

// Serviços de Apoio

ACESSO À INFORMAÇÃO DE SAÚDE, AOS REGISTOS CLÍNICOS DOS UTENTES

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

Missão: Nesta 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 a legitimidade dos mesmos.

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

Horário: 09h00 - 17h00, de 2.ª a 6.ª 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.j.min-saude.pt

Os pedidos podem ser feitos:

- **Presencialmente:** nos postos de atendimento 5 e 6 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 Universitário 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 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)

No Atrium Hospitalidade encontram-se vários postos de atendimento que procuram dar uma resposta eficaz ao encaminhamento dos utentes e das visitas, possibilitar a requisição de registos clínicos e onde poderá obter informações.

Missão: propõe-se acolher as pessoas que chegam ao Centro Hospitalar Universitário de São João – Pólo do Porto 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 CHUSJ, piso 1.

Horário: 08h00 - 20h00, todos os dias

Contactos: Tel. 225 512 151 (+ Ext.: 55801/55802/5130/1674/1651/1652/1653)

Fax: 225 096 093

E-mail: atendimento.atrium@chs.j.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 hospitalar, o acompanhamento do Serviço até à saída do Atrium Hospitalidade, contribuindo para um mais completo bem-estar, segurança e satisfação dos nossos doentes.

GABINETE DE ASSISTÊNCIA MÉDICA NO ESTRANGEIRO

O Gabinete de Assistência Médica no Estrangeiro (GAME) tem como competências: informar e orientar os doentes e acompanhantes que têm de se deslocar para fora do país, após decisão médica, bem como supervisionar os processos de doentes vindos dos países africanos de língua oficial portuguesa (PALOP) para serem cuidados neste hospital, com autorização da Direção-Geral da Saúde.

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: Pólo do Porto do CHUSJ, no átrio do piso 2.

Horário: 09h00 - 17h00, de 2.ª a 6.ª feira

Contactos: Tel./Fax: 220 919 311

E-mail: game@chs.j.min-saude.pt

GABINETE DO CIDADÃO

O Centro Hospitalar Universitário 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: Pólo do Porto do CHUSJ, no átrio do piso 2 (junto à entrada).

Horário: 09h00 - 15h30, de 2.^a a 6.^a feira

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

E-mail: gab.cidadao@chsj.min-saude.pt

Nota: *Pode ainda apresentar a sua reclamação, sugestão ou elogio através de outros meios: Livro de Reclamações (disponível no Pólo do Porto, no Atrium Hospitalidade: Serviços de Urgência de Adultos e de Pediatria, na Urgência de Obstetrícia e Ginecologia, no Gabinete do Cidadão, no Serviço de Ação Social, na Unidade de Cirurgia de Ambulatório e na Casa Mortuária; no Pólo de Valongo: no Serviço de Psiquiatria, nas Consultas Externas, no Serviço de Medicina - Cuidados prolongados, na Unidade de Cirurgia de Ambulatório, no Serviço de Medicina Física e de Reabilitação e no Serviço de Hospitalização Domiciliária); em impressos disponíveis nas caixas acrílicas espalhadas pelo CHUSJ; 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: Zona C9 - Elevador C, piso 9

Horário: 08h00 - 19h00, de 2.^a a 6.^a feira;

08h00 - 14h00 ao sábado e das 08h00 - 13h00 ao Domingo e Dias Santos

Contactos: Tel./Fax: 225 512 350

Nota: *Relativamente à assistência católica, entre outras atividades, a Missa é celebrada de 2.^a a 6.^a feira às 12h30. Aos Domingos e Dias Santos é às 10h30. O CHUSJ 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 3.^a feira às 11h00.

SERVIÇOS FINANCEIROS (TESOURARIA)

Localização: Corredor Central do Pólo do Porto do CHUSJ, Zona C1 - Elevador C, piso 1, acesso pelo Atrium Hospitalidade (consultar mapa, pág. 5).

Horário: 09h00 - 17h00, de 2.ª a 6.ª feira (sem intervalo de almoço)

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.

SERVIÇO DE AÇÃO SOCIAL

O Serviço Social enquadra-se na organização hospitalar como uma estrutura de apoio à prestação de cuidados de saúde.

No contexto hospitalar, os Assistentes Sociais intervêm em todas as áreas de prestação direta de cuidados de saúde – Internamento, Hospital de Dia, Consulta externa, Centros de Referência e Urgência. Colaboram com todas as equipas de saúde na área da sua competência específica, assim como participam em programas de investigação, ensino e formação.

Missão: Compete ao Serviço Social, pelo conteúdo funcional que lhe é inerente, colaborar na resolução dos problemas dos utentes/doentes, bem como no desenvolvimento de todas as suas potencialidades, tendo como valores fundamentais o respeito pela dignidade da pessoa humana.

Localização: No Pólo do Porto o Serviço Social Central situa-se no piso 2 (junto ao Serviço de Neurofisiologia, corredor central de acesso ao CAM)

Horário: 08h00 - 17h00, de 2.ª a 6.ª feira

Contactos: Telemóvel: +351 963 922 314

Telefone: +351 225 512 112

Fax: +351 225 512 112

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.

Não dispomos de livro de reclamações

UNIDADE DE SEGURANÇA E CONTROLO

Missão: controlar as entradas e saídas em todo o CHUSJ, 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