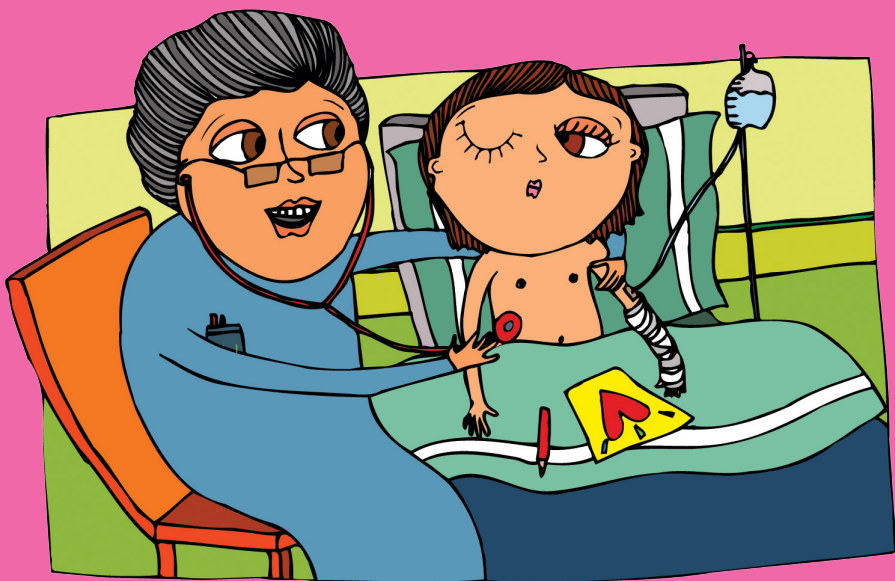


# GUIA DE ACOLHIMENTO

## INTERNAMENTO



HOSPITAL PEDIÁTRICO  
CENTRO HOSPITALAR E UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA



**GUIA DE ACOLHIMENTO**  
**INTERNAMENTO**  
**HOSPITAL PEDIÁTRICO**  
**CENTRO HOSPITALAR E UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA**

*As pessoas crescidas têm sempre  
necessidade de explicações... nunca  
compreendem nada sozinhas e é  
fatigante para as crianças estarem  
sempre a dar explicações.*

*Antoine de Saint-Exupéry*

Hospital Pediátrico - CHUC  
Avenida Afonso Romão  
3000-609 Coimbra

Liga dos Pequeninos  
Hall Principal do Hospital Pediátrico  
[www.ligadospequeninos.pt](http://www.ligadospequeninos.pt)

Reservados todos os direitos de acordo com a legislação em vigor

Texto escrito ao abrigo do novo Acordo Ortográfico

(c) Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, 2014

1ª edição: Setembro de 2014  
5000 exemplares

Ilustrações: Inês Massano  
Design e Paginação: Ana Pastoria

Impressão e acabamento: NoCamil, Lda  
Apoio: Montepio



CHUC  
HOSPITAL  
PEDIÁTRICO





## **BEM-VINDO AO HOSPITAL PEDIÁTRICO!**

Este guia tem como objetivo fornecer informações úteis sobre os serviços de internamento do Hospital Pediátrico - CHUC.

Durante o período de internamento, o Hospital Pediátrico coloca ao seu dispor diversos serviços de prestação de cuidados de saúde e áreas complementares, com profissionais com formação sólida e diferenciada, que se comprometem a proporcionar-lhe as medidas terapêuticas mais adequadas às suas necessidades.

Contamos com a sua colaboração para que, através de sugestões, nos ajude a melhorar cada vez mais este hospital que é seu.

Desejamos-lhe uma rápida recuperação e que se sinta bem connosco!

O Hospital Pediátrico - CHUC é um hospital central e especializado que tem como missão prestar cuidados de saúde a crianças e jovens dos 0 aos 17 anos. A sua área de influência abrange toda a região centro do país, assumindo-se como hospital de referência para os hospitais distritais da região centro e para os centros de saúde do concelho e distrito de Coimbra, constituindo-se ainda como referência nacional para algumas patologias específicas.

A população pediátrica da sua área de influência ultrapassa os 300.000 habitantes. Por se tratar do único hospital pediátrico e universitário da região centro, oferece aos seus utentes os mais recentes avanços em cuidados de saúde.

O Hospital Pediátrico situa-se na freguesia de Santo António dos Olivais, com ligação à circular interna de Coimbra, sendo também nesta área hospitalar que se encontra a casa Acreditar de Coimbra (instalações destinadas a receber crianças com doença oncológica e suas famílias).

