

The page features a decorative graphic on the right side consisting of three overlapping circles in shades of blue, arranged vertically. Two thin blue lines intersect at the top left and extend diagonally across the page, framing the circles and the text.

# Guia de Acolhimento dos utentes da UCC Vouga

Sr. Utente

Este guia de acolhimento pretende fornecer informação sobre a organização, funcionamento e constituição da equipa da Unidade de Cuidados na Comunidade (UCC)

Setembro de 2015

## INDICE

Guia de Acolhimento do utente.....	3
1. Carteira de serviços.....	3
2. Constituição da equipa.....	4
3. Endereço, funcionamento e contactos da UCC.....	5
4. Direitos e deveres do utente.....	5
5. Reclamações e sugestões.....	6
ANEXOS I - Questionário de Avaliação de Satisfação dos Utentes	

## Guia de Acolhimento do utente

Sr. Utente

Este guia de acolhimento pretende fornecer informação sobre a organização e funcionamento da Unidade de Cuidados na Comunidade (UCC). Esta encontra-se sediada no Centro de Saude de Sever do Vouga e faz parte do ACoS Baixo Vouga. A sua atividade desenvolve-se com autonomia organizativa e técnica em intercooperação com as restantes unidades funcionais.

A UCC Vouga tem por missão contribuir para a melhoria do estado de saúde da população residente no concelho de Sever do Vouga (sendo a nossa população alvo), visando obter ganhos em saúde.

Trabalha essencialmente com grupos na comunidade, mediante um **Plano de Ação** que é elaborado de três em três anos.

No final de cada ano é feita uma avaliação do trabalho desenvolvido através de um **Relatório de Atividades**.

Caso queira consultar estes documentos pode fazê-lo através do site da Câmara Municipal ou solicita-los junto do coordenador da UCC.

### 1. Carteira de serviços

O compromisso assistencial da UCC Vouga é constituído pela prestação de cuidados que consta da carteira de serviços, que incluem os seguintes programas:

#### 1. Saúde Materna

- Aulas de preparação para o parto

#### 2. Saúde Escolar/Saúde Oral

- Plano Nacional de Saúde Escolar
- Plano Nacional de Saúde Oral
- Prevenção do consumo de álcool e tabaco aos jovens em idade escolar

- Promoção da Saúde Mental
3. Cuidados continuados
    - Apoio domiciliário por uma equipa multidisciplinar
  4. Rede Social
  5. Rede Social de Inserção
  6. Intervenção Precoce na Infância
  7. Comissão de Proteção de Crianças e Jovens
  8. Núcleo de Apoio a Crianças e Jovens em Risco
  9. Programa Nacional de Saúde dos Idosos
    - “Capacitar para Bem-Fazer”
  10. Programa Nacional de Prevenção e Controle da Diabetes
    - “Caminhar para o Equilíbrio”
  11. Programa Nacional de Prevenção das Doenças Cardiovasculares
    - “Menos sal Mais Sabor à Vida”

## 2. Constituição da equipa

A UCC é constituída por uma equipa multiprofissional que está empenhada na promoção da qualidade de vida da população, desenvolvendo projetos e atividades relacionados com os Programas de Saúde

