



INSTITUTO DE OFTALMOLOGIA
DR. GAMA PINTO



MANUAL DE ACOLHIMENTO

MANUAL DE ACOLHIMENTO DO UTENTE



**MANUAL DE ACOLHIMENTO
DO
UTENTE**

**Código: MA
Versão 01/2015**

Elaboração

01.12.2015

Revisão

11.12.2015

Nota: O documento é revisto a cada dois anos.

**Aprovação
Conselho de Administração**

9/12/15




ÍNDICE

1. Enquadramento.....	4
2. Missão.....	4
3. Visão.....	4
4. Valores.....	4
5. Localização.....	5
6. Acessos.....	6
6.1. Metro.....	6
6.2. Autocarros.....	6
6.3. Táxis.....	6
6.4. Viaturas Particulares.....	6
7. Consulta Externa.....	7
8. Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica.....	9
9. Bloco Operatório – Cirurgia de Ambulatório.....	10
10. Apoio Social.....	11
11. Sugestões, Reclamações e Elogios.....	11
12. Outros Serviços.....	11
13. Direitos e Deveres dos Doentes.....	12
14. Localização dos Serviços por Piso.....	13
15. Contatos.....	14

HP

Bem-vindo!

Quando lhe dizemos bem-vindo mais não pretendemos do que dar-lhe uma palavra de conforto e descontração para que entre com confiança para a equipa de saúde de oftalmologia. Pretendemos facilitar um primeiro contacto e oferecer-lhe um conjunto de informações que lhe possam ser úteis. A equipa está à disposição para ajudar mas há necessidade de cumprir regras pelo que, ajude-nos a ajudar, cumprindo as mesmas.

1. Enquadramento

O Instituto de Oftalmologia Dr. Gama Pinto (IOGP) é o único Instituto de Oftalmologia, público, existente no país e a sua criação remonta ao século XIX por carta D'El Rei D. Luiz.

As sucessivas renovações das instalações foram acompanhando as inovações tecnológicas e científicas e hoje em dia, assume-se como uma referência nacional nas diferentes sub-especialidades de oftalmologia, suportada por uma equipa de profissionais sólida e experiente e oferece cuidados oftalmológicos na área de Lisboa e Vale do Tejo, acolhendo, mensalmente, mais de 5 milhares de utentes para Consultas, Exames, Tratamentos e Cirurgias.

2. Missão

A Missão do IOGP é prestar serviços de saúde de qualidade, no âmbito da Oftalmologia, designadamente através do desenvolvimento de técnicas diferenciadas centradas na patologia ocular e visual e na Saúde da Visão, constituindo-se como uma referência técnica e científica nos cuidados prestados nas vertentes de prevenção, diagnóstico, tratamento, reabilitação e nos domínios da formação pré e pós-graduada e na investigação, promovendo a motivação dos profissionais, adequando os recursos disponíveis às necessidades da comunidade e cumprindo o Programa Nacional para a Saúde da Visão na sua área de intervenção.

3. Visão

Constituir-se como Serviço de referência para o desenvolvimento da investigação, formação, diagnóstico e tratamento da patologia do sistema visual e da Saúde da Visão, contribuindo para a disseminação do conhecimento e prestando um serviço de excelência nestes domínios.

4. Valores

No desenvolvimento da sua atividade o IOGP e os seus colaboradores regem-se por valores fundados numa cultura de qualidade e desempenho centrados na orientação para o utente/comunidade, designadamente:

- **Integridade:** Ética, inovação e decisão baseada em evidência constituem as linhas de orientação nos serviços, garantindo a acessibilidade e a efetividade dos cuidados prestados ao utente.
- **Organização:** A dinâmica organizacional desenvolve-se numa abordagem de processos de prestação de cuidados, afetação eficiente de recursos, gestão participada e melhoria contínua do desempenho e das competências.
- **Ganhos em Saúde:** O nosso compromisso perante a comunidade assenta na obtenção de resultados em saúde, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida do cidadão.
- **Proficiência:** O conhecimento, a prática, a experiência e empenho dos profissionais constituem o ativo mais valioso do Instituto ao serviço das necessidades da comunidade.

5. Localização

O IOGP está situado na freguesia de Santo António, em Lisboa.