O acesso ao hospital pode ser efectuado através de automóvel ou transportes públicos e dispõe de estacionamento sujeito a pagamento após os primeiros 30 minutos.

# ÍNDICE

## Oferta de Serviços 2

### O Internamento no Hospital 4

1. O que trazer 4
  - 1.1 Documentos 4
  - 1.2 Artigos Pessoais 5
2. Acolhimento 6
3. Equipa 7
4. Alimentação 8
  - 4.1 Do utente 8
  - 4.2 Do acompanhante 9
5. Acompanhamento do utente 10
6. Atividades lúdicas/educativas 12
7. Comunicar com o exterior 13
8. Visitas 14
9. Alta 15

### Outros Serviços 16

1. Gabinete do Cidadão 16
2. Serviço Social 16
3. Assistência Religiosa 17
4. Voluntariado 17

### Associações de Apoio 18

1. Liga dos Pequenininos 18
2. ANIP 18
3. Acreditar 18

### Contactos úteis 18

### **Piso -1**

Urgência  
Refeitório  
Bar

### **Piso 0**

Ambulatório - consultas externas  
Exames complementares de diagnóstico  
(imagiologia e exames especiais)

### **Piso 1**

Cuidados Intensivos  
Hospital de Dia  
Laboratórios  
Capela

### **Piso 2**

Internamentos de Ortopedia, Oncologia e Cirurgia  
Administração

### **Piso 3**

Internamento de Pediatria Médica  
Quartos dos pais



## OFERTA DE SERVIÇOS

Anestesiologia  
Bloco operatório  
Cardiologia  
Centro de desenvolvimento da criança  
Cirurgia e queimados  
Cuidados intensivos  
Estomatologia  
Genética médica  
Hematologia  
Imagiologia  
Medicina física e de reabilitação  
Neurocirurgia  
Oftalmologia  
Oncologia  
Ortopedia  
Otorrinolaringologia  
Patologia clínica  
Pediatria ambulatoria  
Pediatria médica  
Pedopsiquiatria  
Transplantação hepática  
Urgência



## O INTERNAMENTO NO HOSPITAL

### 1. O QUE TRAZER

#### 1.1. Documentos

Do utente:

- Bilhete de identidade ou cartão do cidadão;
- Boletim de saúde infantil e juvenil (azul ou cor-de-rosa);
- Boletim individual de saúde (cartão de vacinas);
- Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde;
- Cartão de beneficiário de subsistema (ADSE, SAM, etc.), no caso de ter;
- Cartão das consultas externas.

Do acompanhante:

- Carta da companhia de seguros (no caso de acidente);
- Bilhete de identidade ou cartão do cidadão;
- Cartão de utente/declaração de isenção;
- Cartão de beneficiário de subsistema (ADSE, SAM, etc.), no caso de ter.

### 1.2. Artigos pessoais

- Pijama/camisa de dormir, roupa interior, roupa confortável, chinelos de quarto e chinelos de borracha para o banho;
- Objectos de higiene pessoal (escova e pasta dos dentes, pente e/ou escova de cabelo, estojo de barba, etc.);
- Material escolar, computador ou outro material de entretenimento, se o desejar.

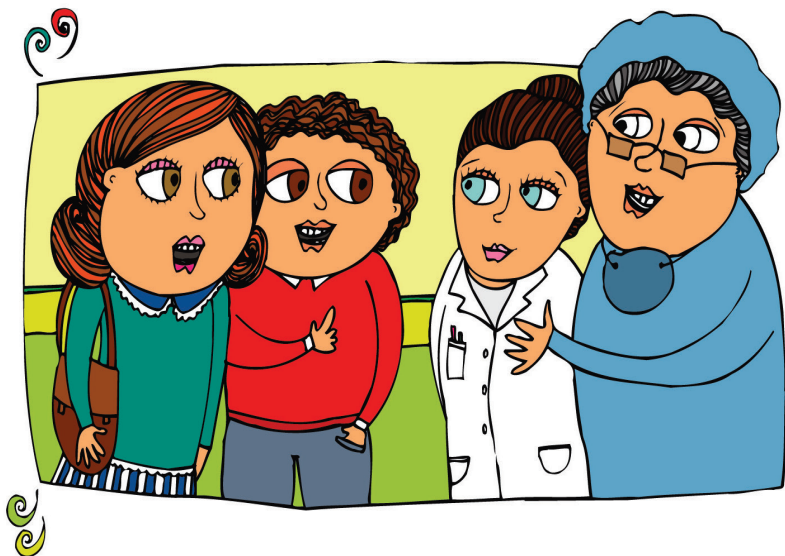


## 2. ACOLHIMENTO

No dia do internamento, o enfermeiro que o recebe apresenta-lhe as instalações e informa-o sobre todos os aspectos relacionados com o funcionamento do serviço e recursos disponíveis.

