

// Serviços de Urgência

SERVIÇO DE URGÊNCIA POLIVALENTE ADULTOS

A missão do Serviço de Urgência Polivalente é proporcionar os cuidados necessários a todos os doentes urgentes e emergentes de um modo atempado e adequado. A sua intervenção é dirigida à doença aguda ou traumática.

Todos os doentes não urgentes deverão recorrer aos Cuidados de Saúde Primários ou, em caso de dúvida, contactar a Linha SNS 24 (808 24 24 24) ou o número de emergência (112), no sentido de ser avaliado qual o melhor local para abordagem da situação clínica que os preocupa. Se algum destes interlocutores considerar que o doente necessita de observação hospitalar vai encaminhá-lo adequadamente, e a sua observação será priorizada.

Todo o cidadão admitido no Serviço de Urgência tem direito a um acompanhante de referência, por si indicado. Sempre que possível esse acompanhante deslocar-se-á junto do doente, sendo esta possibilidade condicionada por razões de serviço, clínicas e técnicas específicas.

A informação clínica será comunicada exclusivamente ao doente, salvo situações excepcionais.

A prioridade de atendimento é definida pela aplicação do Protocolo de Triagem de Manchester que classifica os doentes de acordo com a gravidade da sua situação, ou intensidade da sintomatologia, permitindo um atendimento adequado, objetivo e eficiente.

Após a triagem, de acordo com o problema/sintoma apresentados, é atribuída ao utente uma cor que define a sua prioridade de atendimento:

| Prioridade | Situação | Tempo de atendimento (objetivo) |
|------------|---------------|---------------------------------|
| Vermelho | Emergente | imediatamente |
| Laranja | Muito Urgente | 10 minutos |
| Amarelo | Urgente | 60 minutos |
| Verde | Pouco Urgente | 120 minutos |
| Azul | Não Urgente | 240 minutos |

Os tempos de atendimento são muito condicionados pela afluência ao Serviço de Urgência, pelo que podem ser superiores aos referidos.

A capacidade de oferecermos um atendimento de qualidade, e atempado, aos doentes mais graves dependerá também de conseguirmos controlar essa afluência, sendo de extrema importância que a recurso à nossa instituição só aconteça se for refe-

reenciado por outra instituição ou médico, ou se for encaminhado pela Linha SNS 24 ou INEM.

SERVIÇO DE URGÊNCIA PEDIÁTRICA

A Urgência Pediátrica do Porto está localizada no Centro Hospitalar Universitário de São João, sendo referência da assistência pediátrica urgente da zona Norte do País (na qual trabalham médicos de diferentes hospitais da área metropolitana do Porto).

É objetivo da Urgência Pediátrica do Porto tratar com qualidade e eficiência todas as crianças e adolescentes, menores de 18 anos de idade, com doença aguda.

O acesso é global, direto e referenciado, sendo desejável a observação prévia das crianças e adolescentes pelo seu médico assistente, excetuando os casos de doença súbita ou violenta.

Na Urgência Pediátrica, todos os doentes têm direito a um acompanhante em permanência.

Após a alta e antes de abandonar o Serviço de Urgência Pediátrica, o doente deve dirigir-se ao posto administrativo e ali validar todos os documentos que lhe foram entregues (receitas, credenciais, marcações de consulta, etc.). Se for internado, o doente

e o acompanhante serão orientados para os respectivos Serviços do CHUSJ ou para os Hospitais integrados na Urgência Pediátrica do Porto.

Foi adotado neste Serviço a Triagem Pediátrica Canadiana que classifica a prioridade de atendimento dos doentes de acordo com a gravidade clínica.

Na triagem e de acordo com o problema/sintoma apresentados, os doentes são classificados por níveis de prioridade que definem a sua prioridade de atendimento:

| Prioridade | Situação | Tempo de atendimento (objetivo) |
|------------|---------------|---------------------------------|
| Vermelho | Emergente | imediatos |
| Laranja | Muito Urgente | 15 minutos |
| Amarelo | Urgente | 30 minutos |
| Verde | Pouco Urgente | 60 minutos |
| Azul | Não Urgente | 120 minutos |

Os tempos de triagem podem não ser cumpridos, decorrente de grande afluxo de doentes à urgência. Caso a situação da criança ou adolescente se altere, informe a equipa de enfermagem.

Sempre que necessário, pode haver lugar a uma retriagem antes da observação médica.

Colabore no atendimento, mantenha-se em silêncio para que possa ouvir a chamada para a observação médica.

SERVIÇO DE URGÊNCIA DE GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA

O acesso a este Serviço faz-se através da entrada lateral do lado poente do São João (consultar ponto 15 do mapa, pág. 5). Dispõe de um pequeno parque de estacionamento privativo para ambulâncias e viaturas de pais ou acompanhantes das grávidas. Utilizando o elevador destinado para o efeito, as utentes deverão subir ao Piso 4, onde se situam as instalações da Urgência de Ginecologia e Obstetrícia. À entrada do serviço, encontrará uma administrativa que lhe prestará o apoio necessário. Sempre que se dirigir a este Serviço (na condição de parturiente), deve fazer-se acompanhar do Boletim de Grávida e indicar o nome de uma pessoa que a poderá acompanhar durante o trabalho de parto.