

Aprovado pelo GGQ,  
em reunião via digital  
Em 13/04/2021

## Guia de Acolhimento Serviço de Cardiologia

P' GGQ



1. Nota Introdutória .....	3
2. Como chegar .....	3
Como chegar ao Hospital de Santa Maria .....	3
Como chegar ao Hospital Pulido Valente .....	4
3. Estrutura e localização do Serviço de Cardiologia .....	5
Estrutura e localização do Serviço de Cardiologia – Polo HSM .....	5
Estrutura e localização do Serviço de Cardiologia – Polo HPV .....	5
4. Departamento de Coração e Vasos .....	6
Departamento de Coração e Vasos – Serviço de Cardiologia – Polo HSM .....	6
Departamento de Coração e Vasos – Serviço de Cardiologia – Polo HPV .....	8
5. Carteira de Serviços .....	9
6. Equipa de Saúde Multidisciplinar .....	9
7. Assistência Religiosa .....	10
Assistência Religiosa – Polo HSM .....	10
Assistência Religiosa – Polo HPV .....	10
8. Visitas .....	11
9. Informações Médicas .....	11
10. Agências Bancárias .....	11
Agências Bancárias disponíveis no HSM .....	11
Agências Bancárias disponíveis no HPV .....	12
11. Bazar/Revistas e Jornais .....	12
12. Restauração/Refeições .....	12
13. Taxas Moderadoras .....	12
14. Direitos e Deveres do Utente .....	13
Direitos do Utente .....	13
Deveres do Utente .....	16
15. Tempos de Resposta para Consultas, Cirurgias e Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica .....	16
16. Como proceder para realizar um louvor, sugestão ou reclamação .....	16



## 1. Nota Introdutória

Com este Guia pretendemos facilitar o primeiro contacto com o Serviço de Cardiologia do Departamento de Coração e Vasos integrado no Centro Hospitalar Universitário Lisboa Norte (CHULN) e disponibilizar um conjunto de informações úteis.

O Departamento de Coração e Vasos do Centro Hospitalar Universitário Lisboa Norte (CHULN) integra os Serviços de Cardiologia, de Cirurgia Vasculiar e de Cirurgia Cardiotorácica, e representa um inovador modelo de agregação de serviços com áreas afins que se complementam com o objetivo de centrar a sua atividade e a capacidade de intervenção destas três disciplinas médicas no doente, traçando em conjunto objetivos e estratégias na área cardiovascular, o que possibilita uma abordagem mais efetiva e inovadora baseada na articulação e cooperação.

O Serviço de Cardiologia do CHULN é composto por um polo localizado no Hospital de Santa Maria (HSM) e outro no Hospital Pulido Valente (HPV). É atualmente Centro de Referência para Cardiopatias de Intervenção Estrutural e Centro de Tratamento Autorizado para Hipertensão Arterial Pulmonar. Integra também o Centro de Referência para Cardiopatias Congénitas e ECMO - Oxigenação por Membrana Extracorporal, reunindo desta forma áreas de enorme diferenciação.

Estamos disponíveis para ajudar e esclarecer qualquer dúvida. Tudo faremos para que a sua permanência neste Hospital seja breve.

Esta Instituição está sujeita a regras, sem o cumprimento das quais o seu bom funcionamento será afetado.

## 2. Como chegar

### Como chegar ao Hospital de Santa Maria

#### **Localização**

O Hospital de Santa Maria está situado na freguesia do Campo Grande, Lisboa, em frente ao Centro Desportivo Universitário de Lisboa (CDUL), na Av. Professor Egas Moniz.

#### **Metro**

Linha Amarela – Estação da Cidade Universitária

### **Autocarros Carris**

N.º 701; 731; 732; 735; 738; 755; 768.

### **Viaturas Particulares**

É permitido o estacionamento de viaturas particulares nos parques do Hospital (acessíveis com título de estacionamento adequado e pagamento de acordo com tabela de tarifário em vigor). Poderá também optar por estacionar em outros parques de estacionamento nas proximidades.

