

## Direitos do utente

### Os utentes têm direito:

1. Ao reconhecimento da sua identidade pessoal e a serem tratados no respeito pela dignidade humana;
2. À privacidade durante a higiene e na prestação de todo e qualquer ato médico ou tratamento clínico;
3. À imagem e à reserva da vida privada, sendo vedada a utilização, por quaisquer meios, à recolha da sua imagem, garantindo-se o sigilo sobre a sua vida privada e a não participação em quaisquer atos públicos contra a sua vontade ou sem autorização do seu representante legal sendo esse o caso;
4. Ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas;
5. A receberem os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados prestados;
6. A serem informados sobre a sua situação de saúde;
7. A darem ou recusarem o seu consentimento antes de qualquer ato médico ou participação em investigação científica ou ensaio clínico;
8. A serem informados acerca dos serviços existentes no Centro, das suas competências e níveis de cuidados;
9. À confidencialidade de toda a informação clínica e a elementos identificativos que lhes digam respeito;
10. Ao acesso efetivo à educação, formação, preparação para o emprego e atividades recreativas, de forma a promover uma integração social, tão completa quanto possível e o desenvolvimento pessoal, incluindo os domínios cultural e espiritual;
11. A formularem sugestões e reclamações, por si ou por quem os represente, sempre que o entenderem.

Este Centro defende e promove uma cultura da vida, vela pela promoção dos direitos e proteção da pessoa em situação de maior vulnerabilidade.

**No âmbito das suas competências atuará em conformidade com a lei perante situações identificadas de violência, maus tratos, negligência ou outras ações que coloquem em causa a dignidade da pessoa.**

## Deveres do utente

### Os utentes devem:

1. Cumprir todas as prescrições do médico assistente ou de quem o substitua na sua ausência;
2. Colaborar com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e, por si ou pelo seu representante legal, livremente aceites;
3. Zelar pelo seu estado de saúde;
4. Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento;
5. Respeitar todas as disposições do Regulamento Funcional Interno que lhe digam respeito;
6. Respeitar as regras de silêncio e não perturbar por qualquer modo o sossego e a tranquilidade dos demais utentes internados;
7. Tratar com urbanidade e respeito os demais utentes, os visitantes e os profissionais de saúde;
8. Utilizar os serviços do Centro de forma apropriada e colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários;
9. Respeitar as instruções dos profissionais de saúde no que respeita a deslocações a locais públicos.

### A sua opinião

Para podermos continuamente melhorar a prestação dos cuidados de saúde, agradecemos que preencha o questionário que lhe será facultado pelo enfermeiro de Unidade, dando-nos a sua opinião valorativa sobre a qualidade do serviço que lhe foi prestado.

Ao abrigo do disposto no Art.º7º da Portaria nº 38/2006 de 6 de Janeiro, este Centro tem registo e supervisão da **Entidade Reguladora da Saúde.**

**Em cumprimento da lei este Estabelecimento de Saúde possui Caixas e Livro de Reclamações!**



Irmãs  
Hospitaleiras

## GUIA DE ACOLHIMENTO

### UNIDADE SÃO RAFAEL



**Oferecemos o melhor  
pela sua saúde!**

### Contactos:

Morada: Rua do Lazareto, nº125  
São Gonçalo - 9060-021 Funchal  
Email: [sr.cscp@irmashospitaleiras.pt](mailto:sr.cscp@irmashospitaleiras.pt)  
Telef: 291 790 700  
Fax: 291 793 577

## Casa de Saúde Câmara Pestana

A Unidade de São Rafael integra-se na Casa de Saúde Câmara Pestana, um estabelecimento de saúde fundado em 1925 orientado para a prestação de cuidados diferenciados e humanizados em saúde, sobretudo em Saúde Mental e Psiquiatria segundo uma visão integral da pessoa.