Entrada dos Utentes:

Rua do Passadiço, 37

1150-253 Lisboa

Coordenadas geográficas:

38°43'19.70"N; 9° 8'38.30"W

Entrada Principal:

Travessa Larga, 2

1169-019 Lisboa

Coordenadas geográficas:

38°43'18.68"N; 9° 8'39.24"W

6. Acessos

6.1. Metro

- Linha Azul – Estação Avenida (saída Teatro Tivoli)
- Total do percurso a pé – 350 metros
- Na Av. da Liberdade, junto ao Teatro Tivoli virar para a R. de Manuel de Jesus Coelho
- Virar na 2ª à esquerda na R. de Santa Marta
- Virar na 1ª à direita para subir a Travessa Larga
- No cimo virar à esquerda para o nº37 da Rua do Passadiço



6.2. Autocarros

- Av. da Liberdade - 36, 44, 702, 709, 711, 732, 745
- Rua Luciano Cordeiro - 723, 30

6.3. Táxis

Até às 15h00 passam regularmente táxis à porta do IOGP.

Praça de Táxis

- Rua de Santa Marta (frente ao Hospital de Santa Marta)
- Rua Luciano Cordeiro (junto à entrada principal do Hospital dos Capuchos)

6.4. Viaturas Particulares

O estacionamento disponível e permitido nas imediações do IOGP é pago (parquímetros).

7. Consulta Externa

Consultas Médicas:

- Oftalmologia Geral
- Oftalmologia Pediátrica
- Estrabismo
- Glaucoma
- Superfície Ocular Externa /Córnea
- Cirurgia Refrativa
- Retina (Médica e Cirurgia)
- Inflamação Ocular
- Diabetes Ocular
- Genética Ocular
- Subvisão
- Medicina Interna / Diabetes
- Anestesia

Consultas Não Médicas:

- Psicologia
- Pré-Operatório Enfermagem
- Consulta de Diabetes de Enfermagem

O acesso à consulta no IOGP é efetuado através da referenciação pelos centros de saúde/médico de família, via Alert P1 (sistema informático) sendo apenas possível a referenciação pelos seguintes Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES):

- ACES LISBOA NORTE
- ACES OESTE NORTE
- ACES OESTE SUL (com algumas exceções)
- ACES SINTRA
- ACES AMADORA

Antes da consulta:

A informação sobre a data e hora da consulta é habitualmente remetida por carta para a morada indicada no sistema informático. Nesse sentido deverá sempre confirmar, junto do Centro de Saúde, se os dados estão devidamente atualizados.

Poderá receber adicionalmente uma mensagem escrita resumida, no telemóvel (48 horas antes), caso o contacto esteja disponível nos dados fornecidos através do ALERT P1.

Caso não possa comparecer à consulta, deve comunicá-lo aos serviços atempadamente.

Sempre que não é possível a consulta ser assegurada pelo médico inicialmente previsto e não é possível avisar atempadamente o utente, no dia da consulta poderá ser observado por outro médico.

No dia da consulta:

A entrada para as consultas é efetuada pela portaria da Rua do Passadiço nº 37, estando disponíveis cadeiras de rodas e elevador de acesso adequado, para auxílio e movimentação dos doentes. Se necessitar de uma cadeira de rodas basta solicitar ao elemento do serviço de segurança presente na portaria.

Deve:

1. Trazer a convocatória onde poderá ver e conferir os seguintes dados:
 - Denominação da consulta
 - Nome do médico
 - Data e hora previstas (com indicação para comparecer 20 min. antes)
 - Telefone de contacto do hospital.
2. Trazer documentos de identificação: cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde, cartão de beneficiário e bilhete de identidade / cartão do cidadão.
3. Trazer exames recentes ou relatórios clínicos que eventualmente tenha em sua posse e a lista de medicamentos em uso.
4. Dirigir-se aos quiosques de efetivação de consultas para retirar a senha respetiva, seguindo as orientações que aí lhe forem dadas e aguardar na sala de espera a chamada.

Dependendo do tipo de consulta, uma companhia poderá ser recomendável e útil. Evite, no entanto, fazer-se acompanhar por muitas pessoas ou por crianças pequenas.

As consultas são marcadas por hora certa. Não necessita de chegar com muita antecedência, mas convém que não se atrase.

No final da consulta, em caso de necessidade, para marcação de nova consulta, efetuar pagamento de taxa moderadora, carimbar quaisquer requisições, ou caso necessite de informação adicional, dirija-se ao quiosque, retire uma senha R - "Retorno" e aguarde na sala de espera a chamada. Caso contrário, poderá sair sem passar por qualquer serviço.