Os utentes com registo de episódio de urgência, no Serviço de Urgência Central têm disponível o parque identificado como P7, acessível com título de estacionamento adequado e isento de pagamento, a validar no momento após a alta no atendimento administrativo do Serviço de Urgência.

### **Táxis**

Junto à entrada principal do Hospital existe uma praça de táxis.

## [Como chegar ao Hospital Pulido Valente](#)

### **Localização**

O Hospital Pulido Valente está situado na freguesia do Campo Grande, Lisboa, na Alameda das Linhas de Torres, 117.

### **Metro:**

Linha Amarela – Estação da Quinta das Conchas

Linha Amarela ou Verde – Estação do Campo Grande

### **Autocarros Carris**

N.º. 717; 736;747; 796; 207

### **Viaturas Particulares**

É permitido o estacionamento de viaturas particulares nos Parques do Hospital (acessíveis com título de estacionamento adequado e pagamento de acordo com tabela de tarifário em vigor). Poderá também optar por estacionar em outros parques de estacionamento nas proximidades.

### **Rodoviária de Lisboa:**

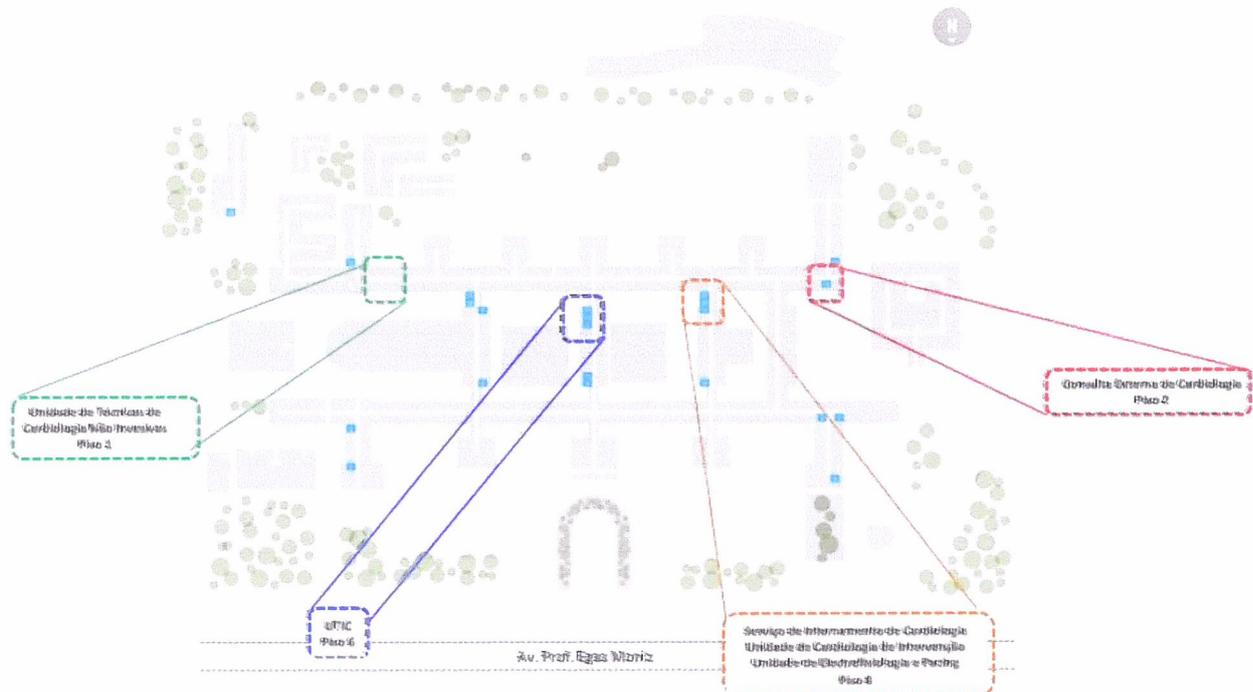
N.º. 201; 300; 311;312; 315; 331; 335; 336; 901

