



**IPG** Politécnico  
|da|Guarda  
Polytechnic  
of Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Comunicação e Relações Públicas

Andreia Sofia Oliveira Rocha

novembro | 2020





**Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto**

INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

---

# Relatório de Estágio

ANDREIA SOFIA OLIVEIRA ROCHA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADA EM  
COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS

Novembro|2020

---

## **Ficha de Identificação**

### **Estagiária:**

**Nome:** Andreia Sofia Oliveira Rocha

**Número:** 1700168

**Escola:** Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto (ESECD)

**Curso:** Comunicação e Relações Públicas

### **Instituição de acolhimento:**

**Instituição:** Unidade Local de Saúde da Guarda (ULSG)

**Morada:** Av. Rainha Dona Amélia 19, 6300 – 035, Guarda

**Localidade:** Guarda

**Telefone:** 271 210 840

**Email:** secretariado.ca@ulsguarda.saude.min.saude.pt

**Site da Instituição:** <http://www.ulsguarda.min-saude.pt/>

### **Supervisora de estágio:**

**Nome:** Carla Susana da Silva Pinheiro Fantasia

**Grau académico:** Licenciada em Jornalismo Internacional, Mestre em Marketing e Doutoranda em Ciências da Comunicação.

### **Orientador de estágio**

**Nome:** Professor Doutor Mário José Silva Meleiro

**Grau académico:** Doutor



**Período de estágio curricular:**

**Data de início:** 1 de julho de 2020

**Data de término:** 1 de outubro de 2020

**Duração:** 480 horas

## **Agradecimentos**

Sempre quis alcançar muita coisa na minha vida, principalmente no sentido de crescer tanto pessoal como profissionalmente. Assim transmito os meus agradecimentos a todos aqueles que permitiram que esta etapa da minha vida fosse bastante enriquecedora, em todos os aspetos, e que me proporcionaram uma experiência gratificante.

Primeiramente gostaria de agradecer ao Instituto Politécnico da Guarda por me ter acolhido nestes três anos. Estou bastante grata ao meu orientador de estágio, Mário Meleiro, por ter sido um professor que me acompanhou durante todo o meu percurso académico, pela sua simpatia e pelos seus conselhos.

De seguida quero agradecer à Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto e a todos os professores que estiveram presentes neste meu percurso e procuraram ajudar-me em todas as vertentes pessoais e profissionais.

Agradeço à instituição (ULSG) que me acolheu com todo o carinho e simpatia e que me permitiu a realização do estágio. Agradeço, também à supervisora Mestre Carla Fantasia por toda a confiança depositada em mim, simpatia e energia contagiante que permitiu um estágio bastante enriquecedor e produtivo. Para além disso agradeço à colaboradora Catarina Duarte e Aida Nunes, por toda a ajuda que me proporcionaram, e por todos os conselhos e ensinamentos indispensáveis para a minha vida.

Estou bastante grata ao meu namorado, por todo o apoio, carinho e compreensão em todos os momentos da minha vida.

Queria fazer um especial agradecimento à Andriana Andriyevska; Andreia Ferreira e Sandra Almeida, por tornarem a experiência académica a melhor experiência que poderia ter, e por todos os dias me darem a oportunidade de criar memórias com elas.

Agradeço à minha irmã por todas as palavras de conforto e carinho.

Por último, agradeço à minha família, principalmente aos meus pais, pelo apoio incondicional, pois sem eles nada disto teria sido possível.

## **Resumo**

O presente relatório faz referência ao estágio curricular realizado no Gabinete de Comunicação e Imagem (GCI) da Unidade Local de Saúde da Guarda (ULSG) e que se encontra presente no plano curricular da licenciatura em Comunicação e Relações Públicas (CRP) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG).

O estágio teve a duração de três meses, tendo iniciado no dia 1 de Julho e terminado no dia 1 de outubro. Visto ter estagiado num gabinete que trabalha toda a comunicação interna e externa, tive oportunidade de realizar atividades ligadas ao âmbito do *design*, como elaboração de cartazes; renovação de desdobráveis; tive oportunidade de proceder ao registo fotográfico, colocando em prática disciplinas que tive durante a minha licenciatura.

Deste modo, o estágio permitiu que evoluísse a nível profissional, no sentido de adquirir competências e capacidades. Assim, o objetivo primordial do estágio foi colocar em prática os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo da licenciatura.

**Palavras – Chave:** ULSG; Atividades; Estágio; Comunicação; Hospital

## **Abstract**

This report refers to the curricular internship carried out at the Communication and Image Office (GCI) of the Local Health Unit of Guarda (ULSG) and which is present in the curricular plan of the degree in Communication and Public Relations (CRP) of Polytechnic Institute of Guarda (IPG).

The internship lasted for three months, starting on the 1<sup>st</sup> of July, and ending on 1<sup>st</sup> October. Since I was a trainee in an office that works with all internal and external communication, I had the opportunity to carry out activities related to the scope of design, such as creating posters, leaflet renewal. I had the opportunity to proceed with the photographic registration, putting into practice subjects that I had during my degree.

In this way the internship allowed me to grow up at a professional level in the sense of acquiring skills and abilities. Thus, the primary objective of the internship was to put into practice the theoretical knowledge acquired during the degree.

**Keywords:** ULSG; Activities; Internship; Communication; Hospital

## Índice Geral

Ficha de Identificação.....	I
Agradecimentos.....	III
Resumo.....	IV
Abstract.....	V
Índice Geral.....	VI
Índice de Figuras.....	IX
Índice de tabelas.....	IX
Lista de Acrónimos e Siglas.....	X

## **Introdução..... 1**

## **Capítulo I Gabinete de Comunicação e Imagem – Entidade de Acolhimento..... 2**

1. Apresentação ULSG.....	3
1.1. Constituição da Unidade Local de Saúde.....	3
1.1.1. Hospital Sousa Martins.....	4
1.1.2. Hospital Nossa Senhora da Assunção (Seia).....	5
1.2. Missão, Visão e Valores.....	5
1.2.1. Visão.....	5
1.2.2. Missão.....	6
1.2.3. Valores.....	6
1.2.4. Objetivos estratégicos.....	7
1.3. Organograma.....	7
1.4. Órgãos Sociais.....	8
1.5. Identidade Visual.....	9
1.5.1. Nome.....	9
1.5.2. Logótipo.....	10
1.5.2.1. Formas.....	11
1.5.2.2. Cores.....	11
1.5.3. Slogan.....	12
1.6. Comunicação e Relações Públicas.....	12
1.7. Comunicação Interna.....	13
1.7.1. Telefone.....	13



1.7.2.	Agradecimentos .....	14
1.7.3.	Placards/Quadros Informativos .....	14
1.7.4.	Email e Intranet .....	14
1.7.5.	Caixa de Sugestões .....	15
1.7.6.	Reuniões .....	16
1.8.	Comunicação Externa .....	16
1.8.1.	Internet.....	16
1.8.1.1	<i>Site</i> .....	17
1.8.1.2.	<i>Facebook</i> .....	17
1.8.1.3.	<i>Instagram</i> .....	18
1.8.1.4.	<i>Youtube</i> .....	18
1.8.2.	Cartazes; flyers e desdobráveis.....	19
1.9.	Gabinete de Comunicação e Imagem .....	19
1.9.1.	Análise SWOT.....	19
 <b>Capítulo II- Estágio.....</b>		<b>22</b>
2.	Plano de Estágio .....	23
3.	Acolhimento .....	24
4.	Cronograma de Atividades.....	25
5.	Descrição das atividades desenvolvidas.....	26
5.1.	Recortes de Imprensa.....	26
5.2.	Elaboração de cartazes e renovação de desdobráveis .....	26
5.2.1.	Cartaz “Conselhos para se Proteger do Calor” .....	31
5.2.2.	Cartaz “Proteja-se do frio” .....	31
5.2.3.	Cartaz “Saída do Alert – Entrada do SClínico”.....	32
5.2.4.	Cartaz “Recolha de Sangue”.....	32
5.2.5.	Desdobrável “Direitos e Deveres do Utente” .....	33
5.2.6.	Desdobrável “Guia de Visitas” .....	34
5.2.7.	Guia de Acolhimento.....	34
5.3.	Atividades/Eventos .....	35
5.3.1.	Evento 1000 testes .....	35
5.3.2.	Recolha de Sangue.....	35
5.3.3.	Entrega de Donativo à ULS.....	36
5.3.4.	Dia Mundial da Segurança do Doente.....	36

5.4. Registo Fotográfico.....	37
5.5. Elaboração de notícias .....	37
5.6. Outras atividades.....	38
5.6.1. Elaboração do logótipo “Mêda com Saúde” .....	38
5.6.2. Colocação de Sinalética.....	39
5.6.3. Aniversário da ULSG .....	40
5.6.4. Tabela “Diferenças entre os sintomas Covid-19; Gripe e Constipação” .....	40
6. Reflexão final .....	42
7. Bibliografia.....	43
Anexos	
Apêndices	

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Doutor Sousa Martins .....	4
<b>Figura 2.</b> Sanatório "Sousa Martins" .....	4
<b>Figura 3.</b> Hospital Nossa Senhora da Assunção - Seia.....	5
<b>Figura 4.</b> Conselho de Administração .....	8
<b>Figura 5.</b> Logótipo ULSG .....	10
<b>Figura 6.</b> Caixa de sugestões .....	15
<b>Figura 7.</b> Layout Instagram .....	18
<b>Figura 8.</b> Logótipos Obrigatórios .....	27
<b>Figura 9.</b> Banco de Imagem gratuito <i>Freepik</i> .....	28
<b>Figura 10.</b> Banco de Imagem Gratuito <i>Pixabay</i> .....	28
<b>Figura 11.</b> Canva .....	29
<b>Figura 12.</b> Painel de edição - Canva .....	29
<b>Figura 13.</b> Significado das cores .....	30
<b>Figura 14.</b> Logótipo "Meda com Saúde antigo" .....	38
<b>Figura 15.</b> Logótipo "Mêda com Saúde".....	39
<b>Figura 16.</b> Cartão 12º Aniversário ULSG .....	40

## Índice de tabelas

<b>Tabela 1.</b> Análise Swot GCI.....	20
<b>Tabela 2.</b> Cronograma de atividades.....	25
<b>Tabela 3.</b> Diferença de Sintomas.....	41

## **Lista de Acrónimos e Siglas**

**CA** - Conselho de Administração

**CRP** - Comunicação e Relações Públicas

**DGS** – Direção Geral de Saúde

**HNSA** – Hospital Nossa Senhora da Assunção

**HSM** – Hospital Sousa Martins

**IEFP** – Instituto de Emprego e Formação Profissional

**IPG** - Instituto Politécnico da Guarda

**SNS** – Serviço Nacional de Saúde

**SWOT** – *Strenghts* (Pontos Fortes); *Weaknesses* (Pontos Fracos); *Opportunities* (Oportunidades); *Threats* (Ameaças)

**USCP** – Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados

**ULSG** - Unidade Local de Saúde da Guarda

**USF** - Unidade de Saúde Familiar

**USP** - Unidade de Saúde Pública

## Introdução

O estágio curricular marca a conclusão da licenciatura de Comunicação e Relações Públicas e é uma das principais etapas de preparação para o mercado de trabalho. É a etapa onde colocamos em prática todos os conhecimentos adquiridos durante a licenciatura, como também é adquirimos novas competências na área da comunicação.

O meu estágio foi realizado no Gabinete de Comunicação e Imagem (GCI) da Unidade Local de Saúde da Guarda (ULSG). Visto que foi o primeiro estágio realizado, neste gabinete, em tempo de Covid, foi necessário fazer adaptações para ingressar no estágio de modo a não constituir perigo para os restantes elementos da instituição. Assim, no primeiro dia de estágio curricular foi-me pedido para realizar o teste Covid-19, mal recebi a resposta do teste, que por sua vez deu negativo, regressei ao estágio no dia 3 de julho de 2020 no qual estabeleci o meu plano de estágio (Anexo I). A Dr.<sup>a</sup> Carla Fantasia pediu-me para escrever aquilo que eu gostaria de fazer durante o estágio e o que gostaria de pôr em prática de modo a desafiar-me a mim mesma.

Assim os pontos trabalhados foram realizados tanto no âmbito da comunicação interna, como externa, sendo estes: *Clipping* de Imprensa; elaboração de notícias e agradecimentos; elaboração de cartazes e desdobráveis e registo fotográfico;

Para além das atividades pré - estipuladas no plano de estágio, foram realizadas outras, umas com cariz mais relevantes.

O presente relatório encontra-se dividido em dois capítulos, o primeiro refere-se à apresentação da instituição de acolhimento: caracterização, história, missão, visão, valores e posterior identidade corporativa, como também, uma caracterização do Gabinete de Comunicação e Imagem (GCI) com a respetiva análise Swot.

O segundo está diretamente relacionada com as atividades desenvolvidas ao longo de todo o estágio curricular, como as mesmas foram feitas e contribuíram para colocar em prática os meus conhecimentos como adquirir novos.

Devido ao vírus Covid – 19, as atividades foram realizadas em menor número, e relativamente aos eventos foram todos realizados, de modo a cumprir as normas da DGS.

# Capítulo I

---

**Gabinete de Comunicação e Imagem – Entidade de Acolhimento**

---

## **1. Apresentação ULSG**

A Unidade Local de Saúde da Guarda tem como principal atividade a prestação de cuidados de saúde primários, diferenciados e continuados à população. Fundada em 2008, abrange todo o distrito da Guarda, à exceção de Aguiar da Beira que, por motivos geográficos, se encontra mais próximo da cidade de Viseu.

De acordo com o Relatório de Gestão de Contas (Guarda, Relatório de Gestão e Contas, 2018, p. 11), a “ULSG assegura a prestação de cuidados de saúde primários, hospitalares, paliativos e de convalescença a cerca de 141.600 habitantes.”

### **1.1. Constituição da Unidade Local de Saúde**

A ULSG tem na sua constituição:

- **Cuidados de Saúde Primários** que englobam:

- As Unidades de Saúde Familiar: Mimar Mêda e Ribeirinha.
- As Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados: Guarda; Trancoso; Seia; Gouveia; Celorico da Beira; Fornos de Algodres; Figueira de Castelo Rodrigo; Almeida; Manteigas; Vila Nova de Foz Côa; Pinhel e Sabugal.
- Unidade de Saúde Pública.

- **Cuidados de Saúde Secundários** que englobam os dois hospitais do Distrito da Guarda:

- Hospital Sousa Martins, localizado na cidade da Guarda.
- Hospital Nossa Senhora da Assunção, localizado em Seia.

- **Cuidados Paliativos e de Convalescença:**

- Hospital Nossa Senhora da Assunção

- **Cuidados na Comunidade:**

- Gouveia
- Seia

Resumindo, na sua constituição, a ULSG, tem dois hospitais, doze centros de saúde, uma unidade de saúde pública e duas unidades de saúde familiar.

### 1.1.1. Hospital Sousa Martins

A história do Hospital Sousa Martins remonta para o ano de 1881, ano em que foi realizada uma expedição à Serra da Estrela por um grupo de investigadores, onde se integrava o Dr.º José Tomás de Sousa Martins (figura 1), que achou o ar e altitude do local bastante apropriado para o tratamento da tuberculose, doença que assolava o país.



**Figura 1. Doutor Sousa Martins**

**Fonte:** [http://www.selecco.es.pt/1/sousa\\_martins\\_o\\_santo\\_que\\_nao\\_acreditava\\_em\\_deus\\_2281383.html](http://www.selecco.es.pt/1/sousa_martins_o_santo_que_nao_acreditava_em_deus_2281383.html)

Foi assim sugerido à Rainha Dona Amélia, que criasse o Sanatório “Sousa Martins” na Guarda (figura 2). Angariados os fundos necessários o Sanatório acaba por ser inaugurado no dia 18 de maio de 1907, tendo como primeiro diretor Lopo de Carvalho. Na altura foi equiparado a alguns dos melhores sanatórios a nível Europeu, com capacidade de lotação até 1000 pessoas e contemplava um espaço com bastante conforto e amplo. No entanto, com o avanço da medicina e o aparecimento de medicamentos eficazes, as pessoas começaram a tratar-se em casa e os sanatórios deixaram de ter um papel tão preponderante, tendo desaparecido no dia 5 de novembro de 1975.

O Hospital Sousa Martins foi um hospital distrital com inúmeras funcionalidades entre 1975 e 2008. Em 2008 nasceu a Unidade Local de Saúde.



