

// Serviços de Apoio

ACESSO À INFORMAÇÃO CLÍNICA DOS UTENTES

O acesso aos registos clínicos, à informação de saúde, quer sejam relatórios clínicos, fotocópias ou exames realizados aos doentes a quem o CHSJ presta, ou prestou cuidados de saúde, deve ocorrer sempre através do Responsável pelo Acesso à Informação (RAI).

Missão: Esta entidade institucional, o RAI, é uma figura instituída na lei (artigo 9º da Lei 26/2016, de 22 de Agosto), que tem, entre outras, a responsabilidade exclusiva de apreciar todos os pedidos de acesso à informação dos utentes e decidir sobre os mesmos.

Localização: Atendimento RAI – Postos 11 e 12 do Atrium Hospitalidade, piso 1, (ponto 4 do mapa, pág. 5).

Horário: 09h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira (dias úteis)

Contactos: Tel. – 225 512 100 (+Ext.: 1598/5162)

Telemóvel: 910 667 408 / 964 884 608

Fax: 220 919 073

E-mail: rai@chs.min-saude.pt

Os pedidos podem ser feitos:

- **Presencialmente:** nos postos de atendimento 11 e 12 do Atrium Hospitalidade no São João e no Pólo de Valongo no balcão de atendimento da Consulta Externa.

- **Via postal para o endereço:**

Responsável pelo Acesso à Informação
Centro Hospitalar de São João
Alameda Prof. Hernâni Monteiro
4200-319 Porto

Nota: *É necessário apresentar o seu Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade; para pedir a documentação deverá preencher um impresso próprio que se encontra aqui.*

Se o requerente de um pedido não se conformar com a decisão/resposta do RAI, ou com um atraso na mesma, pode apresentar queixa junto da CADA (Comissão de Acesso aos Documentos Administrativos – Rua de São Bento, 148 – 2º 1200-821 Lisboa, Telefone 213 933 570), ou junto dos tribunais administrativos.

ATRIUM HOSPITALIDADE (PÓLO DO PORTO)

O Atrium Hospitalidade tem vários postos de atendimento que procuram dar uma resposta eficaz ao encaminhamento dos doentes e das visitas e onde poderá obter quaisquer informações.

Missão: propõe-se acolher as pessoas que chegam ao Hospital de São João de forma hospitaleira, disponibilizando-lhes apoio e informação necessária para que se sintam seguras, orientadas, compreendidas e bem recebidas.

Localização: Entrada principal do Pólo do Porto do CHSJ, piso 1 (ponto 4 do mapa, pág. 5).

Horário: das 8h às 20h, todos os dias.

Contactos: Tel. - 225 512 100 (+ Ext.: 1651/1652/1653/1654)

Fax: 225096093

E-mail: servico.humanizacao@chsj.min-saude.pt

Nota: Foi criada uma equipa de acompanhamento no Atrium Hospitalidade, com um grupo de voluntários da Associação de Voluntariado, que permite disponibilizar a quantos acorrem a esta área do Hospital para efeitos de internamento um efetivo acolhimento, com o respetivo acompanhamento até ao Serviço de destino, e, na alta, o acompanhamento do Serviço até ao Atrium, contribuindo para um mais completo bem-estar, segurança e satisfação dos nossos doentes.

GABINETE DE ASSISTÊNCIA MÉDICA NO ESTRANGEIRO

O Centro Hospitalar de São João dispõe de um Gabinete de Assistência Médica no Estrangeiro (GAME) que informa e orienta os doentes e acompanhantes que têm de se deslocar para fora do país após decisão médica.

Missão: Prestar apoio logístico e informacional aos doentes e seus familiares que têm de recorrer a instituições estrangeiras para receber assistência médica mais especializada que, por falta de capacidade, está indisponível na rede de cuidados de saúde nacional.

Localização: Centro de Ambulatório do Centro Hospitalar de São João (ponto 13 do mapa pág. 5) junto à Central de Colheitas de Sangue.

Horário: das 9h às 17h, de segunda a sexta-feira (com intervalo para almoço das 13h às 14h).

Contactos: Tel./ Fax: 220 919 311

E-mail: game@chsj.min-saude.pt

Nota: Todas as despesas com a assistência médica, alojamento, alimentação e transportes durante a deslocação ao estrangeiro são da responsabilidade do Centro Hospitalar de São João, desde que autorizadas pela Direção-Geral da Saúde.

GABINETE DO CIDADÃO

O Centro Hospitalar de São João dispõe de um Gabinete do Cidadão que informa os utentes sobre os seus direitos e deveres relativos aos serviços de saúde, recebe reclamações, sugestões e elogios sobre o funcionamento dos Serviços ou comportamentos dos profissionais, redige as reclamações orais feitas, quando os utentes não as possam fazer por escrito.