## Táxis

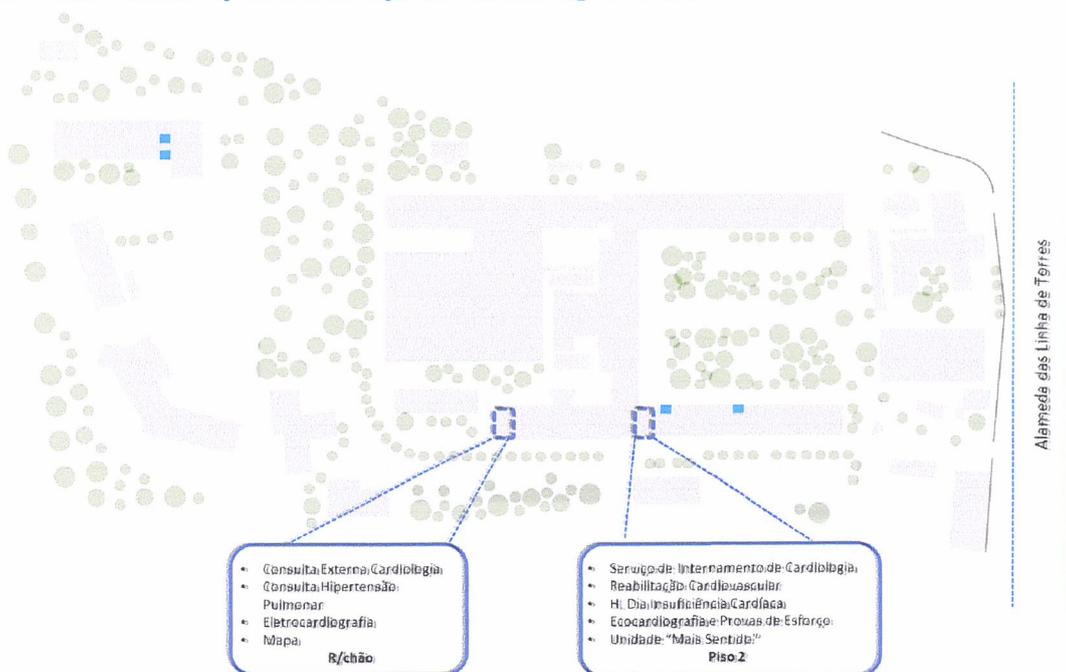
Junto à entrada principal do Hospital existe uma praça de táxis.

### 3. Estrutura e localização do Serviço de Cardiologia

Estrutura e localização do Serviço de Cardiologia – Polo HSM



Estrutura e localização do Serviço de Cardiologia – Polo HPV



## 4. Departamento de Coração e Vasos

Departamento de Coração e Vasos – Serviço de Cardiologia – Polo HSM

Telefone geral do Hospital de Santa Maria: 21 780 50 00

O Serviço de Cardiologia do Polo HSM localiza-se em vários espaços físicos do Hospital, tal como se descreve abaixo:

### **Piso 1 – Técnicas de Cardiologia Não Invasivas**

Elevador 13

Tel.: 21 780 53 51

- Ecocardiografia
- Ergometria: Prova de esforço; Prova de Esforço com Consumo de O<sub>2</sub>; Prova de Marcha
- Eletrocardiografia: ECG; Holter/Registador de Eventos; Potenciais Tardios; Alternância onda T
- MAPA (Monitorização Ambulatória da Pressão Arterial)

Nota: Alguns dos Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica podem ser realizados em outras unidades.

### **Piso 2 – Consulta Externa de Cardiologia**

O acesso à Consulta Externa de Cardiologia deverá ser realizado, preferencialmente, pela porta exterior, junto à Urgência de Pediatria.