As declarações de presença poderão ser solicitadas através dos quiosques não sendo necessária a ida ao Balcão de Admissão de Doentes.

8. Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica

O IOGP dispõe de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica abrangendo as várias áreas e recorrendo a avançada tecnologia:

- Laser
- Ecografia
- Angiografia
- Retinografia
- PEC
- GDx
- Perimetria Goldmann
- Topografia corneana
- Paquimetria
- Exames de Eletrofisiologia
- Cortina Hess
- Avaliações Ortótica
- Visão cromática
- Visão contraste
- OCT

Os exames são efetuados mediante:

- Pedidos Internos - encaminhamento médico;
- Pedidos Externos - através de Termo de Responsabilidade e informação clínica necessária à elaboração do exame proveniente de outro hospital;

Para marcação de pedidos externos poderá:

1. Remeter a documentação (termo de responsabilidade, informação clínica e identificação) via e-mail, para o serviço de Gestão de Doentes não esquecendo que deverá trazer o documento original no dia de realização do exame;
2. Entregar presencialmente a documentação no Serviço de Admissão de Doentes;
3. Enviar por correio o termo de responsabilidade original e fotocópia de documento de identificação.

O circuito dos exames é idêntico ao da consulta, devendo o utente trazer consigo a respetiva convocatória e seleccionar nos quiosques a senha "E" (exames) de forma a ser devidamente chamado ao balcão de Admissão de Doentes.

9. Bloco Operatório – Cirurgia de Ambulatório

No IOGP são efetuadas intervenções em regime ambulatório as seguintes nas seguintes unidades funcionais:

- Catarata
- Glaucoma
- Oculoplástica
- Estrabismo – cirurgia e toxina botulínica
- Injeções intravítreas
- Retina - vitrectomia; descolamento de Retina
- Córnea - transplante
- Refrativa
- Pequenas cirurgias – pterigium; chalazion

No dia da cirurgia, o utente e acompanhante deverão aguardar na sala de espera até serem chamados por uma assistente operacional que os encaminhará para a admissão no Bloco Operatório (pisos 2).

Na área de admissão ao Bloco Operatório o utente será acolhido e identificado por um Enfermeiro com o objectivo de determinar se reúne as condições necessárias para a realização da cirurgia prevista em plano cirúrgico. Se estas estiverem reunidas será encaminhado para a zona de *transfer* dos utentes para entrada no Bloco Operatório.

O acompanhante poderá estar presente até ao momento de entrada no Bloco Operatório, se ambos assim o desejarem e o tipo de cuidados a prestar ao utente ou outros utentes, eventualmente presentes, assim o permitirem.

No fim da cirurgia o Enfermeiro contactará o acompanhante para estar presente no momento da Alta. Neste momento serão:

- Esclarecidas todas as dúvidas junto do médico e/ou enfermeiro.
- Dadas as recomendações pós-operatórias relativas à intervenção cirúrgica a que foi submetido.
- Fornecidas as informações necessárias para reconhecer sinais e sintomas considerados normais no pós-operatório da intervenção cirúrgica;
- Disponibilizados os números de telefone de contato em caso de dúvidas;
- Entregues a Nota de Alta, o documento comprovativo da marcação de consulta (dia seguinte ou outras datas de acordo com a cirurgia realizada) bem como eventuais pedidos de declaração de presença.

10. Apoio Social

O IOGP dispõe de uma Assistente Social que presta apoio no âmbito do acesso a benefícios relacionados com a deficiência visual, transporte de doentes não urgentes e produtos de apoio/ajudas técnicas.

11. Sugestões, Reclamações e Elogios

A opinião dos utentes é importante para que o IOGP possa prestar um melhor serviço pelo que agradecemos que apresente as suas sugestões, reclamações e elogios sempre que considerar oportuno.

Diga-nos o que pensa:

- Presencialmente no Gabinete do Cidadão
- Por carta
- Por fax
- Através do Formulário de Opinião disponível junto ao Balcão de Admissão de Doentes
- No Livro de Reclamações
- No Livro de Elogios
- Através de *e-mail*
- Através do Questionário de Avaliação da Satisfação dos Utesntes

12. Outros Serviços

O IOGP dispõe de serviços de apoio aos utentes localizados no Piso 1, nomeadamente:

- Caixa Multibanco
- Telefone Público
- Cafeteria/ Refeitório (8h00 às 17h00)
- Máquinas de Venda Automática (snacks e bebidas quentes).