**Figura 2. Sanatório "Sousa Martins"**

**Fonte:** <https://sites.google.com/site/faceocultadeportugal/centro/sanatorio-sousa-martins>



### **1.1.2. Hospital Nossa Senhora da Assunção (Seia)**

Para além do Hospital Sousa Martins referido no tópico anterior, a ULSG também possui o Hospital Nossa Senhora da Assunção (figura 3).

Criado em 1992, tem como principal objetivo facilitar e melhorar o acesso a cuidados de saúde à população do interior. Pretende prestar serviços na área do ambulatório e serve como complemento às outras instituições de saúde presentes na região.

Por sua vez, as primeiras referências ao HSNA pertencem à Santa Casa da Misericórdia da Seia.



**Figura 3. Hospital Nossa Senhora da Assunção - Seia**

Fonte: <http://magazineserrano.pt/p=16122>

## **1.2. Missão, Visão e Valores**

A missão, a visão e os valores são ferramentas muito importantes no contexto institucional/organizacional, pois são os princípios fundamentais que “norteiam” uma organização. Os mesmos são estabelecidos de acordo com o atual Conselho de Administração nomeado em maio de 2017, pelo período de 3 anos.

### **1.2.1. Visão**

A visão é uma perspetiva de futuro e pode “ser definida como uma imagem compartilhada daquilo que se deseja que a organização seja ou venha a ser”. (Aidar, 2015, p. 26). Responde à questão: “Onde quero chegar?”. Assim a visão da ULSG é a seguinte: “Ser reconhecida por utentes, colaboradores e demais entidades como uma organização que assegura uma resposta de elevada qualidade às necessidades de saúde dos seus utentes ao longo do ciclo

vital, pautando-se por rigorosos princípios de eficiência e responsabilidade na vertente económica, financeira, social e ambiental.” (Guarda, Relatório de Gestão e Contas, 2018, p. 20).

### 1.2.2. Missão

A missão “é a razão pela qual uma organização existe” (Aidar, 2015, p. 26), ou seja é a razão de ser de determinada organização/instituição. Assim, a missão da ULSG é a seguinte: “Prestação integrada de cuidados de saúde primários, hospitalares, paliativos e de convalescença à população da sua área de influência, com mobilização ativa da comunidade envolvente, tendo em vista o incremento dos níveis de saúde e bem-estar. A ULSG assegura ainda as atividades de serviços operativos de saúde pública e os meios necessários ao exercício das competências da autoridade de saúde na área geográfica por ela abrangida, bem como atividades de investigação, formação e ensino.” (Guarda, Relatório de Gestão e Contas, 2018, p. 20)

### 1.2.3. Valores

Os valores “devem funcionar como guia, no modo como reagir às adversidades do mercado” (Amaral, 2008, p. 67). Assim, os valores correspondem aos princípios éticos que servem de guia para os comportamentos e decisões da organização.

Como valores da ULSG temos: Humanismo; Equidade; Cooperação; Ética e Deontologia profissional; Rigor e Inovação.

De acordo com o Relatório de Contas (Guarda, Relatório de Gestão e Contas, 2018) os valores da ULSG são os seguintes:

- **Humanismo:** Ter uma orientação clara para o utente e para o seu bem-estar, respondendo às suas necessidades de acordo com as melhores práticas disponíveis e no respeito incondicional pela sua dignidade intrínseca.
- **Equidade:** Promover a igualdade no acesso aos cuidados de saúde, em função do nível de prioridade clínica e a isenção no tratamento de todos os colaboradores.
- **Cooperação:** Cultivar a multidisciplinaridade e a cooperação no relacionamento interpessoal e na prossecução dos objetivos da instituição.

- **Ética e Deontologia Profissional:** Pautar a prática clínica e a tomada das decisões individuais e institucionais pelos mais elevados padrões de conduta.
- **Rigor:** Atuar com competência e determinação, tomando decisões com conhecimento e coerência, de forma a assegurar o melhor nível de serviço.
- **Inovação:** Atuar com capacidade de iniciativa e criatividade, concretizando novas soluções de forma a assegurar a melhoria contínua dos resultados e níveis de serviço.

#### 1.2.4. Objetivos estratégicos

Os objetivos estratégicos são os desafios que certa organização tem de superar, de forma a conseguir implementar a respetiva estratégia.

De acordo com o site institucional (Uls Guarda, s.d.) os objetivos são os seguintes:

1. Reorganização hospitalar, centrada no interesse do doente, integrando princípios de boa governação clínica e empresarial;
2. Articulação e integração vertical de cuidados;
3. Adequação da oferta e reorientação da procura;
4. Promover a melhoria contínua da qualidade;
5. Empreender políticas de recursos humanos que promovam a vinculação e o compromisso com a instituição;
6. Aumentar receitas extra contrato programa;
7. Racionalização de custos.

#### 1.3. Organograma

O organograma representa, de forma hierárquica, as partes que constituem uma determinada organização/instituição.

O atual organograma da Unidade Local de Saúde da Guarda, está relacionado com o atual CA, apresentando diversas disposições hierárquicas. Visto que organograma possui muitas ligações e disposições hierárquicas, e para permitir uma melhor visualização, o mesmo encontra-se no Anexo II.

## 1.4. Órgãos Sociais

Relativamente aos órgãos sociais, a Unidade Local de Saúde da Guarda (ULSG) integra o Conselho de Administração; o Conselho Fiscal e o Conselho Consultivo. O Conselho de Administração (figura 4) foi nomeado em maio de 2017, pelo período de 3 anos, como referido no ponto 1.2.

No entanto devido ao Covid-19, teve de se proceder a uma nova reestruturação e o Conselho de Administração manteve-se o mesmo, sem existência de novas nomeações.



### **Presidente do Conselho de Administração**

Dr.ª Isabel da Natividade de Carvalho Coelho Cruz Antunes



### **Vogal Executiva<sup>1</sup>**

Dr.ª Sandra Isabel da Costa Rodrigues Gil



### **Diretora dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

Dr.ª Maria de Fátima Domingues Azeredo Cabral



### **Diretora de Cuidados de Saúde Primários**

Dr.ª Maria da Fátima Clemente Lima



### **Enfermeira Diretora**

Enfermeira Nélia Paula dos Santos Faria



### **Vogal Executivo**

Engenheiro José Francisco Gomes Monteiro

**Figura 4. Conselho de Administração**

**Fonte:** <http://www.ulsguarda.min-saude.pt/category/institucional/orgaos-sociais/>

---

<sup>1</sup> A Dr.ª Sandra Isabel da Costa Rodrigues Gil cessou funções de chefia na ULS da Guarda a 15/07/2020

## 1.5. Identidade Visual

A identidade visual “simboliza a organização, proporciona visibilidade e reconhecimento; expressa a sua estrutura e, internamente, pode potenciar o grau de identificação que os colaboradores sentem em relação à organização” (Sequeira, 2013, p. 8).

A identidade visual é, assim, um fator muito importante, pois ela é a imagem da organização é a forma de expressão daquilo que se pretende transmitir tanto internamente, como externamente. Por isso construir e manter uma boa identidade visual é um fator crucial no desenvolvimento e crescimento de certa empresa ou organização.

São vários os elementos que se encontram inseridos dentro de uma identidade visual: o nome; o logótipo; o slogan; a gama cromática (cores) e por vezes o símbolo. No entanto, nem todas as organizações apresentam na sua identidade todos os componentes, mas todos eles conjugados são fatores essenciais

### 1.5.1. Nome

De acordo com Sequeira (2013) o nome que uma organização escolhe e pela qual vai ser conhecida é bastante importante porque, para além de ser o nome que transmite a sua identidade funcional, é um nome que funciona como um elemento diferenciador protegido, pois conforme a lei, não podem existir nomes iguais.

É assim um elemento diferenciador, visto que se baseia em todos os valores e princípios que norteiam uma organização.

Segundo Lampreia (1998), em termos de comunicação organizacional, existem sete categorias de nomes, sendo estas:

- **Nome Individual:** empresa designada por um único nome;
- **Associação de Nomes:** possui dois ou mais nomes, maioritariamente os nomes dos proprietários ou empresas
- **Nome Descritivo:** descrevem as funções da empresa
- **Nome Abreviado:** empresa conhecida pela abreviação do nome
- **Iniciais:** iniciais da empresa;



- **Nome Fabricado:** nome inventado que se encontra interligado com a imagem da empresa;
- **Nome por Analogia:** através do nome é comparado algo à empresa.

Como referido na história da ULSG o Hospital Sousa Martins foi primeiramente um sanatório, mas o nome foi alterado para hospital pois está diretamente interligado com cuidados hospitalares, sendo, assim o nome mais apropriado. O nome “Sousa Martins” perdurou, como forma de manter a homenagem ao referido médico e investigador.

No entanto, apesar do ser conhecido como Hospital Sousa Martins, está a tornar-se cada vez mais conhecida como Unidade Local de Saúde da Guarda, pois engloba todos os cuidados.

O nome pode vir a ser alterado ao longo do tempo, no entanto, é muito raro isso acontecer, pois as razões para tal suceder são maioritariamente más.

### 1.5.2. Logótipo

Segundo (Lampreia, 1998), designa-se por logótipo o nome que a organização escolheu desenhado especificamente e com cores e formas características da instituição de forma a ser imediatamente reconhecido.

O logótipo (figura 5) é o aspeto mais importante de uma organização pois é a forma de identificação e o primeiro contacto que o público tem com a mesma. Assim sendo, o logótipo tem de ser original; reconhecível; consistente e memorável.

Num logótipo todos os detalhes são cruciais, pois todos os elementos utilizados, em conjunto, formam a imagem visual. A combinação das cores; a espessura das linhas; os ícones utilizados exigem uma grande criatividade, de forma, ao logótipo se tornar atraente e, principalmente, eficiente para transmitir os valores e princípios da organização.



Figura 5. Logótipo ULSG

Fonte: <http://www.ulsguarda.min-saude.pt/>

### **1.5.2.1. Formas**

O logótipo na sua constituição apresenta um quadrado com variadas formas dentro dele. O círculo branco é uma personificação dos profissionais de saúde, ou seja, representa todos os funcionários da ULSG. O círculo vermelho, por sua vez, é uma personificação dos utentes. As linhas que envolvem estes dois círculos foram utilizadas como forma de demonstrar um abraço, que nos encaminha para o sentimento de conforto e de segurança transmitida pela ULSG.

Ou seja, todas estas formas conjugadas, permitem transmitir significados que se encontram estreitamente ligados aos princípios da ULSG, tal como o conforto e a segurança que os serviços dão e garantem a todos os utentes.

### **1.5.2.2. Cores**

As cores também são fundamentais, pois influenciam as emoções. Cada cor gera uma determinada sensação em diferentes pessoas, por isso é essencial saber como usá-las, de modo a se poder transmitir a mensagem desejada. Cada cor se encontra interligada a um determinado significado. Por exemplo a cor vermelha significa paixão, o amarelo significa otimismo e alegria. Quer isto dizer que as cores são utilizadas não só de forma aleatória, mas sim com um objetivo específico.

As cores utilizadas no logótipo são o azul; o branco e o vermelho, como referido anteriormente, pelo facto de serem cores bastantes leves, o que permite uma melhor perceção. O azul encontra-se ligado à saúde transmitido a ideia de segurança confiança e conforto. O branco é usado com o intuito de transmitir a ideia de que a organização “não tem nada a esconder”, ou seja, transmite confiança, pureza, simplicidade e tranquilidade, como também, limpeza e higiene. O vermelho apresenta inúmeros significados, no entanto aquele que se enquadra mais neste contexto é o amor e o coração humano, ou seja, o amor e carinho que os utentes recebem na ULSG.

No ponto 5.2 do capítulo 2 irei aprofundar mais a questão dos significados das cores.

### 1.5.3. *Slogan*

Para além do nome e logótipo, o *slogan* também apresenta um aspeto fundamental dentro de uma organização, pois “tem a função de reforçar uma imagem de marca por meio da associação de um valor a um nome” (Pinho, 1996, p. 77).

O *slogan* é então, uma frase simples, curta e de fácil memorização que promove a facilidade de identificação com a organização. O *slogan* tem de ser característico e diferenciador.

A ULSG não dispõe de nenhum *slogan*, no entanto acho que esse era um elemento fundamental para a sua identidade visual.

Assim, atrevo-me a criar alguns *slogans* que poderiam ser utilizados na ULSG:

- 1) A saúde de mãos dadas;
- 2) ULSG, a sua saúde acima de tudo;

Estes são dois *slogans* que poderiam ser utilizadas aliados ao facto de estarem diretamente relacionados com as características de um *slogan*: breve, simples, conciso e de fácil memorização.

## 1.6. Comunicação e Relações Públicas

A comunicação é um elemento imprescindível dentro da sociedade, que envolve a troca de informação entre dois ou mais elementos. A comunicação é necessária não só a nível social como também, profissional, pois é o que permite a existência de um bom entendimento pessoal e uma boa gestão de trabalho.

Transmitir uma mensagem de forma clara e eficaz faz parte de um processo comunicacional bastante complexo e que exige uma diversidade de fatores comunicacionais. Assim, as relações públicas aliadas a todo o processo, são importantíssimas, pois são um elo entre a organização e o público, uma vez que, permitem uma comunicação interna e externa eficaz.

Partimos do princípio que o RP “é um profissional que pratica uma arte aplicada a uma ciência social para que, deste modo, o interesse público da sociedade e o (...) privado sejam a sua principal preocupação, com benefício para ambas as partes” (Pato, 2009, p. 48).



Um dos principais pontos de interesse do RP é o público. Relativamente ao público, refiro-me à opinião pública que se forma no exterior acerca da organização. “Constituída no exterior da organização, a opinião Pública detém o poder de “arruinar” ou afirmar a posição social de uma entidade, organização ou instituição” (Pato, 2009, p. 49).

Cabe, assim, ao RP identificar os diferentes público-alvo e os seus interesses de forma a satisfazer as suas necessidades e da organização.

Assim, a comunicação e as relações públicas aliadas proporcionam uma comunicação eficaz e transmitem, se realizada de forma correta, a boa imagem da instituição.

### **1.7. Comunicação Interna**

A comunicação interna é a comunicação realizada dentro da instituição. É toda a informação que circula internamente, que permite integrar e informar os funcionários acerca de todos os acontecimentos. O bom envolvimento de todos os colaboradores é crucial para o bom desempenho e funcionamento da instituição. Assim é por meio da comunicação interna, que se torna “possível estabelecer canais que possibilitem o relacionamento ágil e transparente da direção da organização com o seu público interno e entre os próprios elementos que integram este público.” (Melo, 2006).

A comunicação interna é realizada de forma a cumprir objetivos específicos essenciais:

- Funcionários informados;
- Proporcionar o conhecimento, a todos os colaboradores, do ambiente organizacional;
- Facilitar a comunicação organizacional, tornando-a mais fácil e eficaz.

Dentro da ULSG existem vários meios de comunicação interna, que permite a comunicação institucional entre todos os colaboradores que compõe a instituição.

#### **1.7.1. Telefone**

O telefone (figura 6) é um dos principais elementos da comunicação interna. É através do mesmo que se realizam a comunicação entre os vários departamentos da instituição. O Gabinete de Comunicação e Imagem é um dos serviços que mais utiliza este tipo de meio, visto ser aquele que realiza toda a comunicação, o que permite uma maior facilidade e proximidade com os mais variados serviços.

### **1.7.2. Agradecimentos**

Os agradecimentos são realizados de forma a homenagear funcionários e/ou serviços da instituição. Os mesmos permitem elogiar e motivar os vários funcionários permitindo que eles continuem com o bom trabalho e o façam cada vez melhor.

Alguns utentes realizam uma avaliação da sua estadia no hospital, escrevendo elogios direcionados ou a determinados serviços ou a determinados profissionais de saúde. Esta avaliação é realizada, internamente, ou seja através de fichas que lhes são fornecidas, ou através da rede social *Facebook* na secção das críticas.

Todos esses elogios são enviados para o GCI que realiza os agradecimentos que, posteriormente, são enviados para os profissionais e serviços elogiados, via email.

No Anexo III, podemos ver um exemplo de agradecimento.

### **1.7.3. Placards/Quadros Informativos**

Dentro da ULSG existem diversos *placards*/quadros informativos, que têm como objetivo primordial informar tanto o público interno, como externo.