Elevador 14

Tel.: 21 780 50 00

Estão disponíveis as seguintes Consultas (C.):

- C. Cardiologia Geral
- C. Doença Coronária
- C. Doenças Valvulares
- C. Doenças do Miocárdio e Pericárdio
- C. Insuficiência Cardíaca
- C. S-PU Telemonitorização em Insuficiência Cardíaca - Sem Presença de Utente
- C. C.R. Cardiopatias Congénitas do Adulto

- C. Risco Cardiovascular
- C. Cardio-Oncologia
- C. Cardiopatia na Gravidez
- C. C.R. Polineuropatia Familiar
- C. de Marfan e Doenças Afins
- C. Avaliação Risco Pré-operatório
- C. Arritmologia
- C. Dispositivos Cardíacos Implantados
  - C. S-PU Telemonitorização
  - C. Pacing
  - C. CDI/CRT
- C. C.R. Cardiologia de Intervenção Estrutural
- C. C.R. TAVI-Reabilitação Cardiovascular

**Piso 6 – Unidade de Tratamento Intensivo Coronário (UTIC)**

Elevadores 9, 10, 17

Tel.: 21 780 52 87

**Piso 8 - Unidade de Internamento de Cardiologia**

Elevadores 20, 21

Tel.: 217805306

**Piso 8 – Cardiologia de Intervenção**

Elevadores 20, 21

Tel.: 217805309

- Laboratório de Hemodinâmica e Recobro

**Piso 8 – Unidade de Eletrofisiologia e Pacing**

Elevadores 20, 21

Tel.: 21 780 50 04 / 21 780 53 07

- Laboratório de Eletrofisiologia, Laboratório de Pacing e Recobro

## Departamento de Coração e Vasos – Serviço de Cardiologia – Polo HPV

O Serviço de Cardiologia do Polo HPV localiza-se em vários espaços físicos do Hospital, tal como se descreve abaixo:

### **Consulta Externa de Cardiologia**

Edifício Lambert Moraes, Rés-do-chão, Consulta Externa, Zona Verde

Tel.: 21 754 83 14

- C. Cardiologia Geral
- C. Hipertensão Pulmonar
- Cardiopatia na Gravidez

### **Unidade de Reabilitação Cardiovascular**

Edifício D. Carlos, Piso 2, Serviço de Cardiologia

Tel.: 21 754 84 69/217548472

- C. Reabilitação Cardiovascular

### **Unidade de Internamento de Cardiologia**

Edifício D. Carlos, Piso 2, Serviço de Cardiologia

Tel.: 21 754 84 69

### **Técnicas de Cardiologia Não Invasivas**

Edifício D. Carlos, Piso 2, Serviço de Cardiologia

- Ecocardiografia
- Ergometria: Prova de esforço; Prova de Esforço com Consumo de O<sub>2</sub>; Prova de Marcha

Edifício Lambert Moraes, Rés-do-chão, Consulta Externa, Zona Verde

Tel.: 21 754 84 48

- Eletrocardiografia: ECG; Holter/Registador de Eventos; Potenciais Tardios; Alternância onda T
- MAPA (Monitorização Ambulatória da Pressão Arterial)