13. DIREITOS E DEVERES dos Doentes

Todo o doente tem DIREITO:

- “ A ser tratado no respeito pela dignidade humana”;
- “ Ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas”;
- “ A receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos de reabilitação e terminais”;
- “ À prestação de cuidados continuados”;
- “ A ser informado acerca dos serviços de saúde extensíveis, suas competências e níveis de cuidados”;
- “ A ser informado sobre a sua situação de saúde”;
- “ De obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde”;
- “ A dar ou recusar o seu consentimento antes de qualquer ato médico ou participação na investigação ou ensino clínico”;
- “ À confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitem”;
- “ Acesso aos dados registados no seu processo clínico”;
- “ À privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico”;
- “ Por si ou por quem o represente a apresentar sugestões e reclamações”.

MAS, o doente também tem o DEVER:

- “ Zelar pelo seu estado de saúde”;
- “ De fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias”;
- “ De respeitar os direitos dos outros doentes”;
- “ De colaborar com os profissionais de saúde”;
- “ De respeitar as regras de funcionamento dos serviços de saúde”;
- “ De utilizar bem os serviços de saúde e de evitar gastos desnecessários.”

14. Localização dos Serviços por Pisos

Piso 0	<p>Orientação e Mobilidade</p> <p>Ensino Especial</p> <p>Arquivo</p>	
PISO 1	<p>Consultas:</p> <p>Consulta Externa</p> <p>Consulta de Estrabismo/ Oftalmologia Pediátrica</p> <p>Consulta de Glaucoma</p> <p>Subvisão</p> <p>Genética Ocular</p> <p>Consulta de Psicologia</p> <p>Serviços de Apoio:</p> <p>Serviço Social / Gabinete do Cidadão</p> <p>Serviços Financeiros</p> <p>Serviço de Aprovisionamento</p>	<p>Exames:</p> <p>Pré-Exame</p> <p>GDX</p> <p>PEC</p> <p>Avaliações Ortótica</p> <p>Laser (glaucoma)</p> <p>Ecografia</p> <p>Perimetria Goldmann</p> <p>Cortina Hess</p> <p>Visão cromática</p> <p>Visão contraste</p>
PISO 2	<p>Conselho de Administração</p> <p>Serviço de Recursos Humanos</p> <p>Informática</p> <p>Biblioteca</p> <p>Auditório</p>	<p>Bloco Operatório</p>
PISO 3	<p>Consulta de Pré-Operatório Enfermagem</p> <p>Consulta de Anestesia</p> <p>Consulta Medicina Interna / Diabetes</p> <p>Consulta de Diabetes de Enfermagem</p> <p>Consulta de Córnea</p> <p>Consulta de Cirurgia Refrativa</p> <p>Consulta de Retina</p> <p>Consulta de Inflamação Ocular</p> <p>Consulta de Diabetes Ocular</p>	<p>Exames Pré-Operatórios</p> <p>Topografia Corneana</p> <p>Paquimetria</p> <p>Microscopia Especular</p> <p>Eletrofisiologia</p> <p>Pré-Exame / Visões</p> <p>Angiografia</p> <p>Retinografia</p> <p>Ecografia</p> <p>OCT</p> <p>Laser (retina)</p>

15. Contatos

Geral	21 355 30 60	
Gabinete do Cidadão	21 355 30 61	gabinete.cidadao@igpinto.min-saude.pt
Conselho de Administração	21 355 30 69	administracao@igpinto.min-saude.pt
Gabinete de Comunicação	21 355 30 61	gabinete.comunicacao@igpinto.min-saude.pt
Gestão de Doentes	21 356 67 43	gestaodoentes@igpinto.min-saude.pt consultas@igpinto.min-saude.pt
Gestão de Cirurgia de Ambulatório	21 356 67 44	
Gabinete de Enfermagem	21 355 30 64	
Serviço de Recursos Humanos	21 355 30 74	recursoshumanos@igpinto.min-saude.pt
Serviços Financeiros	21 355 30 78	servicosfinanceiros@igpinto.min-saude.pt
Serviço de Instalações e Equipamentos	21 355 30 69	sie@igpinto.min-saude.pt
Aprovisionamento	21 355 30 67/72	aprovisionamento @igpinto.min-saude.pt
Farmácia	21 355 30 77	farmacia@igpinto.min-saude.pt