Os cartazes e informações afixadas apresentam conteúdos bastante diferenciados: desde informações dos mais variados setores, a cartazes relativos à área da saúde.

Através do Anexo IV, podemos ver o *placard* informativo contendo informações de diversa natureza, como por exemplo o cartaz elaborado por mim, sobre conselhos para se proteger do calor.

Estes quadros informativos encontram-se estrategicamente colocados em zonas de locais de passagem de funcionários e utentes. Assim encontram-se nas portarias; na entrada dos bares; acesso a elevadores e salas de espera.

### **1.7.4. Email e Intranet**

A intranet é uma ferramenta bastante parecida com a internet, mas com particularidades específicas. A intranet é “uma tecnologia utilizada nas grandes empresas apenas para disponibilização de documentos internos” (Satin, 2018, p. 34) A intranet, é assim um meio

de comunicação interno, que contém documentos apenas correspondentes à instituição, mas apenas acessível a membros.

O *email* é um dos meios mais utilizados pelo GCI, visto que é necessário ser acessado diariamente, pois é através do mesmo que todo o gabinete recebe informações e mensagens dos mais diversos departamentos e serviços fora da instituição. Este meio de conversação é fulcral para manter toda a informação atualizada e, por sua vez, não existem falhas comunicacionais.

### **1.7.5. Caixa de Sugestões**

No meu percurso enquanto estagiária , muitas das vezes foi necessária a deslocação até ao Hospital Sousa Martins para a realização de certas tarefas, principalmente, atualização dos *placards* informativos, referidos no ponto 1.7.3. Foi no HSM que eu reparei em várias caixas de sugestões (figura 6) espalhadas por todos os pontos estratégicos do hospital, como entradas, acesso a elevadores e salas de espera.

As caixas de sugestões servem para serem realizadas sugestões tanto positivas como negativas, em anonimato, ou identificados pelos utentes e até funcionários internos, de modo a chegarem aos serviços pretendidos.



**Figura 6. Caixa de sugestões**

**Fonte:** Registo Próprio

### **1.7.6. Reuniões**

Todas as quartas feiras são realizadas reuniões do CA bastante decisivas para toda a ULSG. É através das reuniões que decisões importantes são feitas e por isso é bastante crucial serem realizadas.

Quando surge algo importante, reuniões são feitas com os vários departamentos em questão, de forma a conseguir chegar-se a uma resposta ou consenso.

## **1.8. Comunicação Externa**

A comunicação externa é toda a comunicação realizada para o exterior de forma a dar a conhecer a instituição.

Dentro da ULSG a comunicação externa é um fator determinante, pois transmite a boa imagem e reputação da instituição. Visto que a ULSG tem como objetivo principal prestar cuidados de saúde a toda a população que abrange o Distrito da Guarda, é fundamental que os mesmos criem elos de ligação e confiança para com a instituição, visto que “a relação que a organização tem com o seu meio envolvente, exige que estas acompanhem a complexidade e a volatilidade do seu ambiente externo.” (Ferreira, 2015, p. 14).

A comunicação externa é da responsabilidade do GCI, que possui vários meios para a sua realização.

### **1.8.1. Internet**

A internet, como meio de pesquisa acedido diariamente por milhares de pessoas no mundo, tem vindo a ser cada vez mais utilizada e é essencial para a transmissão de informação rápida e eficaz. A sua grande evolução ao longo do tempo “veio contribuir para a aproximação entre o público e as organizações e a envolvê-los cada vez mais em relações mais próximas.” (Pais, 2015, p. 17).

A ULSG, na internet, tem um site institucional e encontra-se presente nas redes sociais Facebook e Instagram, como no Youtube.

### **1.8.1.1. Site**

No *site* da instituição, que pode ser consultado em <http://www.ulsguarda.min-saude.pt/>, pode ser encontrada diversa informação, de forma a que toda a população possa conhecer um pouco mais da instituição.

O *site* (Anexo V) encontra-se dividido em categorias, sendo estas principalmente: história, missão, visão, valores e objetivos da ULSG; uma área do cidadão; a categoria comunicação onde se divulgam todas as informações, e, uma área de contactos onde os utentes podem visitar em caso de alguma dúvida.

O *site* da ULSG é diariamente atualizado pelo Gabinete de Comunicação e Imagem.

### **1.8.1.2. Facebook**

A rede social *Facebook* (Anexo VI) é diariamente atualizada pelo Gabinete de Comunicação e Imagem, sendo uma das redes sociais mais utilizadas e com maior índice de interatividade para com o público.

No *Facebook* são partilhados todos os tipos de conteúdo relacionados com a ULSG, por exemplo: temas relacionados com a saúde; notícias; eventos; entre outras. Visto que estamos a viver numa época de pandemia, o GCI aposta na publicação de conteúdos sobre como nos protegermos do vírus, seguindo as normas da DGS.

O *Facebook* é, também, uma forma de estar constantemente em contacto com o público, visto que o mesmo tem acesso a toda a informação e a todas as atividades realizadas na ULSG, sentindo-se, assim, mais próximo da instituição.

O *Facebook* conta com 14 416 gostos e 14 528 seguidores ( dados consultados no dia 30 de Setembro), mostrando, desta maneira, a grande área da abrangência da rede social, e por isso, todos os dias se tem de proceder a uma publicação.

### 1.8.1.3. Instagram

O *Instagram*, segundo rede social mais utilizada, também foi criada pelo GCI, e conta com um total de 649 seguidores (dados consultados a 30 de setembro), e os conteúdos publicados nesta rede social, não são muito diferenciados dos conteúdos do Facebook.

No entanto as publicações no Instagram são mais dinâmicas e apresentam um padrão muito mais criativo como podemos ver na figura 7.

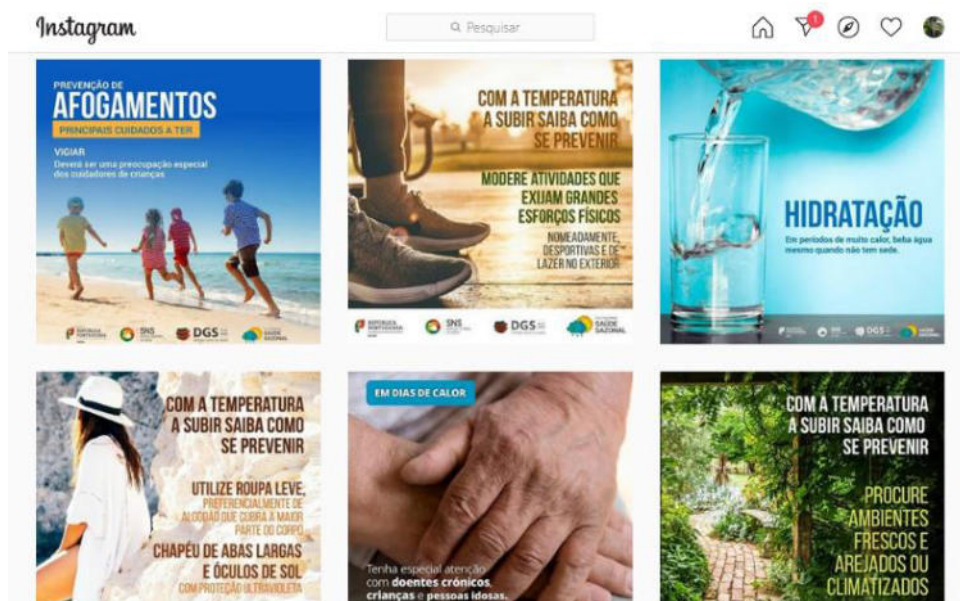


Figura 7. Layout Instagram

Fonte: <https://www.instagram.com/ulsguarda/?hl=pt>

### 1.8.1.4. Youtube

O *Youtube* (Anexo VII) é uma rede social de compartilhamento de vídeos. A ULSG tem uma conta no *Youtube* com um total de 20 inscritos (dados consultados a 30 de setembro). Nessa mesma plataforma são disponibilizados diversos vídeos acerca das atividades realizadas na ULSG.

As redes sociais assumem um papel preponderante nos dias de hoje, pois são muitas as pessoas que acedem às mesmas diariamente, assim, apostar nas redes sociais para divulgação é uma mais-valia de modo a acompanhar a atualidade e de forma a criar um elo de ligação e existir uma disseminação mais rápida de informação.

### **1.8.2. Cartazes; *flyers* e desdobráveis**

Cabe ao GCI toda a comunicação externa, assim o mesmo é responsável pela execução e divulgação de cartazes, *flyers* ou desdobráveis abrangendo determinado tema.

Muitos cartazes, *flyers* e desdobráveis são criados pelo GCI, outros são recebidos no GCI para posterior divulgação. A facilidade da utilização destes materiais é crucial pois é através destes meios de comunicação que as pessoas ficam a conhecer determinado tema, principalmente a população mais idosa que não se encontra tão familiarizada com as tecnologias e este, sendo um meio tradicional, torna-se mais fácil a transmissão da informação às populações que por razões diferenciadas não têm acesso às tecnologias.

## **1.9. Gabinete de Comunicação e Imagem**

O Gabinete de Comunicação e Imagem (Anexo VIII) é responsável por toda a comunicação interna e externa, e por dar visibilidade a toda a instituição mantendo a boa imagem e reputação da ULSG. Tem como objetivo principal “coordenar a comunicação interna e externa da ULSG de forma a tornar a comunicação mais transparente, fluida e eficaz tendo como responsabilidade a coordenação e promoção das ações de comunicação institucionais, projetando e divulgando o trabalho feito na prestação de cuidados de saúde e utentes.” (Uls Guarda, s.d.). Abrange diversas áreas, tais como: comunicação com jornalistas; comunicação interna e externa; assessoria ao Conselho de Administração e a elaboração de conteúdos para a imprensa.

O GCI é composto pela coordenadora Mestre Carla Fantasia e pela colaboradora Aida Nunes. No entanto este gabinete recebe muitos estagiários, como pessoas que se encontram inscritas no IEFP e procuram realizar estágio profissional.

### **1.9.1. Análise *SWOT***

A análise *SWOT* (Tabela 1) é uma ferramenta muito útil para avaliar determinada organização.. Esta análise organizacional permite obter uma generalidade de informação de forma a que esta consiga atenuar as ameaças e corrigir os pontos fracos. A análise Swot apresentada (Tabela I) refere-se ao Gabinete de Comunicação Imagem.

**Pontos Fortes (*Strengths*):** Aquilo que o gabinete tem que o faz ser um gabinete excelente e eficaz.

**Pontos Fracos (*Weaknesses*):** São fraquezas que o gabinete tem que necessitam de ser corrigidas.

**Oportunidades (*Opportunities*):** São aspetos positivos do ambiente externo que permitem um desenvolvimento do gabinete.

**Ameaças (*Threats*):** São as ameaças vindas tanto do ambiente interno, como externo que ameaçam o funcionamento organizacional do Gabinete.

Tabela 1. Análise *Swot* GCI

Pontos Fortes	Pontos Fracos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Boas Instalações;</li><li>• Comunicação eficaz;</li><li>• Bom relacionamento entre todos os colaboradores proporcionado uns bons ambientes laborais;</li><li>• Constante troca de informação com os meios de Comunicação Social.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de <i>Softwares</i> de <i>design</i> gráfico;</li><li>• Fraca modernidade dos equipamentos informáticos;</li><li>• Grande fluxo de entrada e saída de colaboradores;</li><li>• Carência de recursos humanos especializados.</li></ul>
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"><li>• Proporcionar uma boa visibilidade da Instituição tanto interna como externa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meios de Comunicação Social que, por vezes, colocam em causa a imagem e a reputação da ULSG transmitindo notícias falsas;</li><li>• Saída de Informação confidencial para o exterior.</li></ul>

Fonte: Elaboração própria





Depois de uma avaliação da instituição é necessário a criação de sugestões de modo a manter os pontos fortes; corrigir os pontos fracos; aproveitar as oportunidades e atenuar as ameaças.

**Sugestões:**

- Optar por softwares atuais que permitam a facilidade de design;
- Apostar em equipamentos mais modernos;
- Apostar na comunicação/publicidade de modo a tornar a instituição mais apelativa para o seu público;
- Combater a fuga de informação para o exterior adotando medidas protocolares.
- Apostar na contratação de colaboradores qualificados.

Ao fazer isto, realizamos uma análise situacional e de reflexão estratégica que nos permite manter toda a estrutura institucional intacta.



# **Capítulo II**

---

## **ESTÁGIO**

---

Neste capítulo irei falar de todas as atividades que realizei durante o período de estágio curricular. Como referi anteriormente, devido ao vírus COVID-19, foi crucial a existência de uma reorganização de modo a cumprir todas as regras estipuladas pela DGS. Sendo assim, certas atividades não puderam ser realizadas, especialmente as que envolviam ajuntamentos de pessoas.

## **2. Plano de Estágio**

O plano de estágio teve como principal objetivo escolher atividades que pudessem ser realizadas e que me permitissem colocar em prática todos os meus conhecimentos como que me desafiassem de modo a aprimorar as minhas capacidades.

O facto de ter realizado o estágio em tempo de pandemia, apesar do número reduzido de atividades, não afetou a minha aprendizagem e permitiu-me adquirir novos conhecimentos e aprimorar o meu sentido de responsabilidade.

As atividades desenvolvidas relativas à comunicação interna foram as seguintes:

- *Clipping* de Imprensa;
- Elaboração de Agradecimentos

As atividades desenvolvidas relativas à comunicação externa foram:

- Elaboração de cartazes e Renovação de desdobráveis;
- Registo fotográfico;
- Elaboração de notícias.

O plano de estágio, como referi na introdução, foi realizado em conjunto com a minha supervisora, de modo a escolher atividades que apesar do covid-19 pudessem ser realizadas e que me permitissem colocar em prática todos os meus conhecimentos.

### **3. Acolhimento**

No primeiro dia de estágio (1 de julho) estava um pouco ansiosa porque ia entrar em algo completamente novo. Fui acolhida com todo o carinho e todos os colaboradores me transmitiram toda a confiança possível. Nesse mesmo dia tive de realizar o teste COVID-19 e aguardar em casa pelo resultado. Regressei ao estágio no dia 3 de julho, como referido anteriormente, onde me foram apresentadas todas as instalações e o gabinete onde eu ia estagiar – o Gabinete de Comunicação e Imagem.

O GCI é composto pela coordenadora Mestre Carla Fantasia, pela colaboradora Aida Nunes e pela funcionária Catarina Duarte a realizar estágio profissional pelo IEFP.

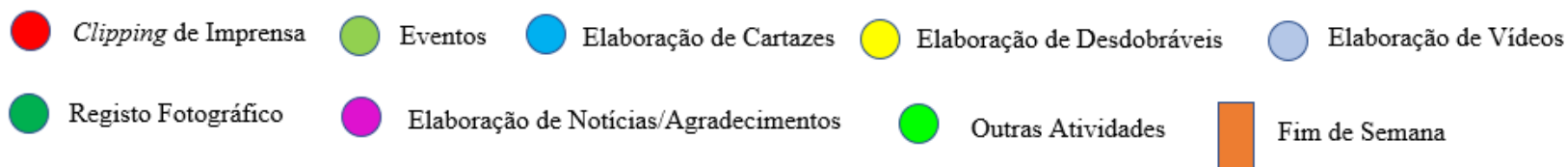
Desde o primeiro dia foi depositada em mim toda a confiança para a realização das atividades, sempre supervisionadas pela Mestre Carla Fantasia.

As primeiras semanas foram de aprendizagem, de forma a integrar-me dentro de todos os assuntos do GCI, foram-me apresentados os serviços e instalações do HSM, visto que, iria proceder à realização de certas tarefas, principalmente colocação de cartazes, sendo então crucial o conhecimento dessas mesmas instalações.

#### 4. Cronograma de Atividades

Tabela 2. Cronograma de Atividades

Dia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Julho			● ●	■	■	● ●	●	●	●		■	■	●		●	●		■	■	● ●		●	●		■	■			●	●	
Agosto	■	■	● ●	●	●	●	●	■	■		●	●	●	●	■	■		●		● ●	●	■	■		●	●	●		■	■	●
Setembro		●	●		■	■		●		●	■	■	●	●			● ●	■	■	● ●		●	●		■	■		●	●	●	●
Outubro																															



Fonte: Elaboração própria

## **5. Descrição das atividades desenvolvidas**

Todas as atividades do plano de estágio foram realizadas com êxito como foram surgindo outras que enriqueceram, ainda mais, o meu percurso e que contribuíram para o aumento do meu sentido de responsabilidade. Todo o estágio foi realizado com confiança, responsabilidade e vontade de aprender e fazer, e o facto de ter tido oportunidade de realizar atividades nas mais diversas áreas permitiu que eu adquirisse técnicas que não dominava.