## Hospital de Dia de Insuficiência Cardíaca

Edifício D. Carlos, Piso 2, Internamento do Serviço de Cardiologia

Tel.: 21 754 84 67/68/69

- C. Insuficiência Cardíaca Avançada

### Unidade “Mais Sentido”

Edifício D. Carlos, Piso 2, Serviço de Cardiologia

Tel.: 21 7548283

## 5. Carteira de Serviços

Entidades Externas	Áreas de Intervenção		Áreas de Apoio
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) Lisboa Norte, Oeste;</li> <li>• Outros ACES;</li> <li>• Hospitais SNS;</li> <li>• Outros Hospitais;</li> <li>• Direção Geral da Saúde;</li> <li>• Entidade Reguladora da Saúde;</li> <li>• INFARMED;</li> </ul>	<b>Cardiologia Geral</b> <small>Inclui Cardio-Oncologia (Cardiologia)</small>	<b>Hipertensão Pulmonar</b> <small>(Cardiologia, Cirurgia Cardiotorácica)</small>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços de Suporte: CHULN (Gabinete do cidadão, entre outros)</li> <li>• Grupo de Coordenação Local do Programa de Prevenção e Controlo das Infecções e da Resistência aos Antimicrobianos (GCL-PPCIRA)</li> <li>• Comissões de Apoio:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- C. Farmácia e Terapêutica</li> <li>- C. Qualidade</li> </ul> </li> <li>• Serviços de Suporte: FMUL</li> <li>• Investigação: FMUL</li> <li>• AIDFM – Gabinete de Apoio à Investigação Cardiovascular (GAIC)</li> <li>• Centro Cardiovascular da Un. Lisboa (CCUL)</li> <li>• Instituto de Medicina Molecular</li> <li>• Centro de Referência da Paramiloidose</li> </ul>
	<b>Doença Coronária</b> <small>(Cardiologia, Cirurgia Cardiotorácica)</small>	<b>Cardiopatias Congénitas</b> <small>(Cardiologia, Cirurgia Cardiotorácica, Cirurgia Vasculiar)</small>	
	<b>Insuficiência Cardíaca</b> <small>Inclui suporte mecânico (Cardiologia, Cirurgia Cardiotorácica)</small>	<b>Doenças da Aorta</b> <small>(Cirurgia Vasculiar, Cirurgia Cardiotorácica, Cardiologia)</small>	
	<b>Doenças do Miocárdio e Pericárdio</b> <small>(Cardiologia, Cirurgia Cardiotorácica)</small>	<b>Doença Cérebro-Vascular Extra-Craniana</b> <small>(Cirurgia Vasculiar, Cirurgia Cardiotorácica)</small>	
	<b>Cardiopatias Estruturais</b> <small>Inclui doenças valvulares (Cardiologia, Cirurgia Cardiotorácica)</small>	<b>Doença Arterial Oclusiva dos membros inferiores</b> <small>(Cirurgia Vasculiar)</small>	
	<b>Arritmologia</b> <small>(Cardiologia, Cirurgia Cardiotorácica)</small>	<b>Outras Doenças Vasculares</b> <small>(Cirurgia Vasculiar)</small>	

Departamentos/Especialidades CHULN		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nefrologia</li> <li>• Medicina</li> <li>• Obstetrícia, Ginecologia e Med. Reprodução</li> <li>• Tórax (Pneumologia/Cirurgia Torácica)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cirurgia Geral</li> <li>• Medicina Física e de Reabilitação</li> <li>• Meios Complementares: Diag. Terapêutica</li> <li>• Oncologia</li> <li>• Urgência e Medicina Intensiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialidades Cirúrgicas</li> <li>• Neurociências e Saúde Mental</li> <li>• Pediatria/Genética</li> <li>• Anestesiologia</li> <li>• Outros Serviços Clínicos</li> </ul>

## 6. Equipa de Saúde Multidisciplinar

Diretor Departamento Coração e Vasos: Prof. Doutor Fausto J. Pinto

Diretor Serviço de Cardiologia: Prof. Doutor Fausto J. Pinto

Administradora Hospitalar: Dra. Rute Pais dos Reis

Direção de Enfermagem: Enf. Adjunta Amélia Matos (HSM)/Enf. Adjunta Catarina Bатуca (HPV)

Coordenador dos Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica - Cardiopneumologia: Dr. Fernando Ribeiro

O Serviço de Cardiologia dispõe de uma equipa de saúde multidisciplinar composta pelos seguintes profissionais:

- Médicos
- Enfermeiros
- Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica - Cardiopneumologistas
- Assistentes Técnicos
- Assistentes Operacionais

O Serviço de Cardiologia conta ainda com o apoio na sua atividade quotidiana de rotina do serviço de voluntariado e de outros profissionais de saúde, nomeadamente:

- Psicólogos
- Nutricionistas
- Assistentes Sociais
- Farmacêuticos

## 7. Assistência Religiosa

### Assistência Religiosa – Polo HSM

A capela Católica do HSM localiza-se no piso 4, no edifício do lado Norte, sobre a Receção Central (Elevador nº 8).