**Se tiver alguma questão a colocar, pode e deve fazê-lo!**

**Nota: no caso de o utente estar a tomar medicamentos, deve trazê-los e informar o médico ou enfermeiro. Deve informar igualmente de qualquer tipo de alergia de que seja portador.**





### 3. EQUIPA

Durante a estadia vai poder encontrar uma equipa de profissionais qualificados e especializados, constituída por médicos, enfermeiros, educadoras e professoras, assistentes sociais, técnicos de saúde, secretários clínicos, assistentes operacionais, e muitos outros.

**Todos estão à sua disposição para lhe prestar informações complementares, sempre que delas necessitar.**



## 4. ALIMENTAÇÃO

### 4.1. Do utente:

Os utentes fazem a sua refeição de acordo com uma ementa semanal. O hospital dispõe de um sector (copa de leites) onde são preparados os leites adaptados, tendo em conta a especificidade de cada criança.

### Horário das refeições no internamento:

Pequeno-almoço 09h30

Almoço 12h30

Lanche 15h30

Jantar 19h00

Ceia 21h00

#### 4.2. Do acompanhante:

O acompanhante pode utilizar o refeitório ou a cafeteria do hospital para efetuar as suas refeições, mediante apresentação de identificação do respetivo serviço.

Este serviço é pago excetuando em situações previstas na legislação em vigor. Informe-se junto de um enfermeiro sobre as condições legais para a isenção do pagamento da alimentação.

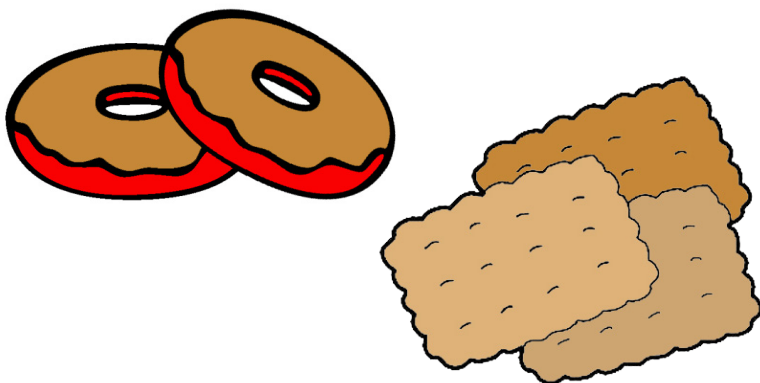
#### **Horário de funcionamento do refeitório:**

**Pequeno-almoço** 08h30 – 09h30

**Almoço** 12h30 – 14h00

**Jantar** 19h30 – 20h45

**NOTA: Existem ainda máquinas dispensadoras de bebidas e alimentos nas salas de acolhimento dos serviços de internamento, no hall do bloco operatório, no hall do auditório, nas consultas externas e no serviço de urgência.**



## 5. ACOMPANHAMENTO DO UTENTE

Todos os utentes têm direito a ter consigo, 24 horas por dia, os seus pais ou acompanhantes.

**NOTA: a partir das 22h00 e até às 07h00 da manhã, esse direito é limitado a apenas um dos acompanhantes.**

### Deveres dos acompanhantes:

- a) Respeitar as orientações dos profissionais do serviço e as normas constantes do regulamento de visitas;
- b) Colocar em local visível o cartão de identificação de acompanhante;
- c) Cumprir as orientações dos profissionais do serviço de modo a poder colaborar, sob a sua supervisão, na prestação de cuidados, cumprindo sempre as instruções que lhes são dadas por estes;
- d) Não proceder à sua substituição por outro acompanhante entre as 23h00 e as 7h00 do dia seguinte, excepto em situações previamente autorizadas pelo responsável do serviço;
- e) Respeitar o sossego e manter o silêncio;
- f) Utilizar o telemóvel apenas quando realmente necessário e mantê-lo no modo silêncio;
- g) Atender o telemóvel sempre no exterior do quarto, de modo a não incomodar os outros utentes;
- h) Manter as instalações, destinadas aos acompanhantes, limpas e arrumadas;
- i) Lavar as mãos com frequência;
- j) Evitar o contacto físico com as outras crianças utentes;