### **5.1. Clipping de Imprensa**

Os recortes de imprensa ou *clipping* de imprensa consiste na seleção de notícias em jornais, revistas ou sites.

O *clipping* de imprensa é uma atividade bastante importante que permite selecionar notícias que mostrem a imagem que uma determinada organização está a transmitir para o seu público, caso sejam percecionadas notícias negativas é possível antecipar a chegada de uma crise. Têm como outro objetivo ficarem arquivadas para posteriormente, em alguma situação, poderem ser revistas as notícias relacionadas com a organização em questão.

O *clipping* de imprensa foi a atividade que mais realizei ao longo dos três meses de estágio. Semanalmente, mais propriamente todas as quintas feiras, chegavam dois jornais regionais: “Terras da Beira” e “A Guarda”.

Primeiramente procedia a análise de jornais e selecionava notícias relacionados com a saúde e com a instituição Unidade Local de Saúde da Guarda. Depois de selecionadas procedia à sua impressão e de seguida à respetiva identificação: nome, data e página do jornal (Anexo IX), para de seguida ser arquivada no dossiê “Recortes de Imprensa”.

### **5.2. Elaboração de cartazes e renovação de desdobráveis**

Durante os três meses de estágio foi-me pedida a elaboração e renovação de cartazes e desdobráveis que permitiram colocar à prova a minha criatividade e as minhas competências. Na elaboração de todos eles tinha um objetivo diferente, apesar dos temas se encontrarem

direta e indiretamente relacionados com a saúde, todos os cartazes e desdobráveis pretendiam demonstrar coisas diferentes.

Todos os cartazes e desdobráveis eram enviados para posterior aprovação e em todos eles era obrigatório a utilização de três logótipos por ordem, da esquerda para a direita, respetivamente: o logótipo da República Portuguesa; o logótipo do Serviço Nacional de Saúde (SNS) e o logótipo da ULSG (figura 8). Podem ser inseridos logótipos de outras organizações/instituições, como é o caso do cartaz que realizei para a recolha de sangue, que irei falar posteriormente, onde tive de colocar o símbolo do IPG e do Instituto Português do Sangue e da Transplantação (IPST). No entanto os três logótipos referidos no parágrafo têm de estar inseridos obrigatoriamente.



**Figura 8. Logótipos obrigatórios**

**Fonte:** Elaboração Própria

Em todo o processo criativo da realização dos cartazes e renovação dos desdobráveis tive em conta ferramentas bastante importantes, cruciais para o desenvolvimento criativo. Primeiramente todos os elementos e imagens dos cartazes e desdobráveis foram retirados de bancos de imagem gratuitos e, seguidamente, a ferramenta que utilizei para a realização dos mesmos foi o Canva,

As cores e elementos também assumiram um papel importante.

- **Banco de Imagem gratuitas**

Existe um cuidado bastante rigoroso quanto a imagens que possuem direitos de autor. Dentro de instituições e/ou organizações as imagens utilizadas têm de ser compradas ou têm de ser de uso gratuito, visto que são elementos informativos que são distribuídos tanto para públicos internos como externos, e por isso as mesmas têm de possuir livre acesso e não

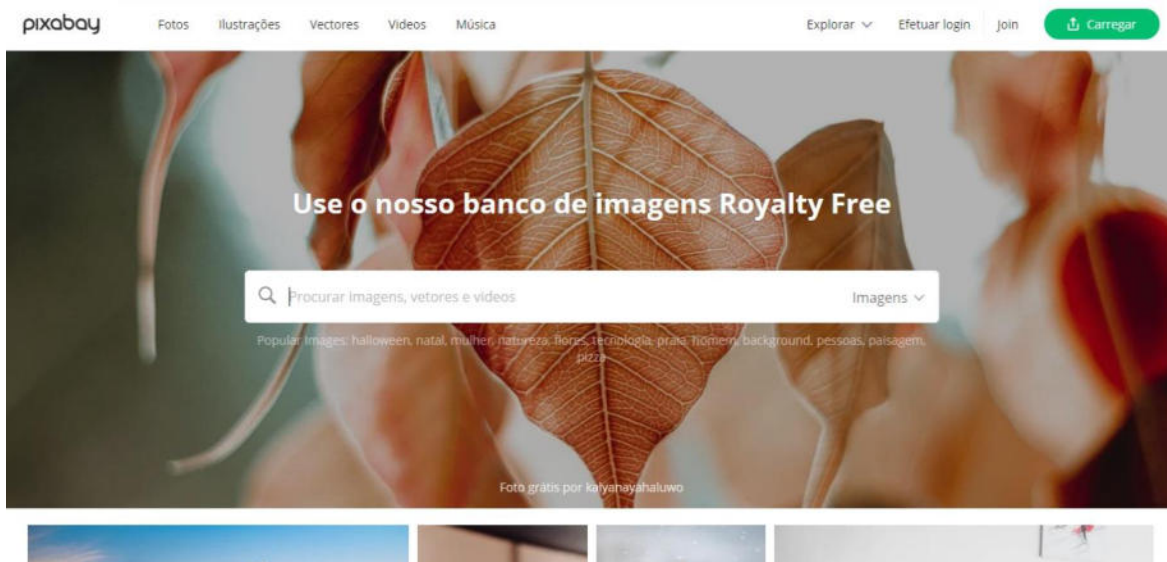
constituir qualquer tipo de implicação. Os bancos de imagem gratuitas são sites que nos permitem o livre acesso de utilização dos seus conteúdos.

São vários os bancos de imagem gratuitos existentes no entanto, para a realização dos meus cartazes e desdobráveis, foram usados o *freepik* (figura 9) e o *pixabay* (figura 10).



**Figura 9. Banco de Imagem gratuito *Freepik***

**Fonte:** <https://br.freepik.com/>



**Figura 10. Banco de Imagem Gratuito *Pixabay***

**Fonte:** <https://pixabay.com/pt/>



- **Ferramentas de suporte gráfico**

A ferramenta Canva foi aquela que utilizei para proceder à criação de suportes gráficos. A escolha desta ferramenta está diretamente relacionada com dois aspetos: a familiaridade que já tenho com a mesma, e com a sua grande facilidade e criatividade. Através do *Canva* (figura 11) é muito fácil criar *designs*, visto que a mesma usufrui de uma interface simples e de fácil perceção. A ferramenta Canva permite a criação de vários designs, como também nos proporciona ideias de tema. Ao escolher o tipo de *design* e as dimensões do mesmo é aberto um painel de edição (figura 12) muito intuitivo e de fácil utilização onde podemos criar o nosso *design*.

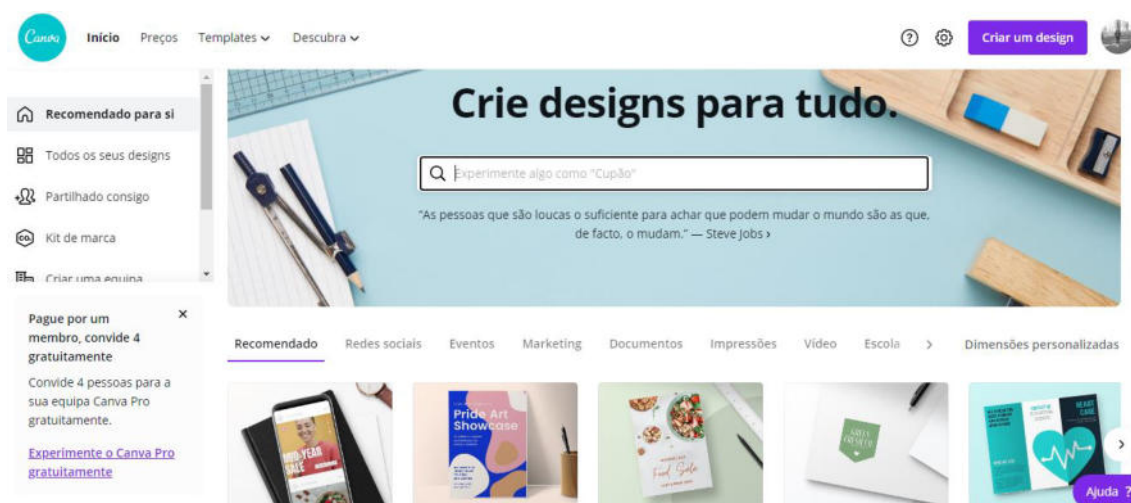


Figura 11. Canva

Fonte: <https://www.canva.com/>

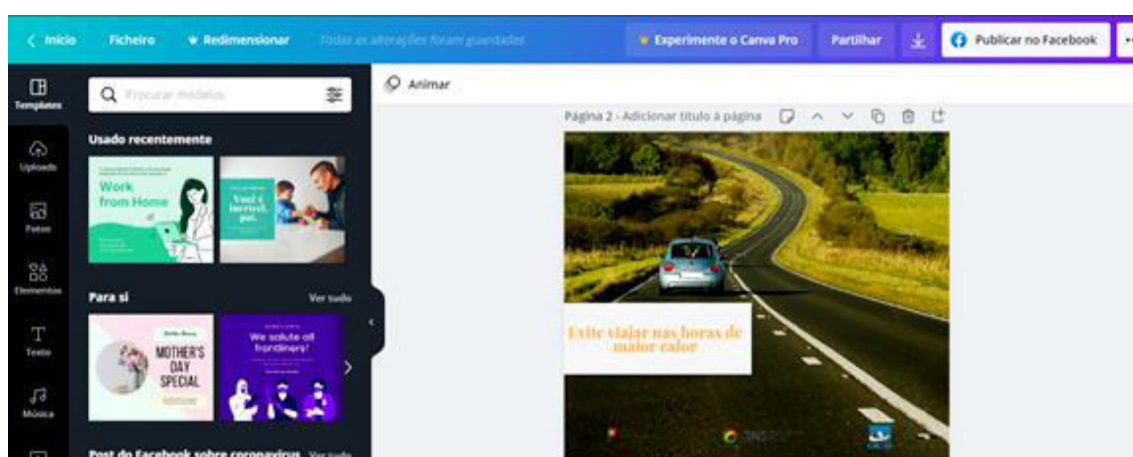


Figura 12. Painel de Edição Canva

Fonte: <https://www.canva.com/>

- **Cores e Elementos**

Ao realizar determinado design gráfico temos de ter em conta vários fatores, de modo a transmitirmos a mensagem com clareza.

Assim em todo o meu processo criativo tive em conta as cores pois cada uma transmite uma mensagem diferente, e a disposição dos diferentes elementos.

Assim, fui bastante cuidadosa e minuciosa na escolha das cores e elementos, para que os dois conjugados conseguissem transmitir a mensagem que eu pretendia transmitir. A correta utilização das cores é um importante aliado para o sucesso do design.

Neste meu percurso criativo, tive como base a imagem das cores (figura 13) que me permitiu relacionar as cores ao significado que a mesma possui.



**Figura 13. Significado das cores**

**Fonte:** <https://medium.com/@aliensdesign/desenvolvimento-de-identidade-visual-cores-e-elementos>

Agora vou falar de todos os cartazes e desdobráveis que realizei.

### **5.2.1. Cartaz “Conselhos para se Proteger do Calor”**

Visto que o meu estágio começou no início de julho, quando a exposição solar sem as devidas precauções se torna preocupante, foi-me pedido a realização de um cartaz acerca de conselhos para nos protegermos do calor (Apêndice I). Assim o meu objetivo primordial concentrou-se em alertar as pessoas para a devida proteção quando expostos ao calor, e da mesma maneira, informá-las zelando assim, pela sua saúde.

Como fundo do cartaz decidi colocar uma cor azul pois representa o mar e simboliza a tranquilidade. No entanto, e em contraste para alertar aos cuidados a ter, utilizei uma cor laranja, por ser uma cor forte e que para além do vermelho também transmite a ideia de calor.

Depois de realizar alguma pesquisa e tendo por base cartazes realizados anteriormente, selecionei os conselhos mais importantes. Para o cartaz não conter somente texto decidi colocar imagens ilustrativas para o tornar mais chamativo.

### **5.2.2. Cartaz “Proteja-se do frio”**

Outros dos cartazes realizados durante o período de estágio curricular foi um cartaz com conselhos para nos protegermos do frio (Apêndice II).

Neste cartaz ao contrário do que aconteceu no anterior optei por utilizar cores frias, relacionadas com o inverno, tais como: cinzento claro; azul claro e branco.

Tal como fiz no cartaz referido no ponto 5.2.1 realizei uma pesquisa e tive por base cartazes realizados anteriormente.

De forma a tornar o cartaz mais atrativo e “divertido”, optei por uma versão mais infantil. Assim utilizando os bancos de imagens gratuitas, optei por utilizar duas crianças agasalhadas a segurar em flocos de neve, como decidi colocar neve a cair.

### **5.2.3. Cartaz “Saída do Alert – Entrada do SClínico”**

Foi-me pedido, em âmbito interno, para o serviço informático, a realização de dois cartazes diferentes como forma de dar a conhecer a todos os respetivos serviços de urgência a entrada de um novo software de computador.

Na proposta I (Apêndice III) optei por colocar uma imagem que atribuisse logo a ideia de placa de rede, utilizei a cor verde, pois transmite o significado de crescimento, que neste contexto é a evolução para um novo software de computador. É um cartaz especialmente de cariz informativo e por isso não utilizei uma variedade de elementos. Tive especial atenção na disposição do texto de modo a ser logo captada a ideia principal.

Na proposta II (Apêndice IV), tal como na proposta I coloquei uma imagem que atribuisse a ideia de placa de rede, por sua vez, diferenciei na cor e na disposição do texto. Para este cartaz utilizei a cor vermelha que transmite neste contexto o significado de energia, relacionada com computadores. Para além desse significado, também utilizei o vermelho por ser uma cor chamativa e que capta logo à atenção. Assim dentro do retângulo vermelho coloquei o texto de forma a captar a atenção e a mensagem ser logo percebida.

O título “Entrada do SClínico” coloquei em letras maiores por ser a ideia principal e para ser logo captado e levar a ler o restante aviso.

### **5.2.4. Cartaz “Recolha de Sangue”**

Durante o meu percurso no estágio curricular, duas vezes por mês eram realizadas colheitas de sangue. O aviso deste evento foi sempre feito através da rede social Facebook, nos meses de julho e agosto. No entanto, para chegar ao conhecimento de mais gente foi-me pedido a realização de um cartaz referente à recolha de sangue que se ia realizar nos dias 14 e 29 de Setembro (Apêndice V). O cartaz era meramente informativo, e por isso toda a informação crucial tinha de se encontrar inserida no cartaz.

Assim na elaboração do cartaz coloquei a data, o local e o horário. Relativamente às cores optei pelo vermelho aliado ao significado do amor e por ser uma cor que se encontra diretamente interligada com a cor do sangue. A imagem foi escolhida com o intuito de

transmitir a mensagem “Doe Sangue. Doe Vida” e a imagem do coração o significado de amor e de um gesto bastante solidário. Este cartaz depois de aprovado foi afixado em todos os *placards* informativos do HSM.

#### **5.2.5. Desdobrável “Direitos e Deveres do Utente”**

Para além dos cartazes que realizei, foi-me pedida a renovação de alguns desdobráveis, por duas razões: alguns encontravam-se desatualizados e outros não estavam atrativos visualmente.

Foi-me pedida a realização de um desdobrável intitulado “Direitos e Deveres dos Utentes”(Apêndice VI). Esse desdobrável já existia e foi criado por outro departamento, no entanto o mesmo não foi aprovado e coube ao GCI realizar um novo. O antigo desdobrável (Anexo X ) era bastante confuso, continha muito texto e as cores não combinavam e por isso tornava-se impercetível.

No entanto o texto era bastante excessivo, mas tive de o manter, não podendo, assim, reduzir a quantidade excessiva do mesmo.

Na renovação do desdobrável optei por utilizar vários tons de azul, visto que se encontram relacionadas com a saúde e tranquilidade.

Na parte da frente do desdobrável coloquei uma imagem que pretende transmitir a ideia de segurança e cuidado para com o utente. Também coloquei informação relevante como os contactos e os deveres dos utentes.

