o seu serviço. Nesse sentido, agradecemos que preencha o Questionário de Satisfação, sempre que o mesmo lhe seja solicitado.

SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES E ELOGIOS

As suas sugestões e/ou reclamações são muito importantes para a Unidade porque, através delas, pode ajudar-nos a melhorar a qualidade dos cuidados prestados.

Pode colocar as suas sugestões na caixa de “SUGESTÕES” existente para o efeito ou, se o desejar, fazê-las pessoalmente, junto do Diretor Técnico.

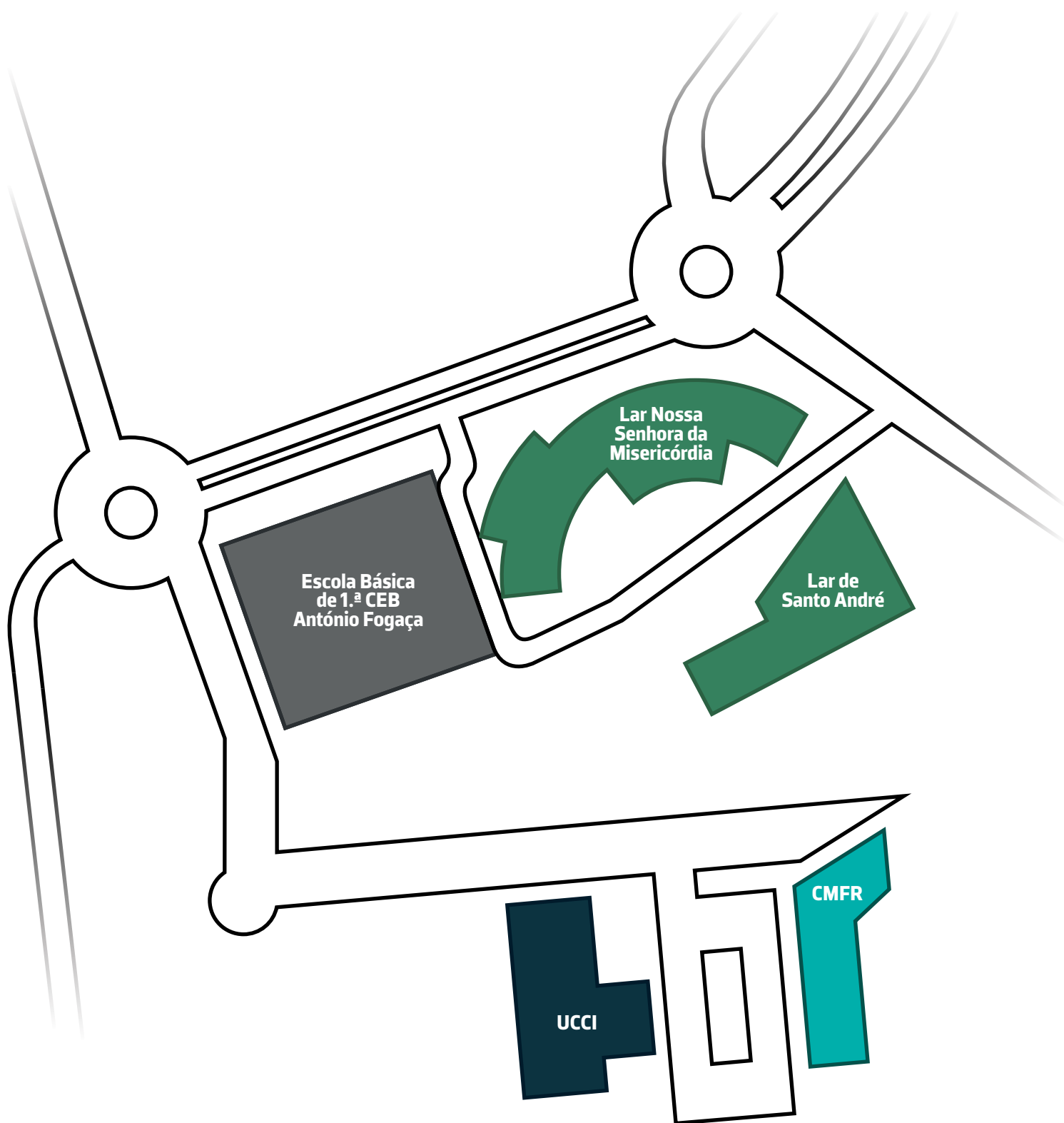
A Unidade dispõe de um sistema de tratamento interno de reclamações que garante, de forma rápida, a sua análise e proposta de resolução. Para dar início a uma reclamação, deverá solicitar, junto da Equipa de Enfermagem, o impresso próprio.

As reclamações podem também ser realizadas utilizando o Livro de Reclamações que existe nesta Unidade.

Se desejar deixar um elogio à UCCI de Santo António, pode deixar a sua mensagem no Livro de Elogios, disponibilizado na Receção.

As informações que constam neste Manual podem sofrer alterações excecionais, por motivo ou circunstância de força maior.

UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS DE SANTO ANTÓNIO
UNIDADE DE MÉDIA DURAÇÃO E REABILITAÇÃO



LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA

 **LATITUDE 41.528888 LONGITUDE -8.626000**

CONTACTOS



Rua Dr. Santos Júnior, 4750-332 Barcelos



253 839 110



geral.ucci@misericordiarbarcelos.pt