- k)** Não guardar alimentos ou outros objectos perecíveis nas instalações dos acompanhantes nem na enfermaria;
- l)** Não circular pelos outros quartos das enfermarias;
- m)** Fazer a separação dos lixos, segundo as indicações dadas pelos profissionais do serviço;
- n)** Utilizar as instalações sanitárias e de higienização próprias para acompanhantes, deixando-as limpas e em bom estado de utilização;
- o)** Comunicar ao enfermeiro responsável sempre que se ausentar do quarto;
- p)** Usar de preferência roupa leve e prática;
- q)** Trazer artigos de higiene pessoal, bem como chinelos de borracha para o banho;
- r)** Evitar trazer bens de valor para o hospital, mas apenas objectos úteis ao bem-estar da criança internada (em caso de perda ou roubo, o hospital não se responsabiliza pelos danos daí decorrentes);
- s)** Ser discreto em relação aos outros utentes, uma vez que o hospital tem o dever de garantir a cada utente a confidencialidade da sua hospitalização;
- t)** Proceder ao envio e troca de roupa pessoal através de familiares, visitantes ou terceiros.

**NOTA: Pode solicitar a consulta do Regulamento de Acompanhantes e Visitas aos Doentes Internados.**

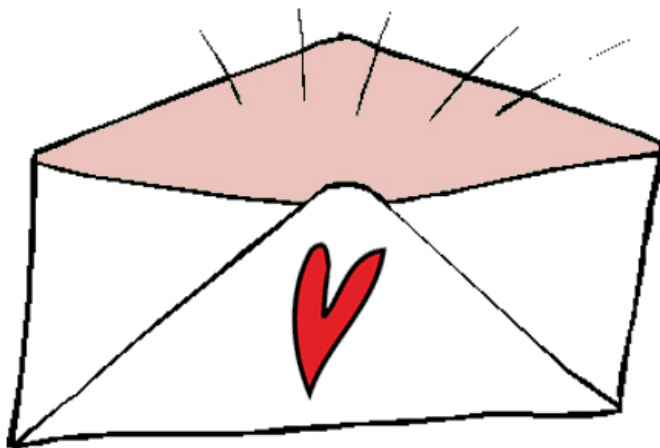
## 6. ACTIVIDADES LÚDICAS/ EDUCATIVAS

Os serviços de internamento dispõem de recursos materiais e humanos, cujo objectivo é contribuir para o desenvolvimento global da criança/adolescente através de actividades lúdicas e educativas, contribuindo desse modo para que o internamento seja o mais agradável possível. Existe também apoio escolar ao nível do ensino básico e secundário, assegurado por professoras destacadas do Ministério da Educação.

O hospital conta com a colaboração de instituições como a Operação Nariz Vermelho, a Liga dos Pequeninos e um Programa de Voluntariado, que asseguram atividades regulares, articuladas com os profissionais de saúde.

**Nota: Pode informar-se sobre as próximas atividades junto dos enfermeiros.**





## 7. COMO COMUNICAR COM O EXTERIOR:

Os utentes internados e acompanhantes podem receber e enviar correspondência durante a sua permanência no hospital. O endereço deve conter:

- O nome completo do utente;
- O serviço onde está internado.

**Morada do Hospital Pediátrico:**

**Avenida Afonso Romão**

**3000-602 Coimbra**

**Se pretender enviar correspondência, pode entregá-la ao secretariado do serviço, que a fará chegar aos CTT.**

É ainda possível receber chamadas telefónicas através do telefone 239 488 700, devendo para tal informar-se do número da extensão telefónica do serviço onde está internado.



## 8. VISITAS

As crianças internadas podem receber visitas. O período da visita deve ser um momento agradável para o utente e de absoluto respeito pelas orientações do hospital.

As visitas devem dirigir-se à recepção onde são recebidas por um profissional, que lhes entrega um cartão de visitante que devem exibir de forma bem visível.

Este cartão deve ser devolvido à saída, a fim de permitir que outras pessoas visitem o mesmo utente.

São permitidas visitas diariamente, no horário das 14h00 às 19h00, até ao limite de três pessoas por doente, incluindo os pais. O regulamento de visitas encontra-se disponível nos internamentos e na recepção para consulta. O hospital aconselha a sua leitura aos pais e acompanhantes.

## 9. ALTA

A informação da data da alta é habitualmente indicada pelo médico assistente, se possível, no dia da admissão.

No dia da alta são-lhe entregues:

- Carta de alta para entregar ao médico de família;
- Receita médica, caso necessite de medicamentos;
- Indicação da data da próxima consulta, caso seja necessária;
- Certificado de incapacidade temporária ou atestado médico, quando aplicável;
- Declaração de internamento, caso seja necessária.