Na parte de trás, apesar do texto excessivo tentei “animá -lo” um pouco coloquei “bonecos” médicos, de forma a tornar o desdobrável mais apelativo e não se tornar tão cansativo de ler.

Depois de aprovado tive de realizar mais três desdobráveis iguais, traduzidos em três idiomas diferentes: francês (Apêndice VII); espanhol (Apêndice VIII) e inglês (Apêndice IX).

.

### **5.2.6. Desdobrável “Guia de Visitas”**

Foi-me pedida a realização de um guia de visitas renovado, visto que o último foi realizado por um estagiário em 2017.

O guia de visitas foi feito em formato desdobrável de forma a tornar-se mais fácil e prático para as pessoas.

O texto contido no guia de visitas era bastante acessível e não era excessivo, sendo, assim, possível jogar com determinados elementos de modo a torná-lo mais perceptível e apelativo.

As cores utilizadas foram vários tons de azuis, porque, tal como o anterior, remete para as cores hospitalares e, por sua vez transmite segurança e é uma cor bastante leve. Outra explicação da utilização da cor azul, é por ser aquela que se encontra predominante no logótipo da ULSG.

Os elementos e imagens utilizados foram escolhidos com objetivos específicos. A utilização do estetoscópio remete para a área da saúde e a imagem da senhora idosa com um acompanhante remete para a ideia de “visita” que era aquilo que pretendia transmitir.

Realizei várias propostas e a que se encontra presente no Apêndice X foi a escolhida.

### **5.2.7. Guia de Acolhimento**

O Guia de Acolhimento (Apêndice XI) foi realizado com o intuito de renovar um guia que já continha texto antigo e que precisava de algumas alterações. Assim escrevi um texto de início com as devidas alterações, mesmo assim o texto era bastante excessivo. No entanto tive de manter esse texto e tentei não tornar o desdobrável em algo “cansativo”.

Assim pegando no Guia de Acolhimento antigo (Anexo XI) realizei um desdobrável que foi posteriormente aprovado.

No desdobrável utilizei a cor azul, por estar interligada com o âmbito hospitalar. A letra coloquei na cor branco para ser perceptível devido à cor de fundo. Primeiramente tinha optado pela cor cinzenta só que a mesma não combinava com os elementos que pretendia colocar.

Os elementos utilizados foram escolhidos minuciosamente de modo a transmitir o significado da mensagem. A enfermeira ligada ao âmbito hospitalar e a imagem das mãos a segurar uma família transmitindo a ideia pretendida: Acolhimento.

Depois da realização de todos os cartazes e desdobráveis, os mesmos eram impressos para se ter uma perceção mais eficaz e minuciosa de forma a corrigir alguma falha de design.

### **5.3. Atividades/Eventos**

Neste ponto vou falar concretamente das atividades/eventos que foram realizados, explicar do que é que se tratam e o objetivo da sua realização.

Apesar de não ter organizado estas atividades/eventos foi crucial para mim ter participado, não somente para proceder ao registo fotográfico, mas de outras formas o que me permitiu crescer a níveis de aprendizagem.

#### **5.3.1. Evento 1000 testes**

O evento “dos 1000 testes” foi realizado logo no meu primeiro dia de estágio e está relacionado com o facto da ULSG ter realizado um total de 1000 testes de COVID-19, e desses mil testes apenas 6 funcionários se encontraram infetados, tendo sido logo colocados em tratamento.

Ou seja, foi um evento para “celebrar” os testes negativos dentro dos profissionais de saúde que puderam continuar a realizar a sua atividade sem constituir qualquer perigo para com os utentes.

#### **5.3.2. Recolha de Sangue**

Esta atividade é realizada pelo facto de ser um ato de solidariedade e amor ao próximo. A Escola Superior de Saúde fornece o espaço e as inscrições dos utentes que pretendem doar sangue é feita com antecedência.



A primeira vez que esta atividade foi realizada durante o meu período de estágio foi-me explicado todo o processo e como são feitas as recolhas. Foi muito importante para mim pois aprendi diversas coisas e adquiri conhecimentos que antes desconhecia.

Como falei anteriormente, a mesma é realizada duas vezes por mês e seguindo todas as regras da DGS.

### **5.3.3. Entrega de Donativo à ULS**

Este evento decorreu porque a Associação de Futebol da Guarda entregou um cheque donativo de 1000 € à ULSG de forma a ajudar os profissionais de saúde por todo o trabalho que têm feito.

O evento foi marcado pela presença do presidente e alguns membros importantes da Associação de Futebol da Guarda. O donativo foi entregue à presidente do CA.

Neste evento/atividade eu tinha como tarefa estar atenta ao discurso do Presidente da Associação de forma a retirar apontamentos e responder a perguntas essenciais para posteriormente redigir uma notícia que irei aprofundar no ponto 5.5.

### **5.3.4. Dia Mundial da Segurança do Doente**

O Dia mundial da Segurança do Doente foi assinalado na ULSG no grande auditório onde foram realizadas várias conferências com os profissionais de saúde e onde esteve presente o CA. Essas videoconferências eram online e podiam ser assistidas por qualquer pessoa através do computador ou telemóvel.

Eu tive oportunidade de assistir e perceber a grande importância de todos os métodos referidos por todos os profissionais de modo a que o doente se sinta em segurança como também as suas famílias.

Nessas conferências foram discutidos todos os métodos de segurança utilizados na ULSG, onde estiveram presentes profissionais dos centros de saúde na área da abrangência da ULSG.



#### **5.4. Registo Fotográfico**

Durante o meu estágio curricular foram algumas atividades/eventos aos quais tive de proceder ao registo fotográfico para posterior publicação nas redes sociais. Em todas as atividades realizados na ULSG o registo fotográfico é imprescindível para dar a conhecer ao público tudo o que é realizado para que, dessa maneira, se estabeleça um elo cada vez mais forte. Também é importante o registo fotográfico para que todas as atividades/eventos realizados fiquem registados.

As atividades/eventos aos quais procedi ao registo fotográfico foram as referidas no ponto 5.3:

- 1000 testes (Anexo XII);
- Recolha de Sangue (Anexo XIII);
- Entrega de Donativo à ULS (Anexo XIV);
- Dia Mundial da Segurança do Doente (Anexo XV).

Como disse anteriormente para além de ter participado de outras formas a minha tarefa principal era realizar o registo fotográfico.

#### **5.5. Elaboração de notícias**

Esta foi a atividade que realizei com menos frequência, só realizei duas notícias referentes a dois eventos que ocorreram, e que referi anteriormente: entrega de donativo à ULSG (Apêndice XII) e Recolha de Sangue (Apêndice XIII).

Relativamente à recolha de sangue, o GCI, via email, recebe os dados, como por exemplo número de dadores e número de colheitas. A partir desses dados é realizei uma notícia onde indicava os dados e aproveitava para referir quando seria a próxima recolha.

Relativamente à entrega do donativo, a notícia que redigi, foi feita através do discurso feito pelo presidente da Associação de Futebol da Guarda, que me permitiram responder a perguntas como: “ O porquê da entrega do donativo?”; “Quem sugeriu a ideia?” e “Quem contribui?”.

Através da resposta a estas perguntas realizei a minha notícia.

## 5.6. Outras atividades

Outras atividades eram realizadas quase diariamente. Entre essas atividades estão o apoio telefônico, onde tinha de proceder à entrega de recados dado por este meio de comunicação interno; a manutenção da informação atualizada nos placards informativos; entrega de correspondência nos diversos serviços; separação e posterior entrega pelos diferentes centros de saúde e o HSM e HNSA de cartazes e desdobráveis; arquivo de documentos nos respectivos dossiês, entre outras.

Para além das atividades quase diárias, apareceram algumas atividades que não se encontravam previamente estipuladas no plano de estágio, tais como:

- ❖ Elaboração de um logótipo “Mêda com saúde”;
- ❖ Colocação de sinalética nos carros da ULSG;
- ❖ Aniversário da ULSG;
- ❖ Elaboração de uma tabela “Diferenças entre sintomas”.

### 5.6.1. Elaboração do logótipo “Mêda com Saúde”

Foi enviado para o GCI um logótipo para o departamento de enfermagem da Mêda, no entanto o mesmo não foi aprovado e coube-me a mim realizar um de raiz, mas com elementos e cores específicas presentes na memória descrita disponibilizada no Anexo XVI.

Na figura 14 encontra-se o logótipo antigo e na figura 15 o logótipo realizado por mim.



Figura 14. Logótipo "Mêda com Saúde" antigo

Fonte: GCI



**Figura 15. Logótipo “Mêda com Saúde”**

**Fonte:** Elaboração Própria

### **5.6.2. Colocação de Sinalética**

De modo a serem identificados os carros pertencentes à ULSG foi necessária colocação de sinalética para essa mesma identificação (Anexo XVII).

Foram colocados os logótipos da Unidade Local de Saúde da Guarda (ULSG) e do Serviço Nacional de Saúde (SNS).

Como referido no Capítulo I, cabe ao GCI toda a comunicação interna e externa, de modo a passar a boa imagem da instituição. Assim a colocação desta sinalética remete para a comunicação externa dos carros pertencentes à ULSG.

### 5.6.3. Aniversário da ULSG

O aniversário da ULSG celebra-se no dia 1 de outubro. Todos os anos é realizada uma pequena festa, este ano não sendo possível, procedeu-se à realização de um cartão (figura 16).

Assim, recorri à ferramenta do Canva fiz um cartão para posteriormente ser assinado por todos os membros do CA.



Figura 16. Cartão 12º Aniversário ULSG








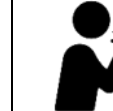


Fonte: Elaboração Própria

### 5.6.4. Tabela “Diferenças entre os sintomas Covid-19; Gripe e Constipação”

Realizei uma tabela (Tabela 3) onde são exemplificados os vários sintomas nas diferentes condições de saúde. Devido ao Covid-19, as pessoas têm uma certa dificuldade em distinguir os sintomas dos diferentes estados de saúde.

Assim, esta tabela foi realizada com o objetivo de tentar ajudar as pessoas a perceber e a distinguir os diferentes sintomas, sem existir razões para alarmismo.

Tabela 3. Tabela - Diferença de sintomas

Sintomas	 Tosse seca	 Febre	 Pingo no nariz	 Dor de Garganta	 Falta de Ar	 Dor de Cabeça	 Dores no corpo	 Espirrar	 Fadiga	 Diarreia
Covid - 19	✓✓✓	✓✓✓	~	✓✓	✓✓	✓✓	✓✓	X	✓✓	~
Gripe	✓✓✓	✓✓✓	✓✓	✓✓	X	✓✓✓	✓✓✓	X	✓✓✓	✓✓
Constipação	✓	~	✓✓✓	✓✓✓	X	~	✓✓✓	✓✓✓	✓✓	X

	Frequentemente		Por vezes		Poucas vezes		Raramente		Sem sintomas
---	----------------	---	-----------	--	--------------	---	-----------	---	--------------

Fonte: Elaboração Própria

## 6. Reflexão final

Concluo mais uma etapa da minha vida, aplicando não só os meus conhecimentos, mas adquirindo novos. Sendo o estágio a ponte que interliga a vida académica ao mundo laboral, é bastante importante colocarmos a prática dos conhecimentos das diversas unidades curriculares, ganhando, de certa forma, experiência profissional.

Gerir toda a comunicação interna e externa é uma tarefa bastante complexa e exige um grande esforço, e o Gabinete de Comunicação e Imagem, faz de tudo para que a comunicação se concretize de uma forma eficaz.

Todas as unidades curriculares que tive durante o meu percurso académico estabeleceram um papel bastante preponderante no meu estágio desde técnicas de expressão oral e escrita a comunicação multimédia.

Relativamente a todas as atividades/propostas que realizei foram todas aprovadas e realizadas com sucesso. Todas colocaram à prova as minhas competências, e me permitiram adquirir conhecimentos na área da comunicação que desconhecia.

A adaptação e ambientação organizacional foi muito fácil, devido à simpatia e acolhimento de todos os colaboradores, que sempre me fizeram sentir como um membro da instituição.

Gostei muito de todas as atividades, apesar de terem sido poucas. No entanto gostava de ter tido liberdade para fazer mais, de gerir as redes sociais de forma a avaliar a sua atividade e realizar um agendamento para todas as publicações, tive muito pena de não ter feito isso.

Foi uma experiência gratificante pois aprendi como é estar dentro do mercado de trabalho, o que se torna num desafio bastante grande. Sinto que cresci pessoal e profissionalmente, em muitos aspetos.

## 7. Bibliografia

(s.d.). Obtido de Uls Guarda: <http://www.ulsguarda.min-saude.pt/>

Aidar, M. M. (2015). Em *Planeamento estratégico e competitividade na saúde* (p. 26). São Paulo: Saraiva.

Amaral, S. O. (2008). Desenvolvimento de *balanced scorecard* num grupo empresarial de tecnologias de informação . ISCT.

Ferreira, D. S. (2015). *Os desafios da comunicação externa numa empresa de formação*. Lisboa.

Guarda, U. L. (2018). *Relatório de Gestão e Contas*. Guarda.

Lampreia, J. M. (1998). Em *Comunicação Empresarial - As Relações Públicas na Gestão* (p. 49). Lisboa: Texto Editora.

Melo, V. P. (2006). *A comunicação interna e sua importância nas organizações*.

Pais, M. L. (2015). *O Papel dos Sites de Redes Sociais nas Organizações de Medicina Dentária*. Covilhã.

Pato, A. d. (2009). *O Papel do Relações Públicas na Sociedade Contemporânea: Nascimento, percurso e futuro da actividade* . Coimbra: Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra .

Pinho, J. B. (1996). Em *O poder das Marcas*. Summus Editorail.

Satin, H. (2018). Em *Dados Internacionais de Catalogação na Publicação de acordo com ISBD*. Foco.

Sequeira, A. M. (2013). *Identidade Visual - O Simbolismo na Identidade Organizacional*. Porto: ISCAP.