Funciona no horário de 2ª a Sábado das 06h30 às 21h00 e nos Domingos, Dias Santos e Feriados das 08h00 às 14h00.

O capelão poderá vir ter convosco sempre que o desejarem.

É também possível a vinda de responsáveis de outros cultos/religiões.

### Assistência Religiosa – Polo HPV

A capela Católica do HPV localiza-se junto ao edifício D. Carlos. Funciona no horário de 2ª a 6ª feira das 7h às 18h; Sábado das 8h às 18h e aos Domingos e Feriados encontra-se fechada.

O capelão poderá vir ter convosco sempre que o desejarem.

É também possível a vinda de responsáveis de outros cultos/religiões.

## 8. Visitas

A visita e o acompanhamento da sua família e amigos são muito importantes para o seu bem-estar.

No CHULN, o horário das visitas compreende-se entre as 16 e as 20h, podendo ter 2 pessoas, junto do doente.

Alguns setores poderão ter horário de visita diferente, de acordo com a sua especificidade.

O acompanhamento de doentes internados está consagrado na legislação, pelo que poderá ser feito em horário alargado.

Obtenha mais informações junto ao secretariado de cada setor.

Está condicionada a entrada a crianças até aos 10 anos de idade.

## 9. Informações Médicas

Na UTIC e nas Unidades de Internamento do HSM e HPV, poderão ser dadas informações médicas presencialmente, pelo seu Médico à sua família ou ao seu representante legal, mediante a sua autorização, nos dias úteis, das 12h às 13h. O horário poderá variar de acordo com a especificidade de cada setor e está afixado junto ao secretariado do mesmo e/ou à entrada do setor.

O pedido de contacto com o Médico deverá ser solicitado no secretariado do serviço.

Não serão facultadas informações médicas por quaisquer outras vias, nomeadamente, telefónicas.

Em caso de internamento, os seus familiares devem atualizar os seus dados no secretariado do serviço.

## 10. Agências Bancárias

### Agências Bancárias disponíveis no HSM

Caixa Geral de Depósitos - à entrada do Hospital

Banco SANTANDER TOTTA - no Piso 2

Estão disponíveis ATM nos Pisos 01, 1 e 2.

## Agências Bancárias disponíveis no HPV

Está disponível um MB junto da entrada principal do Hospital (lado esquerdo).

## 11. Bazar/Revistas e Jornais

No HSM, Pisos 01 e 1.

No HPV, junto da entrada principal do Hospital (lado esquerdo).

## 12. Restauração/Refeições

Se estiver internado, o hospital garante a sua alimentação.

Se vier realizar uma consulta, exame, ou ainda visitar um familiar internado, pode tomar uma refeição em diversos locais do CHLN:

No HSM:

- Bar junto à entrada principal do Hospital (do lado esquerdo) e outro junto do edifício da Maternidade (no exterior).
- Piso 01, nos pátios interiores no Edifício Central e junto ao elevador 13.
- Piso 1, bar junto à Central de Consultas e outro no corredor das consultas externas.

No HPV:

- Bar junto à entrada principal do Hospital (do lado direito).
- Refeitório no edifício das consultas externas, que também pode ser utilizado pelos utentes.

## 13. Taxas Moderadoras

Poderão existir taxas moderadoras de acordo com o serviço utilizado.

As taxas moderadoras e a aplicação de regimes especiais de benefícios têm por base a Legislação Aplicável: Decreto-Lei n.º 113/2011, de 29 de novembro e Circular Normativa nº8/2016/DPS/ACSS, ou a legislação em vigor à data do pagamento.