Se, por razões clínicas, o transporte tiver que ser efectuado em ambulância, o serviço diligencia no sentido de assegurar o transporte.



## OUTROS SERVIÇOS

### 1. GABINETE DO CIDADÃO

Se pretender dar a sua opinião/ sugestão/reclamação pode:

- Usar as caixas de sugestões existentes no hospital;
- Usar o livro de reclamações localizado no serviço de urgência, consultas externas e recepção;
- Enviar carta para o hospital;
- Dirigir-se ao gabinete do cidadão que funciona no piso 0, junto do serviço social, na entrada das consultas externas;
- Enviar email para [correio.hpc@chc.min-saude.pt](mailto:correio.hpc@chc.min-saude.pt) ou [guhpc@chc.min-saude.pt](mailto:guhpc@chc.min-saude.pt)

### 2. SERVIÇO SOCIAL

O serviço social intervém como elemento de ligação entre a família, a equipa terapêutica e a comunidade e informa os pais ou acompanhantes das crianças e jovens sobre os direitos e deveres, benefícios e normas internas, quando solicitado.

Procura ainda organizar as respostas adequadas aos problemas inerentes à situação de doença, mobilizando os recursos comunitários de apoio à criança e família.

O serviço social dispõe de gabinetes de atendimento nos vários serviços do hospital (urgência, internamento e ambulatório), onde pode dirigir-se e expor as suas questões.

**Horário de atendimento:**

**09h30 - 13h00**

**14h30 - 16h30**

### 3. ASSISTÊNCIA RELIGIOSA

O Hospital Pediátrico respeita a liberdade de religião e de culto e assegura apoio religioso através da presença do capelão ou do pastor da religião praticada.

Caso o pretenda, solicite o referido apoio ao enfermeiro de serviço.

### 4. VOLUNTARIADO

O Hospital Pediátrico conta com o apoio de voluntários, cuja actividade visa, fundamentalmente, proporcionar momentos de animação aos utentes, criar espaços de lazer e convívio, amenizar o sofrimento das crianças e promover a solidariedade e o reforço de formas de cidadania activa.

A actividade dos voluntários abrange as consultas externas (cardiologia e centro de desenvolvimento da criança), hospital de dia de oncologia e serviços de internamento.

A actividade dos voluntários no Hospital Pediátrico é coordenada pela comissão de coordenação do voluntariado, composta por profissionais do Hospital.

**O Hospital dispõe ainda de:**

**Telefone:** Hall do serviço de urgência e Piso 0

**Multibanco:** Piso 0, recepção; Piso -1, serviço de urgência

**Cafetaria:** Piso 0, consultas externas - das 08.00 às 18.00 horas  
e Piso -1, junto ao refeitório - 08.00 às 20.30 horas.

**Loja de conveniência:** Piso 0, entrada das consultas externas

**Horário:** 08:00H - 18:00H (de segunda a sexta feira)

## ASSOCIAÇÕES DE APOIO

### 1. LIGA DOS PEQUENINOS

#### Liga de Amigos do Hospital Pediátrico de Coimbra

Associação sem fins lucrativos que ambiciona melhorar a qualidade de vida das crianças e jovens utentes, através de ações formativas e eventos sociais.

Piso 0, Hall Principal do HP | [www.ligadospequeninos.pt](http://www.ligadospequeninos.pt)

### 2. ANIP

#### Associação Nacional de Intervenção Precoce

Instituição Particular de Solidariedade Social, de âmbito nacional, que tem como grande objectivo contribuir para as boas práticas da Intervenção Precoce em Portugal.

Piso 0, Hall Principal do HP | [www.anip.net](http://www.anip.net)

### 3. ACREDITAR

#### Associação de Pais e Amigos de Crianças com Cancro

Instituição Particular de Solidariedade Social que pretende ajudar as crianças e as respectivas famílias a superar melhor os diversos problemas que se colocam a partir do momento em que é diagnosticado o cancro.

Casa Acreditar, Exterior do HP | [www.acreditar.org.pt](http://www.acreditar.org.pt)

## CONTACTOS ÚTEIS

**TAXIS** 239499090 [www.taxiscoimbra.com](http://www.taxiscoimbra.com)

**AUTOCARROS SMTUC** [www.smutc.pt](http://www.smutc.pt)

**PSP** 239851300 | **GNR** 239 794 300







UMA PUBLICAÇÃO DO HOSPITAL PEDIÁTRICO  
EM PARCERIA COM A LIGA DOS PEQUENINOS

COM O APOIO DO MONTEPIO  
E ILUSTRAÇÕES DE INÊS MASSANO