---

# Anexos

---

---





## **Lista de Anexos**

**Anexo I** – Plano de estágio

**Anexo II** – Organograma ULSG

**Anexo III** – Exemplo de Agradecimento

**Anexo IV** – Placard/quadro informativo

**Anexo V** – Site Institucional

**Anexo VI** – Rede Social *Facebook*

**Anexo VII** – Rede social de compartilhamento de vídeos – Youtube.

**Anexo VIII** – Gabinete de Comunicação e Imagem

**Anexo IX**- Recortes de Imprensa

**Anexo X** – Desdobrável “Direitos e Deveres dos Utentes” antigo

**Anexo XI** – Guia de Acolhimento antigo

**Anexo XII** – Evento “1000 testes”

**Anexo XIII** – Evento recolha de Sangue

**Anexo XIV** – Entrega de donativo

**Anexo XV** – Evento Dia Mundial da Segurança do Doente

**Anexo XVI** -Memória Descritiva Logótipo “Mêda com Saúde”

**Anexo XVII** - Colocação de Sinalética

---

---

# Anexo I

---

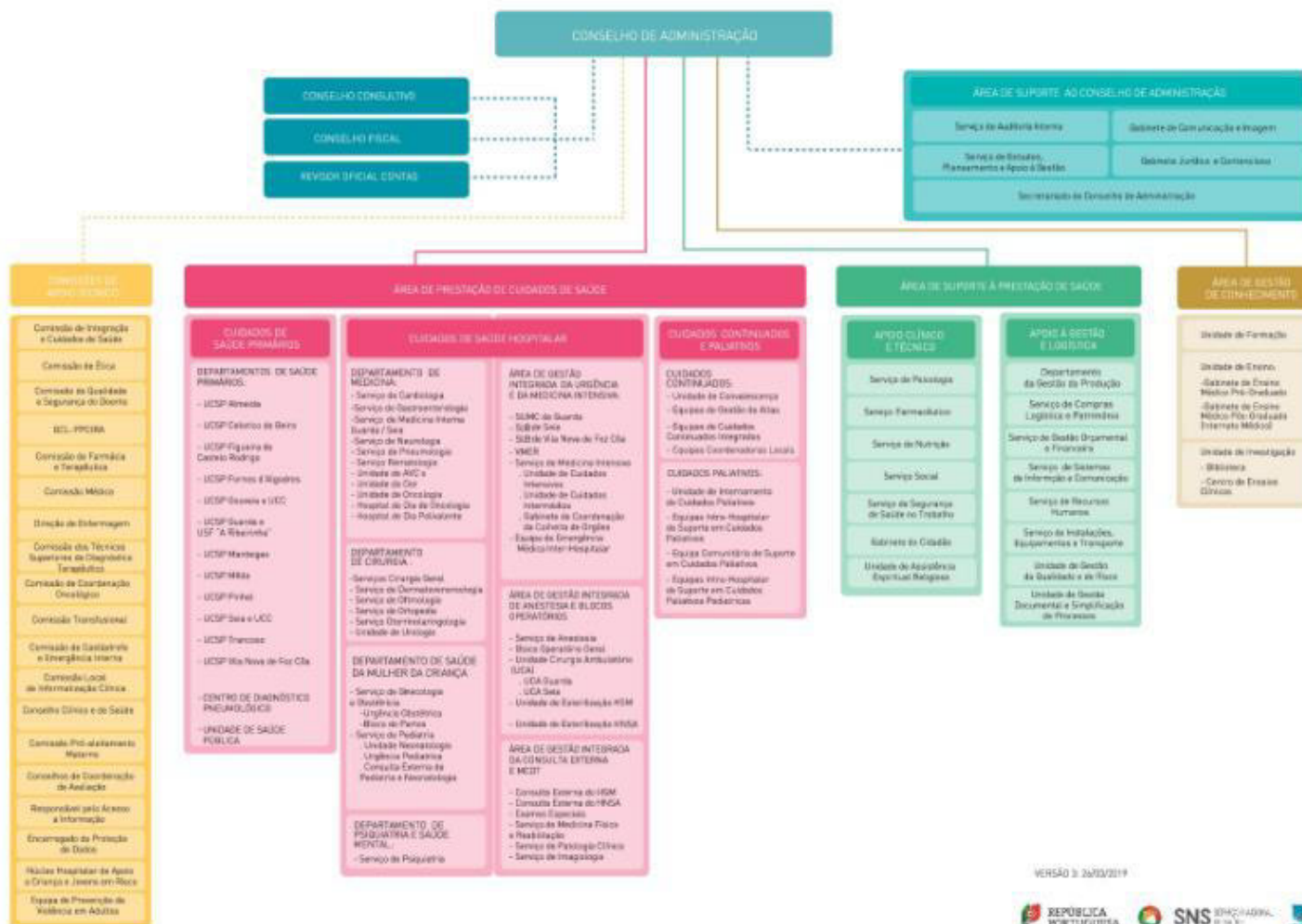
---

 <p><b>Politécnico de Guarda</b> Polytechnic of Guarda</p>	<h2 style="margin: 0;">PLANO DE TRABALHO</h2> <p style="margin: 0;">Ensino Clínico Estágio</p> <p style="margin: 0;">Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP) Licenciaturas Mestrados</p>	<p><b>MODELO</b> GESP.004.06</p> <p>Ano Letivo <u>2024 / 2025</u></p>
<p>Este documento é um complemento do formulário GESP.003 - CONVENÇÃO.</p>		
<p>Escola: <input checked="" type="checkbox"/> ESECD    <input type="checkbox"/> ESS    <input type="checkbox"/> ESTG    <input type="checkbox"/> ESTH</p> <p>Tipologia: <input checked="" type="checkbox"/> Curricular    <input type="checkbox"/> Extracurricular    <input type="checkbox"/> Outra: _____</p> <p>Ato abrigo do <b>protocolo ou especificidade formativa?</b> <input type="checkbox"/> Sim, Qual? _____</p> <p>Informação adicional (se aplicável):</p> <p>Designação: <u>Comunicação e Mídias Sociais</u></p> <p>Ano letivo: <u>3º</u> Semestre: <u>2º</u>    <input type="radio"/> 1.º período    <input type="radio"/> 2.º período    <input type="radio"/> 3.º período</p> <p>Regime específico COVID-19?    <input type="checkbox"/> Não    <input checked="" type="checkbox"/> Sim</p>		
<p><b>1. IDENTIFICAÇÃO DOS INTERVENIENTES</b></p>		
<p>Estudante: <u>Amélia Sofia Almeida Rocha</u>    N.º de estudante: <u>1371468</u></p> <p>Docente orientador(a): <u>Mário José Silva Marques</u></p> <p>Supervisor(a)/Tutor(a): <u>Carla Susana da Silva Teixeira Fontes</u></p>		
<p><b>2. PLANO DE TRABALHO</b></p>		
<p><u>Comunicação Interna:</u> Registo fotográfico de diferentes atividades; Atualização de informação nas redes sociais e site, elaboração de elogios funcionários/ serviços; Clipping de imprensa.</p> <p><u>Comunicação Externa:</u> Elaboração de cartazes informativos (literacia em saúde); elaboração de vídeos promocionais de pesquisas e de projetos comunitários para a população; elaboração de flyers e banners.</p> <p><u>Organização de eventos:</u> a elaborar cumprindo as regras da DGS em tempos de pandemia.</p> <p><u>Resposta de logotipo e justificação.</u></p>		
<p><b>3. ASSINATURAS</b></p>		
<p>O(A) Estudante</p> <p><u>1371468</u></p> <p><u>Amélia Rocha</u> (assinatura)</p>	<p>O(A) Docente Orientador(a)</p> <p><u>03072020</u></p> <p><u>Mário José Silva Marques</u> (assinatura)</p>	<p>O(A) Supervisor(a)/Tutor(a)</p> <p><b>U.I.S. Guarda, I.P.E.</b></p> <p>NIF: 508 752 000</p> <p><u>Carla Susana da Silva Teixeira Fontes</u> (assinatura)</p> <p>6301-857 GUARDA</p>

---

# Anexo II

---



---

# **Anexo III**

---



---

## Comunicação Interna 80/2020

### Agradecimento

É com satisfação que o Conselho de Administração da ULS da Guarda receciona o elogio de profissionalismo, dedicação, amabilidade e carinho, endereçados a toda a equipa do Serviço de Urgência.

Este reconhecimento foi remetido à Instituição, por parte do utente José Afonso Morgado que elogiou o atendimento, profissionalismo e generosidade da Dr.ª Ivanna Ostapink, a médica que o assistiu no passado dia 19 de julho de 2020.

No agradecimento recepcionado pelo CA, é expressada a gratidão e o profundo reconhecimento pelo trabalho diário e dedicação à causa humana.

Com os melhores cumprimentos,

Guarda, 28 de setembro de 2020

*A Presidente do Conselho de Administração,*

---

(Dra. Isabel Coelho)

---

# **Anexo IV**

---





---

# **Anexo V**

---

---

Para sua segurança, é obrigatório o uso de máscara. Use-a SEMPRE que se deslocar ao Hospital.

Obrigado!

COVID-19 Saiba mais →



Consultas



Exames



Serviços Clínicos



Profissionais

PROTEJA-SE DO CALOR

- USE MUITO LINGUETTES
- USE CAMISETA ALGODÃO
- USE PROTETOR SOLAR
- USE CAMISETA LEVE



Consultas



Exames



Serviços Clínicos



Profissionais



Tempos de Espera



Farmácias



Como chegar  
Horário de Visitas



Contactos Gerais



---

# **Anexo VI**

---

---



## Unidade Local de Saúde da Guarda

@UnidadeLocalSaudeGuarda · Hospital

Enviar mensagem

Página inicial Sobre Fotos Críticas Mais ▾

Gostei



Unidade Local de Saúde da Guarda

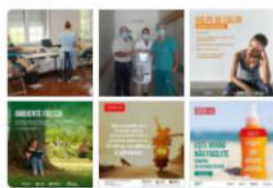
Enviar mensagem

Gostei



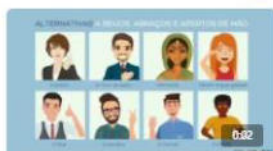
### Fotos

Ver tudo



### Videos

Ver tudo



Proteja-se a si e aos outros!

20

771 visualizações · há 5 dias

### Eventos futuros

Ver tudo



SEG, 14/09 ÀS 10:00

Recolha de Sangue na Guarda

Unidade Local de Saúde da Guarda

Sara

Com interesse

### Álbum Instituto do Sangue precisa de mais dadores na Guarda

Unidade Local de Saúde da Guarda adicionou 8 fotos novas.

1 de setembro às 17:15 ·

Tem-se vindo a registar um decréscimo acentuado no número de dádivas de sangue na Guarda. Na última recolha, efetuada esta segunda-feira, na Escola Superior de Saúde compareceram apenas 14 dadores, um número muito reduzido para o que é habitual na Guarda. Relembramos que a recolha é sempre feita com a maior segurança por uma equipa multidisciplinar (Médico, Enfermeiro e Administrativo) que se desloca do Instituto Português do Sangue e Transplantação (IPST) de Coimbra.

A p... Ver mais




Mais 5

---

# **Anexo VII**

---







 **ULS Guarda**  
20 subscritores

**SUBSCREVER**

INÍCIO VÍDEOS LISTAS DE REPRODUÇÃO CANAIS DISCUSSÃO ACERCA DE

Carregamentos ▶ REPRODUZIR TODOS

 1:54 Psiquiatria 2020 489 visualizações • Há 2 meses	 3:16 Dia Mundial Médico de família 151 visualizações • Há 4 meses	 5:05 Dia Internacional do Enfermeiro 152 visualizações • Há 4 meses	 6:34 COVID 19 na ULS da Guarda 317 visualizações • Há 4 meses	 12:09 ULSIntegral 46 visualizações • Há 5 meses
---	--	--	---	--

YouTube PT



**DIA MUNDIAL DO MÉDICO DE FAMÍLIA**  
**19/05/2020**

0:01 / 3:15

Dia Mundial Médico de família

151 visualizações • 19/05/2020

5 0 PARTILHAR GUARDAR

 **ULS Guarda**  
20 subscritores

**SUBSCREVER**

---

# **Anexo VIII**

---





---

# **Anexo IX**

---

Guarda

## Dezasseis estudantes e uma bebé infectados com covid19

"A Guarda" 09/07/2020  
página 16

Dezasseis estudantes do Instituto Politécnico da Guarda e uma bebé de dois meses, filha de uma aluna, testaram positivo para a covid-19. Os dados foram divulgados esta segunda-feira, 6 de Julho, pela Coordenadora da Unidade de Saúde Pública da Guarda. De acordo com Isabel Viseu estão confirmados 16 alunos infectados com covid-19, encontrando-se um no domicílio e 15 internados. Entre os infectados há uma bebé de dois meses, filha de uma estudante, que tam-

bém deu positivo no teste ao coronavírus e está internada.

A Coordenadora da Unidade de Saúde Pública da Guarda explicou que, pelas informações recolhidas, o surto de covid-19 em alunos do IPG aconteceu após a realização de de um jantar de aniversário, no domicílio de um aluno.

Depois de conhecidos estes casos foi anunciada a realização de vários testes a alunos que estiveram em contacto com os infectados.

De acordo com a Coor-

denadora da Unidade de Saúde Pública da Guarda, Isabel Viseu, até esta segunda-feira, foram contabilizados 28 casos de pessoas infectadas por covid-19 na área da ULS, que abrange 13 concelhos do distrito da Guarda (excepto o de Aguiar da Beira, que pertence ao Agrupamento de Centros de Saúde do Dão – Lafões) e gere os hospitais da Guarda (Sousa Martins) e de Seia (Nossa Senhora da Assunção), e também 12 centros de saúde e duas unidades de saúde familiar.

## Hospital de Seia vai ter novo equipamento de raio x

JORNAL "TERRAS DO SOBRE" DIA 27/08/2020  
PÁGINA 3

A Unidade Local de Saúde (ULS) da Guarda anunciou que acaba de adquirir um novo equipamento de Raio X para o Hospital Nossa Senhora da Assunção, em Seia. Em comunicado, a ULS justifica que o equipamento que existia naquela unidade hospitalar «já não cumpria cabalmente as funções para que estava destinado e foi necessário renovar». A ULS da Guarda informa ainda que durante o período em que estiver a ser desmontado o equipamento antigo e a ser instalado o novo aparelho, os exames serão realizados no Centro de Saúde Gouveia. «Todos os utentes de Seia que necessitarem de efectuar RX serão encaminhados para o Centro de Saúde de Gouveia, a 14 km do Hospital Nossa Senhora da Assunção de Seia, onde existe equipamento com qualidade para a execução dos exames supramencionados», explica a ULS da Guarda. A realização dos exames no Centro de Saúde de



Gouveia será assegurada pelos técnicos de radiologia do Hospital Nossa Senhora da Assunção que se «deslocar-se-ão à UCSP de Gouveia, assegurando assim toda a qualidade do serviço prestado», assegura a ULS da Guarda.

Recorde-se que a instalação de um novo equipamento de raio x no hospital de Seia era uma das reivindicações da Comissão de Saúde, Infraestruturas e Coesão Territorial da Assembleia Municipal de Seia que desde Setembro

equipamento de raio X.

A Comissão de Saúde da Assembleia Municipal de Seia decidiu em Setembro de 2019 iniciar um conjunto de contactos «com carácter de urgência» com diversos responsáveis locais e regionais. Em causa está o que a Comissão considera ser «a situação muito difícil e gravíssima que se vive no concelho de Seia» ao nível da prestação de cuidados de saúde, tanto primários como hospitalares. A Comissão manifestou «uma profunda preocupação» pela actual situação e manifestou «solidariedade total com todos os concidadãos e utentes dos serviços e equipamentos de saúde do concelho, que não vislumbram soluções satisfatórias para as suas genuínas e reais necessidades de acompanhamento de saúde». Os deputados municipais assumiram ainda o compromisso de «manter toda a população do concelho de Seia a par dos resultados concretos das diligências encetadas».

---

# **Anexo X**

---

## DIREITOS DOS UTENTES

**DIREITO À ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL E RELIGIOSA (AER)**

O utente tem direito à assistência religiosa, independentemente da religião que professe. Às igrejas ou comunidade religiosas, legalmente reconhecidas, são asseguradas condições que permitam o livre exercício da AER aos utentes internados em estabelecimentos de saúde do SNS, que a solicitem, nos termos da lei em vigor.

**DIREITO A APRESENTAR QUEIXAS E RECLAMAÇÕES**

O utente tem direito a reclamar e apresentar queixa nos estabelecimentos de saúde, nos termos da lei, bem como a receber indemnizações por prejuízos sofridos. As reclamações e queixas podem ser apresentadas no livro reclamações, no formulário online disponibilizado pela ERS, ou por fax, email, sendo obrigatória a sua resposta, nos termos da lei. Os serviços de saúde, os fornecedores de bens ou de serviços de saúde e os operadores de saúde são obrigados a possuir livro de reclamações, que pode ser preenchido por quem o solicitar.

**DIREITO DE ASSOCIAÇÃO**

O utente tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses, nomeadamente sob a forma de associações para a promoção e defesa da saúde ou de grupos de amigos de estabelecimentos de saúde

A adaptado da versão da Carta dos Direitos e Deveres do Cidadão do ACSS e ERS DL. nº 15/2014 alterada pelo DL 44/2017 Portaria 153/2017 A informação constante deste folheto não dispensa a leitura da Legislação em Vigor

**DIREITO DOS MENORES E INCAPAZES**

Os representantes legais dos menores e incapazes podem exercer os direitos que lhes cabem, designadamente o de recusarem assistência, com observância dos princípios constitucionais.

**DIREITO AO ACOMPANHAMENTO**

É reconhecido e garantido o direito ao acompanhamento:

- nos serviços de urgência;
- quando se trata de mulher grávida internada em estabelecimento de saúde, durante todas as fases do trabalho de parto;
- quando se trata de crianças internadas em estabelecimentos de saúde, pessoas com deficiência, pessoas em situação de dependência e pessoas com doença incurável em estado avançado e em estado final de vida.

**DEVERES DOS UTENTES**

**Deve respeitar os direitos dos outros utentes .**

**Deve respeitar os direitos dos profissionais de saúde com os quais se relacione.**

**Deve respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde.**

**Deve colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspectos relativos à sua situação.**

**Deve pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso**



# DIREITOS E DEVERES DO UTENTE

## UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DA GUARDA

**CONTACTO**  
**ULSG,EPE**

Av. Rainha D. Amélia  
6300-858 GUARDA  
Telef : 271200200  
Fax : 271223104  
<http://www.ulsguarda.min-saude.pt/>  
Email :  
[secretariado.caulsguarda.minsaude.pt](mailto:secretariado.caulsguarda.minsaude.pt)

## DIREITOS DOS UTENTES

**DIREITO DE ESCOLHA**

O utente tem direito de escolher os serviços de saúde, na medida dos recursos disponíveis e das respetivas regras da organização.