**INÊS SILVA** – Enfermeira Especialista de Saúde Pública e **Coordenadora** da unidade

**IDALINA TAVARES** – Enfermeira Especialista de Saúde Materna e Obstétrica

**HELENA SILVA** – Enfermeira Especialista em Saúde Infantil e Pediátrica

**LÚCIA ALMEIDA** – Enfermeira graduada

**TERESA ROCHA** – Assistente Social

**MARTA SANTO** – Fisioterapeuta

**OTÍLIA COSTA** – Assistente Técnica

**OLGA BARBOSA** – Assistente Técnica

**GORETE PINHO** – Motorista

### 3. Endereço, funcionamento e contactos da UCC

**Morada:** Morro da Póvoa

3740- 214 Sever do Vouga

**Horário de funcionamento:** Segunda a sexta-feira das 8h às 20h

**Horário de atendimento:** das 9h às 12.30h

**Contacto:** 234590450

**E-mail:** [ucc-svouga@cssvouga.min-saude.pt](mailto:ucc-svouga@cssvouga.min-saude.pt)

### 4. Direitos e deveres do utente

#### Direitos dos Doentes

1. O doente tem direito a ser tratado no respeito pela dignidade humana;
2. O doente tem direito ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas;
3. O doente tem direito a receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais;
4. O doente tem direito à prestação de cuidados continuados;
5. O doente tem direito a ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados;
6. O doente tem direito a ser informado sobre a sua situação de saúde;
7. O doente tem o direito de obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde;
8. O doente tem direito a dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer acto médico ou participação em investigação ou ensino clínico;
9. O doente tem direito à confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam;
10. O doente tem direito de acesso aos dados registados no seu processo clínico;

11. O doente tem direito à privacidade na prestação de todo e qualquer acto médico;
12. O doente tem direito, por si ou por quem o represente, a apresentar sugestões e reclamações.

### Deveres dos Doentes

1. O doente tem o dever de 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. O doente tem o dever de fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correcto diagnóstico e adequado tratamento;
3. O doente tem o dever de respeitar os direitos dos outros doentes;
4. O doente tem o dever de colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e, por si, livremente aceites;
5. O doente tem o dever de respeitar as regras de funcionamento dos serviços de saúde;
6. O doente tem o dever de utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e de colaborar activamente na redução de gastos desnecessários.

## 5. Reclamações e sugestões

Meios que pode utilizar para fazer a sua reclamação/sugestão sobre o funcionamento dos serviços do Serviço Nacional de Saúde (SNS) ou sobre o pessoal que aí trabalha:

- Livro de reclamações, aprovado pela Portaria n.º 355/97, de 28 de maio, que é vulgarmente conhecido por “**Livro Amarelo**”.

No Centro de Saude de Sever do Vouga pode ter acesso ao livro solicitando-o num dos balcões de atendimento.

- **Caixa de sugestões** que se encontra na receção da UCC para nos fazer chegar as suas sugestões, elogios, agradecimentos ou reclamações. Deve também emitir a sua opinião sobre a qualidade dos serviços. Pode identificar-se, colocando o nome, morada e contacto telefónico ou simplesmente dar o seu contributo de forma anónima.
- **Portal do Utente** que disponibiliza um acesso eletrónico ao sistema de Reclamações e Sugestões (Sim-Cidadão).
- Se pretende **contactar o coordenador da unidade, ou outro profissional** pode faze-lo por telefone através do nº do Centro de Saude 234590450 (pedindo para ligar a UCC), enviar email (referenciado no ponto 3) ou então dirigir-se ao serviço para falar pessoalmente, de preferência com marcação previa e dentro do horário de atendimento.
- **Questionário de Avaliação da Satisfação dos Utentes** que se encontra ao seu dispor no serviço da UCC ou junto da caixa de sugestões.

## ANEXO I

### Questionário de Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Cuidados na Comunidade de Sever do Vouga

Estimado Utente,  
 Esperamos que o atendimento por parte dos colaboradores da UCC Vouga tenha decorrido da forma que desejava.  
 Ajude-nos a melhorar, dando-nos a conhecer a sua opinião.  
 A sua resposta é confidencial.

Assinale com uma cruz a resposta que melhor corresponda ao seu grau de satisfação.

**Idade** **Sexo** **M** **F**

	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Nada satisfeito
<b>1. Acessibilidade</b>				
Marcação de consultas/intervenção comunitaria				
Tempo de espera para atendimento/ realização de intervenções comunitarias				
<b>2. Atendimento</b>				
Informações prestadas				
Cortesia e competencia do Medico				
Cortesia e competencia da Enfermeira				
Cortesia e competencia da Administrativa				
Cortesia e competencia da Fisioterapeuta				
Cortesia e competencia da Assistente Social				
Cortesia e competencia de outro tecnico				
<b>3. Qualidade das instalações</b>				
Qualidade global das instalações				
Conforto da sala de espera				
Conforto do gabinete de atendimento				
Limpeza e higiene				
<b>4. Satisfação global</b>				

Deixe as suas sugestões

---



---



---