Serviços existentes no Centro:

A CSCP conduz a sua atividade no respeito pelos **valores hospitaleiros**:

- Sensibilidade em relação aos excluídos
- Serviço aos doentes e necessitados;
- Acolhimento libertador
- Saúde integral
- Qualidade profissional
- Humanidade na atenção
- Ética em toda a atuação
- Consciência histórica.

### Objetivos da Unidade

⇒ Prestar cuidados de saúde mental e psiquiatria a utentes da área da deficiência mental leve, moderada e grave, segundo as melhores práticas clínicas com enfoque na prevenção, tratamento, reabilitação e reintegração., salvaguardando a melhor qualidade de vida

⇒ Proporcionar aos utentes um ambiente seguro e saudável, contribuindo para o seu bem-estar bio-psicossocial e espiritual, em consonância com a matriz hospitaleira, fundamentada na ética cristã, transparência e qualidade.

### Equipa interdisciplinar

A prestação de cuidados segundo o modelo hospitaleiro, desenvolve-se numa abordagem interdisciplinar, realizada por uma equipa terapêutica com os seguintes profissionais: Médico Psiquiatra e de Medicina geral, Enfermeiros, Psicólogo, Assistente social, Animadora cultural, Técnico de psicomotricidade, Nutricionista, Assistente Espiritual e Auxiliares.

Um destes profissionais será designado como técnico de referência.

## Orientações práticas

### No momento do internamento

#### Deve trazer consigo:

- Documentos de identificação.
- Informação clínica que seja relevante para a boa prestação de cuidados.
- Contacto de pessoa de referência em caso de necessidade.
- Para seu uso pessoal:
  - Pijama/camisa dormir, robe e chinelos;
  - Roupa interior e exterior - o familiar ou cuidador pode participar no cuidado da roupa, se o desejar.
  - Produtos de higiene pessoal.
  - Objetos significativos.

*Para eventuais informações clínicas ou esclarecimentos dirija-se ao seu médico ou enfermeiro!*

#### Não pode trazer consigo:

- Objetos cujo uso possa gerar perigo para o próprio ou terceiros (objetos cortantes, inflamantes, etc.);
- Substâncias alcoólicas, drogas ilícitas, medicamentos não prescritos pelo médico da unidade;
- Alimentos nocivos ao seu estado de saúde;
- Valores, jóias ou grandes quantias de dinheiro.

*O Centro declina qualquer responsabilidade por eventuais danos ou perdas de objetos de valor que não sejam confiados à sua guarda.*

### Visitas

As visitas são muito importantes no processo de tratamento.

Poderá receber visitas todos os dias, no período da manhã das 10h às 12h e à tarde das 15h às 17h.

Poderão ser autorizadas visitas fora deste horário, devendo solicitar autorização prévia junto da Chefia de Enfermagem.

## Licenças de ausência

O grau de autonomia para saídas ao exterior, dos utentes internados no Centro, terá de ser previamente definido e registado no processo individual, pelo médico assistente.

### Horário das refeições

9.00 h — P. Almoço

12.30 h — Almoço

18.45 h — Jantar

### Gabinete do Utente

A CSCP tem ao seu dispor o Gabinete do Utente, situado no 1º andar, que assegura a receção e encaminhamento das suas sugestões, pedidos, reclamações...

Neste Gabinete poderá ainda obter informações sobre os seus direitos e deveres e sobre como ter acesso a pessoas que o representem e/ou pessoas de apoio.

### No momento da alta

#### Deve levar consigo:

- Relatório de alta e orientações médicas pós alta de modo a garantir a continuidade do programa terapêutico;
- Deve verificar se reuniu todos os seus bens ou objetos pessoais.

Deverá ainda regularizar o pagamento das despesas de internamento referentes a encargos não cobertos pelo sistema ou subsistema de saúde.

*Se após a alta lhe surgirem dúvidas, se agudize / agrave o seu estado de saúde, pode contactar-nos. (eventual marcação de consulta e referência ao médico assistente...).*