**DIREITO A CONSENTIMENTO OU RECUSA**

O consentimento ou recusa devem ser declarados de forma livre e esclarecida. Em qualquer momento da prestação de cuidados , o utente pode revogar o consentimento.

**DIREITO A RECEBER UMA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAUDE ADEQUADA**

O utente tem o direito a receber, com prontidão ou num período de tempo considerado clinicamente aceitável, consoante os casos, os cuidados de saúde que necessita.

Tem direito à prestação dos cuidados de saúde mais adequados e tecnicamente mais corretos. Os cuidados de saúde devem ser prestados humanamente e com respeito pelo utente.

No atendimento presencial sem marcação prévia, e em quadro clínico de gravidade e complexidade idênticas , deve ser dada prioridade aos utentes com deficiência ou incapacidade igual ou superior a 60%.

**DIREITO NO ACESSO AOS CUIDADOS DE SAÚDE**

O utente tem direito :

- a participar na construção e execução do seu plano de cuidados;
- ao registo em sistema de informação do seu pedido de consulta, exame médico ou tratamento e a posterior agendamento da prestação de cuidados de acordo com a prioridade da sua situação;
- ao cumprimento dos Tempos máximos de resposta garantidos (TMRO) Portaria 153/2017 de 4 de Maio
- a reclamar para a Entidade Reguladora da Saúde (ERS), caso os TMRO não sejam cumpridos.

**DIREITO À PROTECÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DA VIDA PRIVADA**

O utente é titular dos direitos à protecção de dados de saúde e à reserva da vida privada. O tratamento dos dados de saúde deve obedecer ao disposto na lei devendo ser o adequado e não excessivo. O utente é titular do direito de acesso aos dados pessoais recolhidos e pode exigir a retificação de informações inexatas e a inclusão de informação total ou parcialmente omissas, nos termos da Lei.

**DIREITO AO SIGILO**

O utente dos serviços de saúde tem direito ao sigilo sobre os seus dados pessoais. Os profissionais de saúde estão obrigados ao dever de sigilo relativamente aos factos de que tenham conhecimento no exercício das suas funções, salvo lei que disponha em contrário ou decisão judicial que imponha a sua revelação.

**DIREITO À INFORMAÇÃO**

O utente tem direito a ser informado:

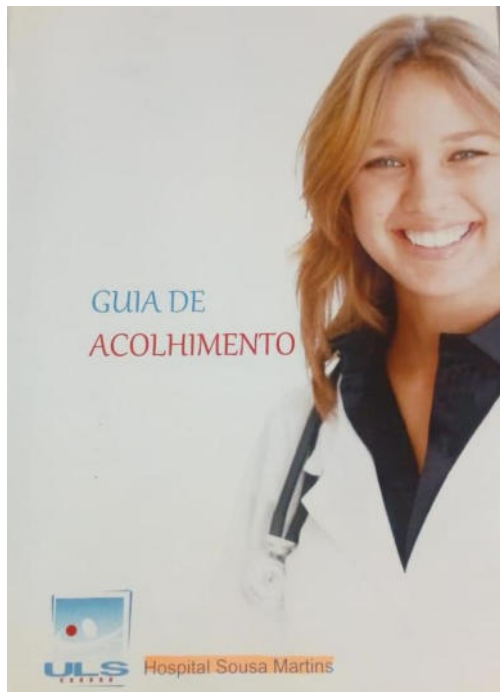
- pelo prestador dos cuidados de saúde sobre a situação, as alternativas possíveis de tratamento e a evolução provável do seu estado;
- sobre a sua posição relativa na lista de inscritos para os cuidados de saúde que aguarda;
- sobre o TMRO a nível nacional e sobre os tempos de resposta garantidos de cada instituição prestadora de cuidados de saúde.
- pela instituição prestadora de cuidados de saúde quando esta não tenha capacidade para dar resposta dentro do TMRO aplicável à sua situação clínica e da que lhe é assegurado serviço alternativo de qualidade comparável e no prazo adequado, através da referência para outra entidade do SNS ou para uma entidade do setor convencionado.
- conhecer o relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados de saúde, que todos os estabelecimentos do SNS estão obrigados a publicar e divulgar até 31 de março de cada ano.

A informação deve ser transmitida de forma acessível, objetiva, completa e inteligível.

---

# **Anexo XI**

---



**TODOS JUNTOS POR SI,  
DIA APÓS DIA,  
PELO SEU BEM-ESTAR!**

**CONTACTOS**

- Contacto Geral do Hospital: 271200200
- Gabinete de Relações Públicas/Urgências: 271200487
- E-mail: geral@ulsguarda.min-saude.pt
- Site: <http://www.ulsguarda.min-saude.pt>

 **Hospital Sousa Martins**

**BEM-VINDO**  
**UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DA GUARDA, E.P.E.**

**MENSAGEM DA INSTITUIÇÃO**

A Unidade Local de Saúde da Guarda, E.P.E. é uma instituição do Serviço Nacional de Saúde que presta um *continuum* de cuidados, à população da sua área de influência, ao longo do ciclo de vida.

A nossa missão centra-se na promoção da saúde e na prevenção e tratamento da doença.

Contamos com uma equipa de profissionais experientes e dedicada, ao serviço da sua saúde e bem-estar.

O Conselho de Administração

**INSTALAÇÕES**

O Hospital Sousa Martins, na Guarda, é uma Unidade Hospitalar que comporta Serviço de Urgência, Hospital de Dia, Internamento e Consulta Externa de várias especialidades.

Todos os quartos das nossas instalações estão munidos com televisão e armário. Junto à cama existe uma campainha que deve pressionar sempre que necessitar o cuidado de um auxiliar ou de um enfermeiro.

Existem bancas de revistas e jornais nas nossas instalações.

É permitida a utilização do telemóvel no quarto, mas respeitamos que deve mantê-lo com o som no mínimo.

As nossas instalações foram desenvolvidas a pensar nas pessoas com mobilidade reduzida.

Todos os nossos utentes nas áreas de internamento podem receber chamadas do lar.

As familiares e amigos podem fazê-lo através dos seguintes contactos:

- Número Geral do Hospital Sousa Martins: 271200200
- Gabinete de Relações Públicas (Urgência): 271200487

**CONSULTA EXTERNA**

- As consultas externas são marcadas directamente pelo médico de família, que envia a credencial do doente contendo um relatório médico pedindo a consulta de especialidade.
- As consultas são realizadas de 2ª a 6ª feira, entre as 09:00h e as 18:00h. Pode consultar a hora da sua consulta na convocatória de marcação.
- Depois de chegar às nossas instalações, tem de se dirigir ao Secretariado da Consulta Externa para confirmar a sua presença, obter informações sobre as taxas moderadoras e efectuar o pagamento.
- Caso seja necessária uma consulta subsequente, esta será marcada pelo médico hospitalar.

**Deve trazer:**

- Documento de identificação (bilhete de identidade/Cartão de Cidadão);
- Cartão de Utente ou Cartão de Beneficiário;
- Convocatória de marcação de consulta;
- Caso tenha realizado recentemente análises, radiografias, electrocardiogramas ou outros exames, deve também trazê-los.

**INTERNAMENTO**

- Caso seja necessário internamento, este será programado pelo médico, que depois o irá informar sobre a sua estadia.
- Durante o internamento os doentes estão sob a responsabilidade de um médico.
- A vigilância é realizada pela equipa de enfermagem e auxiliares de acção médica.
- Ao longo da sua estadia, um médico e/ou enfermeiro irá atualizá-lo sobre a sua evolução clínica.
- Nos casos de internamento de menores (menor de 16 anos) é permitida a presença de um acompanhante durante 24 horas por dia.

**Deve trazer:**

- Exames realizados recentemente e eventuais medicamentos que esteja a tomar;
- Roupa de dormir confortável, chinelo, roupa, artigos de higiene pessoal (ex. escova e pasta de dentes, pente ou escova de cabelo), e algo que o ajude a passar o tempo (ex. livros).

**Não deve trazer:**

- Comida, bebidas ou outros artigos que possam interferir com o tratamento a que vai ou está a ser submetido;
- Quantias elevadas de dinheiro ou objectos de valor, pois o Hospital não se responsabiliza por estes.

**Cirurgia de Ambulatório**

- Caso seja possível, deve fazer-se acompanhar por uma pessoa de sua confiança que lhe possa prestar apoio durante o processo de intervenção, no regresso a casa e nas 24 horas seguintes.
- Se foi submetido a uma anestesia, nas 24 horas seguintes não deverá ingerir bebidas alcoólicas, assinar documentos ou conduzir.

**Refeições**

- A sua alimentação é orientada por uma equipa especializada de profissionais muito competente, de acordo com as indicações clínicas, as suas necessidades e capacidades.

**As refeições serão distribuídas, no seguinte horário:**

Pequeno-Almoço: 08:00h - Almoço: 12h:30h - Lanche: 16h:00h  
Jantar: 19h:00h - Café: 22h:00h

Em situações especiais o horário das refeições poderá ser alterado.

**Visitas**

- Cada doente pode receber visitas respeitando o limite estabelecido (3 pessoas) em simultâneo.
- Recomendamos aos visitantes que cumpram o horário de visitas estabelecido, que não fumem no estabelecimento, que não se sentem nas camas e que respeitem os outros doentes mantendo a voz num tom baixo.

**Horário geral das visitas**

Todos os dias: 14:00h - 18:00h  
18:00h - 19:30h

**Área de 1er. andar**

- Caso necessite de cuidados continuados deve solicitar toda a documentação necessária no início do internamento.

**Quando vier à:**

- Esclarecer todas as dúvidas com o médico e/ou enfermeiro.
- Trazer um familiar, caso seja possível, para que também ouça as instruções que lhe vão ser dadas.
- Os documentos de acta são fornecidos pela secretária de unidade do serviço, após a conclusão do processo clínico.

**URGÊNCIAS**

- Antes de se encaminhar às Urgências, deve primeiro dirigir-se ao Centro de Saúde mais próximo da sua residência.
- O Serviço de Urgências funciona, 24 horas por dia, durante todos os dias do ano.
- Para obter informações sobre as taxas moderadoras e a forma pagamento das mesmas, dirija-se ao Secretariado do Serviço de Urgência.

---

# **Anexo XII**

---





---

# **Anexo XIII**

---





---

# **Anexo XIV**

---



---

# **Anexo XV**

---





---

# **Anexo XVI**

---

## **Memória descritiva do logótipo “Mêda com Saúde”**

O logótipo “Mêda com Saúde”, criado para a candidatura a uma Unidade de Cuidados na Comunidade, advém da pretensão da equipa multidisciplinar que integrará a UCC “Mêda com Saúde” pretender assumir-se como uma equipa diligente, empenhada e criativa na promoção da saúde e prevenção da doença, da comunidade do concelho de Mêda.

O conhecimento e o envolvimento com a comunidade permitem a compreensão das necessidades inerentes a essa comunidade e, o trabalho conjunto dos vários profissionais capacita cada profissional a ter uma perceção mais abrangente, dinâmica, complementar, inclusiva e humanizada visando melhorar a qualidade de saúde e de vida da população, efectuando um trabalho direccionado para a saúde comunitária.

Assim sendo, no logótipo criado, a equipa de enfermagem é representada pela candeia que expressa o zelo, cuidado e respeito e, os restantes profissionais de saúde envolvidos na UCC “Mêda com Saúde” estão representados pela cruz como compromisso com a vida e bem-estar da população. A cor verde e a cor amarela estão representadas na bandeira do concelho de Mêda (meda de trigo - uma espiga de trigo - tudo em verde e alçada de ouro) e a cor azul representa a tranquilidade, serenidade e harmonia a imperar na UCC “Mêda com Saúde”.

---

---

# **Anexo XVII**

---



---

# Apêndices

---



## **Lista de Apêndices**

Apêndice I – Cartaz “Conselhos para se proteger do calor”

Apêndice II – Cartaz “Proteja-se do frio”

Apêndice III – Proposta I Cartaz “Saída do Alert – Entrada do SClínico”

Apêndice IV – Proposta II Cartaz “Saída do Alert – Entrada do SClínico”

Apêndice V – Cartaz “Recolha de Sangue”

Apêndice VI - Desdobrável “Direitos e Deveres dos Utentes”

Apêndice VII - Desdobrável “Direitos e Deveres dos Utentes” com a tradução em Francês

Apêndice VIII - Desdobrável “Direitos e Deveres dos Utentes” com a tradução em Espanhol

Apêndice IX - Desdobrável “Direitos e Deveres dos Utentes” com a tradução em Inglês

Apêndice X - Desdobrável “Guia de Visitas”

Apêndice XI- Desdobrável “Guia de Acolhimento”

Apêndice XII - Notícia Recolha de sangue

Apêndice XIII – Notícia entrega de donativo

---

# Apêndice I

---

# CONSELHOS PARA SE PROTEGER DO CALOR

## BEBA ÁGUA

Mesmo quando não tem sede



## USE PROTETOR SOLAR

Para se proteger dos raios ultra violeta



## USE CHAPÉU

Para se proteger



## EVITE VIAJAR

Nas horas de maior calor



## EVITE FAZER EXERCÍCIO

No exterior com temperaturas elevadas



GRUPOS MAIS VULNERÁVEIS:  
IDOSOS  
CRIANÇAS



USE ROUPAS CLARAS E FRESCAS

SE TIVER ALGUM SINTOMA CONTACTE A SAÚDE 24  
808 24 24 24



---

# Apêndice II

---

# Proteja-se do Frio

EVITE ESFORÇO FÍSICO **NO EXTERIOR** COM FRIO INTENSO

NÃO USE BRASEIRA A CARVÃO

OPTE POR **BEBIDAS QUENTES** COMO LEITE E CHÁ

MANTENHA A **PELE HIDRATADA** - LÁBIOS, MÃOS, PÉS E CARA

POUPE **ENERGIA**

TOME BANHO COM **ÁGUA MORN**A

PROTEJA AS **EXTREMIDADES DO CORPO** COMO MÃOS , PÉS E CABEÇA

EVITE ESTAR MUITO PERTO DO **AQUECIMENTO**

MANTENHA A TEMPERATURA DE **18° A 21°** DENTRO DE CASA



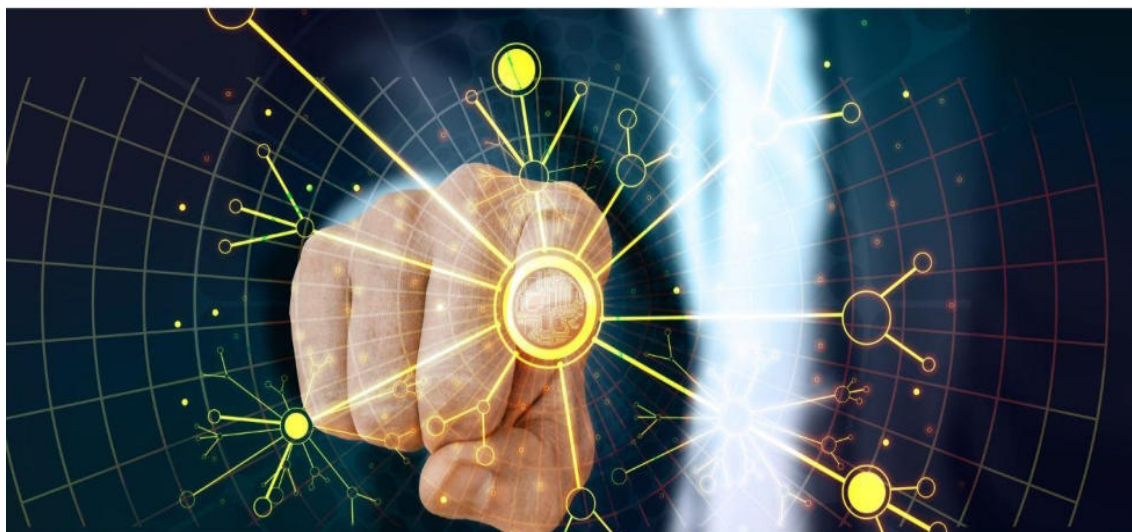
---

# Apêndice III

---

SAIDA DO ALERT

# ENTRADA DO SClínico



O SSTIC informa todos os profissionais desta urgência que está a preparar a substituição do Alert pelo SClínico hospitalar.