Missão: Receber exposições dos cidadãos relativas ao funcionamento dos serviços de saúde (sugestões, elogios e reclamações) e prestar-lhes informações sobre os seus direitos e deveres.

Localização: Corredor Central do Pólo do Porto do CHSJ, piso 2, perto do Átrio.

Horário: das 9h às 16h, de segunda a sexta-feira.

Contactos: Tel.: 225 512 100 (+Ext.: 1506)

E-mail: gab.cidadao@chs.jmin-saude.pt

Nota: *Pode ainda apresentar a sua reclamação, sugestão ou elogio através de outros meios: Livro Amarelo (disponível no Pólo do Porto: Serviços de Urgência de Adultos e de Pediatria, na Urgência de Obstetrícia e Ginecologia, no Gabinete do Cidadão, na Unidade de Ação Social, na Receção Central das Consultas Externas, na Unidade de Cirurgia de Ambulatório e na Casa Mortuária; no Pólo de Valongo: na Clínica de Ambulatório e Saúde Mental, nas Consultas Externas, no Serviço de Medicina-Cuidados prolongados, na Unidade*

de Cirurgia de Ambulatório e no Serviço de Medicina Física e Reabilitação); em impressos disponíveis nas caixas acrílicas espalhadas pelo CHSJ; no formulário no sítio da internet do Hospital; por carta, correio eletrónico ou fax dirigidos ao Conselho de Administração, ao Gabinete do Cidadão ou ao Serviço de Humanização.

SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL E RELIGIOSA

Como Serviço de Assistência Espiritual e Religiosa, somos responsáveis por garantir a cada um o respeito pela sua identidade espiritual e religiosa.

Missão: Garantir a assistência espiritual e religiosa a todos os doentes, respeitando as convicções de cada um, quaisquer que elas sejam.

Pólo do Porto:

Localização: Piso 9, acesso pelos elevadores centrais nº 3 e 4.

Horário: das 8h às 19h, de segunda a sexta-feira; das 8h às 14h ao sábado e das 8h às 13h ao Domingo e Dias Santos.

Contactos: Tel./Fax: 225 512 350

Nota: *Relativamente à assistência católica, entre outras atividades, a Missa é celebrada diariamente, às 12h30, excepto ao sábado. Aos Domingos e Dias Santos é às 10h30. O CHSJ permite a entrada a quantos desejem participar na Missa. Para este efeito, devem passar nos postos de atendimento do Atrium Hospitalidade.*

Tanto quanto possível, estamos aptos para estabelecer contacto com a Comunidade Confessional de cada um, de acordo com o que nos for pedido.

Pólo de Valongo:

Localização: Piso 3

Horário: sempre aberta ao público com missa quinzenal, à terça-feira às 11h.

SERVIÇOS FINANCEIROS (TESOURARIA)

Localização: Corredor Central do Pólo do Porto do CHSJ, piso 1, acesso pelo Atrium Hospitalidade (ponto 4 do mapa, pág. 5).

Horário: das 9h às 17h, de segunda a sexta-feira (sem intervalo de almoço).

Contactos: E-mail: faturacao@chsj.min-saude.pt

Nota: *neste serviço pode efetuar o pagamento de faturas assistenciais, taxas moderadoras e entregar documentação relativa a faturação às companhias de seguros.*

UNIDADE DE AÇÃO SOCIAL

A Unidade de Ação social enquadra-se na orgânica hospitalar, como uma estrutura de suporte à prestação de cuidados de saúde.

Missão: Intervir sobre os aspetos psicossociais associados à doença, de forma a contribuir para a prevenção, diminuição e /ou remoção dos problemas psicossociais que possam dificultar o tratamento, reabilitação e reintegração dos doentes após alta hospitalar.

Intervêm transversalmente em todas as áreas de prestação direta de cuidados de saúde do Centro Hospitalar de São João - Internamento, Hospital de Dia, Ambulatório, Urgência e Centros de Referência.

Localização: Centro de Ambulatório do Pólo do Porto do CHSJ (ponto 13 do mapa pág. 5), junto à Central de Colheitas de Sangue.

Horário: 8h às 17h de segunda a sexta-feira.

Contactos: Tel./Fax: 225 512 112

E-mail: servico.social@chsj.min-saude.pt

Nota: *Poderá, também, solicitar a intervenção do Assistente Social nas áreas de prestação de cuidados de saúde incluindo no Pólo de Valongo.*

UNIDADE DE SEGURANÇA E CONTROLO

Missão: controlar as entradas e saídas em todo o CHSJ, garantir a serenidade, assegurar a integridade física das pessoas, dos seus bens e dos da instituição.

Se em algum momento perceber que os mesmos estão em risco contacte de imediato um profissional do Centro Hospitalar.

Contactos: Tel.: 225 512 107

E-mail: seguranca.controlo@chsj.min-saude.pt