## 14. Direitos e Deveres do Utente

### Direitos do Utente

#### **1. Direito de escolha**

O utente tem direito de escolher os serviços de saúde, na medida dos recursos disponíveis e das respetivas regras de organização.

#### **2. Consentimento ou recusa**

O consentimento ou a recusa da prestação dos cuidados de saúde devem ser declarados de forma livre e esclarecida, salvo disposição especial da lei.

O utente dos serviços de saúde pode, em qualquer momento da prestação dos cuidados de saúde, revogar o consentimento.

#### **3. Acesso aos cuidados de saúde**

O utente dos serviços de saúde tem o direito:

A participar na construção e execução do seu plano de cuidados;

Ao registo em sistema de informação do seu pedido de consulta, exame médico ou tratamento e o posterior agendamento da prestação de cuidados de acordo com a prioridade da sua situação;

Ao cumprimento dos Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) definidos por portaria do membro do Governo responsável pela área da saúde para a prestação de cuidados de saúde;

A reclamar para a Entidade Reguladora de Saúde caso os TMRG não sejam cumpridos.

#### **4. Adequação da prestação dos cuidados de saúde**

O utente dos serviços de saúde tem direito a receber, com prontidão ou num período de tempo considerado clinicamente aceitável, consoante os casos, os cuidados de saúde de que necessita.

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

#### **5. Dados pessoais e proteção da vida privada**

O utente dos serviços de saúde é titular dos direitos à proteção de dados pessoais e à reserva da vida privada.

O tratamento dos dados de saúde deve obedecer ao disposto na lei devendo ser o adequado, pertinente e não excessivo.

O utente dos serviços de saúde é titular do direito de acesso aos dados pessoais recolhidos e pode exigir a retificação de informações inexatas e a inclusão de informações total ou parcialmente omissas, nos termos do artigo 11.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.

## **6. Sigilo**

O utente dos serviços de saúde tem 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.

## **7. Direito à informação**

O utente dos serviços de saúde 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.

O utente dos serviços de saúde tem o direito a ser informado em cada momento sobre a sua posição relativa na lista de inscritos para os cuidados de saúde que aguarda.

O utente dos serviços de saúde tem o direito a ser informado sobre os TMRG a nível nacional e sobre os tempos de resposta garantidos de cada instituição prestadora de cuidados de saúde.

O utente dos serviços de saúde tem direito a ser informado pela instituição prestadora de cuidados de saúde quando esta não tenha capacidade para dar resposta dentro do TMRG aplicável à sua situação clínica e de que lhe é assegurado serviço alternativo de qualidade comparável e no prazo adequado, através da referenciação para outra entidade do SNS ou para uma entidade do setor convencionado.

O utente dos serviços de saúde tem o direito de conhecer o relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados de saúde, que todos os estabelecimentos do SNS estão obrigados a publicar e divulgar até 31 de março de cada ano.

A informação deve ser transmitida de forma acessível, objetiva, completa e inteligível.

## **8. Assistência espiritual e religiosa**

O utente dos serviços de saúde 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 em

estabelecimentos de saúde do SNS, que a solicitem, nos termos do Decreto -Lei n.º 253/2009, de 23 de setembro.

#### **9. Queixas e reclamações**

O utente dos serviços de saúde tem direito a reclamar e apresentar queixa nos estabelecimentos de saúde, nos termos da lei, bem como a receber indemnização por prejuízos sofridos.

As reclamações e queixas podem ser apresentadas em livro de reclamações, por carta, fax, e-mail ([gabinete.cidadao@chln.min-saude.pt](mailto:gabinete.cidadao@chln.min-saude.pt)) ou no formulário online disponibilizado pela Entidade Reguladora da Saúde em <https://www.ers.pt/pages/5>, sendo obrigatória a resposta, nos termos da lei. Poderão também ser consultadas as perguntas frequentes daquela entidade em <https://www.ers.pt/pages/382>.

