

# Saiba quem deve contactar quando precisar de ajuda no hospital

Quando um doente necessita de cuidados de saúde a nível hospitalar tem acesso a uma equipa de profissionais com diferentes responsabilidades e funções.

Esta checklist indica quais os profissionais e entidades que podem apoiar os doentes e os seus familiares quando estes identificam alguma necessidade, têm alguma questão que os preocupa ou quando o processo de tratamento ou os resultados não são os esperados.

- O Enfermeiro que cuida de si ou do seu familiar é o primeiro que deve consultar se necessitar de algum esclarecimento ou orientação pois ajuda-o a identificar e a entrar em contacto com os membros de equipa adequados;
- O Enfermeiro-chefe/responsável da equipa ou da unidade se houver um problema com o enfermeiro que lhe presta cuidados. Se não conseguir resolver o problema pode pedir-lhe para entrar em contacto com o Enfermeiro Supervisor ou o Enfermeiro Director do Hospital;
- O Médico responsável por si ou o médico de serviço, caso precise de aconselhamento médico imediato;
- Os Directores de Serviço (médicos responsáveis por cada área de especialidade) se tiver dificuldades de comunicação com um médico ou se não concordar com o plano de tratamento que lhe foi proposto e sentir necessidade de ser ajudado por alguém com autoridade sobre esse médico;
- Os Gabinetes do Cidadão existentes nos hospitais para questões relacionadas com direitos e deveres dos doentes, informações sobre regras e políticas do hospital ou exposição de uma sugestão, elogio ou reclamação. As sugestões ou reclamações feitas a estes gabinetes obrigam à respectiva participação ao Conselho de Administração do Hospital e à Entidade Reguladora da Saúde, assim como a informar os doentes sobre os resultados e medidas de melhoria preventivas que resultaram da sua sugestão/reclamação;

- Algumas organizações de doentes, ou representantes dos doentes para pedir esclarecimentos sobre políticas e procedimentos do hospital e para pedir ajuda na mediação de conflitos;
- A Equipa de controlo de infeção se adquirir uma infeção hospitalar. Os membros destas equipas podem ajudá-lo a perceber melhor quais as possíveis causas e a forma como se deve proteger, ou proteger os seus familiares;
- O Conselho de Administração (CA) ou representante do mesmo, se tiver alguma situação ou emergência que não tenha sido resolvida através dos restantes meios e que exija uma eventual tomada de decisão por parte do CA;
- A Direcção Geral de Saúde/Entidade Reguladora da Saúde, que tem um nível de autoridade superior aos Conselhos de Administração, se estiver perante um problema que ponha seriamente em causa a qualidade e segurança dos seus cuidados ou do seu familiar. Pode fazê-lo preenchendo o formulário no Livro de Reclamações ou através do [endereço electrónico da ERS](#).

## Escreva as suas questões e preocupações:

Utilize um [Diário de Saúde](#) para registar a evolução da sua situação de saúde ou do seu familiar, as questões e preocupações colocadas, inclua datas, horas e os nomes dos profissionais de saúde que estão a cuidar de si ou do seu familiar.