Os serviços de saúde, os fornecedores de bens ou de serviços de saúde e os operadores de saúde são obrigados a possuir livro de reclamações, que pode ser preenchido por quem o solicitar.

#### **10. Direito de associação**

O utente dos serviços de saúde tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses, nomeadamente sob a forma de associações para a promoção e defesa da saúde ou de grupos de amigos de estabelecimentos de saúde.

#### **11. Menores e incapazes**

A lei deve prever as condições em que os representantes legais dos menores e incapazes podem exercer os direitos que lhes cabem, designadamente o de recusarem assistência, com observância dos princípios constitucionais.

#### **12. Direito ao acompanhamento**

É reconhecido e garantido o direito ao acompanhamento:

Nos serviços de urgência do SNS;

Quando se trata de mulher grávida internada em estabelecimento de saúde, durante todas as fases do trabalho de parto;

Quando se trata de crianças internadas em estabelecimento de saúde, pessoas com deficiência, pessoas em situação de dependência e pessoas com doença incurável em estado avançado e em estado final de vida.

## Deveres do Utente

1. O utente dos serviços de saúde deve respeitar os direitos de outros utentes, bem como os dos profissionais de saúde com os quais se relacione.
2. O utente dos serviços de saúde deve respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde.
3. O utente dos serviços de saúde deve colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspetos relativos à sua situação.
4. O utente dos serviços de saúde deve pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso.

## 15. Tempos de Resposta para Consultas, Cirurgias e Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica

A definição dos tempos máximos de resposta tem por base a Portaria n.º 153/2017 de 4 de Maio.

## 16. Como proceder para realizar um louvor, sugestão ou reclamação

A sua opinião é muito importante para nós. Caso não seja possível resolver a situação no próprio Serviço, existe o Gabinete do Cidadão. No HSM, localiza-se no piso 1 e no HPV, no r/c do Edifício D. Carlos I, onde poderá deslocar-se para fazer qualquer louvor, reclamação ou deixar-nos uma sugestão.

### **Contactos do Gabinete do Cidadão:**

Polo HSM:

Tel.: 21 780 5130 / 21 780 5604

E-mail: [gabinete.cidadao@chln.min-saude.pt](mailto:gabinete.cidadao@chln.min-saude.pt)

Polo HPV:

Tel.: 21 754 8130

E-mail: [gabinete.cidadao@chln.min-saude.pt](mailto:gabinete.cidadao@chln.min-saude.pt)

## ADENDA AO GUIA DE ACOLHIMENTO

### Alterações de funcionamento durante a pandemia a COVID-19

#### Unidades de Internamento:

- Não há visitas presenciais aos doentes internados, exceto em casos especiais e devidamente justificados, carecendo de autorização de entrada dada pelo Serviço.
- O horário de prestação de informação clínica sobre o doente internado mantém-se o já definido previamente nos setores de internamento do Serviço, mas a informação clínica será fornecida pelo médico assistente do doente por via telefónica.
- Com o objetivo de manter a organização de funcionamento do Serviço e a proteção à confidencialidade da informação, apenas será fornecida informação ao familiar que tenha sido determinado como o familiar único de referência do doente.

A determinação do familiar único de referência é feita pelo doente aquando do internamento e o seu contacto telefónico é anotado pelo assistente técnico ou pelo enfermeiro; se tal não for exequível, esta identificação será feita no primeiro contacto feito por familiar.

#### Assim:

- a) A informação clínica é dada apenas a um familiar e sempre o mesmo.
- b) O familiar de referência deve-se identificar e o seu número de telefone deve ser confirmado. Depois, é informado de que a chamada vai ser desligada e refeita para o seu número de telefone a partir do Serviço, para confirmação do contacto.
- c) Só depois é que a chamada é passada para o médico assistente.

#### Consultas Externas:

- As primeiras consultas são presenciais, no espaço habitual da Consulta Externa de Cardiologia
- As consultas de seguimento são preferencialmente por via telefónica, ficando essa decisão ao critério do médico assistente.