A partir do dia 21 de Setembro irá ser ministrada formação a todos os profissionais.

Todas as dúvidas e questões poderão ser dirigidas ao Diretor do SSTIC  
[ricardos.santos@ulsguarda.min-saude.pt](mailto:ricardos.santos@ulsguarda.min-saude.pt)

**Entrada em funcionamento  
30 de Setembro**

---

# Apêndice IV

---

# SAÍDA DO ALERT ENTRADA DO SCLínico

*O SSTIC informa todos os profissionais desta Urgência, que está a preparar a substituição do Alert pelo SCLínico Hospitalar.*

*A partir de 21 de setembro irá ser ministrada formação a todos os profissionais.*

**ENTRADA EM FUNCIONAMENTO NO  
DIA 30 DE SETEMBRO DE 2020.**

Todas as dúvidas e questões poderão ser dirigidas ao Diretor do SSTIC:  
[ricardo.cantos@ulsguarda.min-saude.pt](mailto:ricardo.cantos@ulsguarda.min-saude.pt)

---

# Apêndice V

---

Posto Avançado da Guarda

# RECOLHA DE SANGUE



**Local:** Escola Superior de Saúde da Guarda

**Dias:** 14 e 29 de setembro de 2020

**Horário:** das 10h às 19h





---

# Apêndice VI

---

## CONTACTOS

Unidade Local de Saúde da Guarda  
 Av. Rainha D. Amélia  
 6300-858 Guarda  
 Telf. 271 210 840  
 Email: [secretariado.ca@ulsguarda.min-saude.pt](mailto:secretariado.ca@ulsguarda.min-saude.pt)  
<http://www.ulsguarda.min-saude.pt/>

Hospital Sousa Martins - 271 200 200  
 Hospital Nossa Senhora da Assunção (Sela) - 238 320 700



## O utente deve:

- Respeitar os direitos dos outros utentes;
- Respeitar os direitos dos profissionais de saúde com os quais se relaciona;
- Respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde;
- Colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspectos relativos à sua situação;
- Pagar os encargos que derivem da prestação dos cuidados de saúde, quando for caso disso.

## Direitos e Deveres dos Utentes

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DA GUARDA

Adaptado da versão da Carta dos Direitos e Deveres do Cidadão do ACS5 e ERS  
 DL nº 15/2014 alterada pelo DL 44/2017 Portaria 153/2017  
 A informação constante deste folheto não dispensa a leitura da Legislação em vigor



ULSG-M005.002.01

### DIREITO DE ESCOLHA

O utente tem direito de escolher os serviços de saúde, na medida dos recursos disponíveis e das respetivas regras da organização.

### DIREITO AO CONSENTIMENTO OU RECUSA

O consentimento ou recusa devem ser declarados de forma livre e esclarecida. Em qualquer momento da prestação de cuidados, o utente pode revogar o consentimento.

### DIREITOS A RECEBER UMA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE ADEQUADA

O utente tem o direito a receber, com prontidão ou num período de tempo considerado clinicamente aceitável, consoante os casos, os cuidados de saúde que necessita;

Tem direito à prestação dos cuidados de saúde mais adequados e tecnicamente mais corretos. Os cuidados de saúde devem ser prestados humanamente e com respeito pelo utente;

No atendimento presencial sem marcação prévia, e em quadro clínico de gravidade e complexidade idênticas, deve ser dada prioridade aos utentes com deficiência ou incapacidade igual ou superior a 60%.

### DIREITO NO ACESSO AOS CUIDADOS DE SAÚDE

O utente tem direito:

- a participar na construção e execução do seu plano de cuidados;
- ao registo em sistema de informação do seu pedido de consulta, exame médico ou tratamento e a posterior agendamento da prestação de cuidados de acordo com prioridade da sua situação;
- ao cumprimento dos Tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) Portaria 153/2017 de 4 de Maio;
- a reclamar para a Entidade Reguladora da Saúde (ERS), caso os TMRG não sejam cumpridos.

### DIREITO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DA VIDA PRIVADA

O utente é titular dos direitos à proteção de dados de saúde e à reserva da vida privada. O tratamento dos dados de saúde deve obedecer ao disposto na lei devendo ser o adequado e não excessivo.

O utente é titular do direito de acesso aos dados pessoais recolhidos e pode exigir a retificação de informações inexatas e a inclusão de informação total ou parcialmente omissas, nos termos da Lei.

### DIREITO AO SIGILO DOS DADOS PESSOAIS

O utente dos serviços de saúde tem direito ao sigilo sobre os seus dados pessoais.

Os profissionais de saúde estão obrigados ao dever de sigilo relativamente aos factos de que tenham conhecimento no exercício das suas funções, salvo lei que disponha em contrário ou decisão judicial que imponha a sua revelação.

### DIREITO À INFORMAÇÃO

O utente tem direito a ser informado:

- pelo prestador dos cuidados de saúde sobre a situação, as alternativas possíveis de tratamento e a evolução provável do seu estado;
- sobre a sua posição relativa na lista de inscritos para os cuidados de saúde que aguarda;
- sobre o TMRG a nível nacional e sobre os tempos de resposta garantidos de cada instituição prestadora de cuidados de saúde;
- pela instituição prestadora de cuidados de saúde quando esta não tenha capacidade para dar resposta dentro do TMRG aplicável à sua situação clínica e de que lhe é assegurado serviço alternativo de qualidade comparável e no prazo adequado, através da referenciação para outra entidade do SNS ou para uma entidade do setor conveniado;
- conhecer o relatório circunstanciado sobre o acesso aos cuidados de saúde, que todos os estabelecimentos do SNS estão obrigados a publicar e divulgar até 31 de março de cada ano.

A informação deve ser transmitida de forma acessível, objetiva, completa e inteligível.



### DIREITO À ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL E RELIGIOSA (AER)

O utente tem direito à assistência religiosa, independentemente da religião que professe. As igrejas ou comunidade religiosas, legalmente reconhecidas, são asseguradas condições que permitam o livre exercício da AER aos utentes internados em estabelecimentos de saúde do SNS, que a solicitem, nos termos da lei em vigor.

### DIREITO A RECLAMAR E APRESENTAR QUEIXA

O utente tem direito a reclamar e apresentar queixa nos estabelecimentos de saúde, nos termos da lei, bem como a receber indemnizações por prejuízos sofridos. As reclamações e queixas podem ser apresentadas no livro reclamações, no formulário online disponibilizado pela ERS, ou por fax, email, sendo obrigatória a sua resposta, nos termos da lei.

Os serviços de saúde, os fornecedores de bens ou de serviços de saúde e os operadores de saúde são obrigados a possuir livro de reclamações, que pode ser preenchido por quem o solicitar.

### DIREITO DE ASSOCIAÇÃO

O utente tem direito a constituir entidades que o representem e que defendam os seus interesses, nomeadamente sob a forma de associações para a promoção e defesa da saúde ou de grupos de amigos de estabelecimentos de saúde.

### DIREITO DOS MENORES E INCAPAZES

Os representantes legais dos menores e incapazes podem exercer os direitos que lhes cabem, designadamente o de recusarem assistência, com observância dos princípios constitucionais.

### DIREITO AO ACOMPANHAMENTO

É reconhecido e garantido o direito ao acompanhamento:

- nos serviços de urgência;
- quando se trata de mulher grávida internada em estabelecimento de saúde durante todas as fases do trabalho de parto;
- quando se trata de crianças internadas em estabelecimentos de saúde, pessoas com deficiência, pessoas em situação de dependência e pessoas com doença incurável em estado avançado e em estado final de vida.

---

# Apêndice VII

---

## CONTACTOS

Unidade Local de Saúde da Guarda  
Av. Rainha D. Amélia  
6300-858 Guarda  
Telf. 271 210 840

Email: [secretariado.ca@ulsguarda.min-saude.pt](mailto:secretariado.ca@ulsguarda.min-saude.pt)  
<http://www.ulsguarda.min-saude.pt/>

Hospital Sousa Martins - 271 200 200

Hospital Nossa Senhora da Assunção (Selo) - 238 320 700

## L'utilisateur doit

- Respecter les droits des autres utilisateurs;
- Respecter les droits des professionnels de la santé avec lesquels il se rapporte;
- Respecter les règles d'organisation et de fonctionnement des services et établissements de santé;
- Collaborer avec les professionnels de la santé sur tous les aspects liés à votre situation;
- Payer les frais découlant de la prestation de soins de santé, le cas échéant.



## Droits et devoirs des utilisateurs

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DA GUARDA

Adapté de la version de la Charte des droits et devoirs des citoyens de ACS3 et de ERS  
DI, n° 15/2014 alterada pelo DI, 44/2017 Portaria 15/2017  
Les informations contenues dans cette notice ne dispensent pas de lire la législation en vigueur



ULSG Mod 002.01



### DROIT DE CHOISIR

L'utilisateur a le droit de choisir les services de santé, en fonction des ressources disponibles et des règles respectives de l'organisation.

### DROIT DE CONSENTEMENT OU DE REFUS

Le consentement ou le refus doit être déclaré de manière libre et éclairée. À tout moment lors de la prestation de soins, l'utilisateur peut révoquer son consentement.

### DROIT DE RECEVOIR DES SOINS DE SANTÉ APPROPRIÉS

L'utilisateur a le droit de recevoir, dans les meilleurs délais ou dans un délai jugé cliniquement acceptable, selon le cas, les soins de santé dont il a besoin.

Vous avez droit à la fourniture des soins de santé les plus appropriés et techniquement les plus corrects. Les soins de santé doivent être fournis avec humanité et dans le respect de l'utilisateur;

Dans les soins en face-à-face sans rendez-vous préalable, et dans un tableau clinique de gravité et de complexité identiques, la priorité doit être donnée aux utilisateurs ayant un handicap égal ou supérieur à 60%.

### DROIT D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ

L'utilisateur a le droit:

- participer à la construction et à l'exécution de votre plan de soins;
- l'enregistrement dans le système d'information de votre demande de consultation, d'examen médical ou de traitement et la programmation ultérieure des soins en fonction de la priorité de votre situation;
- respect des délais de réponse maximaux garantis (TMRG) Ordonnance 153/2017 du 4 mai;
- de porter plainte auprès de l'Autorité de régulation sanitaire (ERS), au cas où les TMRG ne seraient pas respectés.



### DROIT DE PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES ET LA VIE PRIVÉE

L'utilisateur a droit à la protection des données de santé et de la vie privée. Le traitement des données de santé doit être conforme aux dispositions de la loi et doit être adéquat et non excessif.

L'utilisateur a le droit d'accéder aux données personnelles collectées et peut exiger la rectification d'informations inexactes et l'inclusion d'informations totalement ou partiellement omises, conformément aux termes de la loi.

### DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES

L'utilisateur des services de santé a droit à la confidentialité de ses données personnelles.

Les professionnels de la santé sont tenus au respect du secret par rapport aux faits dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions, sauf disposition contraire de la loi ou décision judiciaire imposant leur divulgation.

### DROIT À L'INFORMATION

L'utilisateur a le droit d'être informé:

- par le prestataire de soins de santé sur la situation, les alternatives de traitement possibles et l'évolution probable de son état;
- sur leur position relative dans la liste des abonnés des soins de santé qu'ils attendent;
- sur le TMRG au niveau national et sur les délais de réponse garantis de chaque établissement de santé;
- par l'établissement dispensateur de soins lorsqu'il n'est pas en mesure de répondre au sein du TMRG applicable à sa situation clinique et qu'il est assuré d'un service alternatif de qualité comparable et dans le délai approprié, par renvoi vers une autre entité SNS ou une entité du secteur convenu;
- connaître le rapport détaillé sur l'accès aux soins de santé, que tous les établissements du SNS sont tenus de publier et de divulguer avant le 31 mars de chaque année.

Les informations doivent être transmises de manière accessible, objective, complète et intelligible.



### DROIT À L'ASSISTANCE SPIRITUELLE ET RELIGIEUSE (AER)

L'utilisateur a droit à une assistance religieuse, quelle que soit la religion qu'il professe. Les églises ou communautés religieuses légalement reconnues se voient garantir des conditions qui permettent le libre exercice de l'AER aux usagers hospitalisés dans les établissements de santé du NHS, qui en font la demande, selon les termes de la loi en vigueur.

### DROIT DE RÉCLAMER ET DE SOUMETTRE UNE PLAINTE

L'utilisateur a le droit de se plaindre et de se plaindre dans les établissements de santé, selon les termes de la loi, ainsi que de recevoir une compensation pour les dommages subis. Les réclamations et réclamations peuvent être présentées dans le livre des réclamations, dans le formulaire en ligne fourni par ERS, ou par fax, e-mail, et votre réponse est obligatoire, conformément à la loi.

Les services de santé, les fournisseurs de biens ou de services de santé et les opérateurs de santé sont tenus de disposer d'un carnet de plaintes, qui peut être rempli par toute personne qui en fait la demande.

### DROIT D'ASSOCIATION

L'utilisateur a le droit de constituer des entités qui le représentent et qui défendent ses intérêts, notamment sous la forme d'associations de promotion et de défense de la santé ou de groupes d'amis d'établissements de santé.

### DROITS DES MINEURS ET DES HANDICAPÉS

Les représentants légaux des mineurs et des personnes handicapées peuvent exercer leurs droits, à savoir celui de refuser l'assistance, dans le respect des principes constitutionnels.

### DROIT DE SUIVI

Le droit au suivi est reconnu et garanti

- dans les services d'urgence;
- lorsqu'il s'agit de femmes enceintes admises dans un établissement de santé pendant toutes les phases du travail;
- pour les enfants hospitalisés dans les établissements de santé, les personnes handicapées, les personnes en situation de dépendance et les personnes atteintes d'une maladie incurable à un stade avancé et en phase finale de la vie.

---

# Apêndice VIII

---

## CONTACTOS

Unidade Local de Saúde da Guarda  
 Av. Rainha D. Amélia  
 6300-858 Guarda  
 Telf: 271 210 840  
 Email: secretariado.co@ulsguarda.min-saude.pt  
<http://www.ulsguarda.min-saude.pt/>

Hospital Sousa Martins - 271 200 200  
 Hospital Nossa Senhora da Assunção (Seix) - 258 320 700



## El usuario debe:

- Respetar los derechos de otros usuarios;
- Respetar los derechos de los profesionales de la salud con quienes se relacione;
- respetar las reglas de organización y funcionamiento de los servicios y establecimientos de salud;
- Colaborar con los profesionales de la salud en todos los aspectos relacionados con su situación;
- Pagar los cargos que deriven de la prestación de atención médica, cuando corresponde.



## Derechos y Deberes de los Usuarios

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DA GUARDA

Adaptado de la versión de la Carta de Derechos y Deberes de los Ciudadanos de ACSS y ERS  
 DL nº 15/2014 modificado por DL 44/2017 Ordenanza 153/2017  
 La información deste proyecto no prescinde de la lectura de la legislación vigente



ULSG Med 002.01



**DERECHO A ELEGER**

El usuario tiene derecho a elegir los servicios de salud, de acuerdo con los recursos disponibles y las respectivas reglas de la organización.

---



**DERECHO AL CONSENTIMIENTO O RECHAZO**

El consentimiento o la negativa debe declararse libre y claramente. En cualquier momento durante la prestación de cuidados, el usuario puede revocar el consentimiento.

---



**DERECHO A RECIBIR UNA ATENCIÓN MÉDICA ADECUADA**

El usuario tiene derecho a recibir, con prontitud o en un plazo que se considere clínicamente aceptable, según el caso, la atención médica que necesite;

Tiene derecho a recibir la atención médica más adecuada y técnicamente correcta. La atención médica debe brindarse con humanidad y respeto al usuario;

En la atención presencial sin cita previa, y en un entorno clínico de idéntica gravedad y complejidad, se debe dar prioridad a los usuarios con discapacidad igual o superior al 60%.


---



**DERECHO A ACCEDER A LA ATENCIÓN MÉDICA**

El usuario tiene derecho a:

- participar en la construcción y ejecución de su plan de atención;
- el registro en el sistema de información de su solicitud de consulta, examen médico o tratamiento y la posterior programación de la prestación de atención de acuerdo con la prioridad de su situación;
- cumplimiento de la Ordenanza sobre tiempos máximos de respuesta garantizados (TMRG) 153/2017, de 4 de mayo;
- Reclamar ante la Autoridad Reguladora Sanitaria (ERS), en caso de que no se cumplan los TMRG.




**DERECHO A PROTEGER LOS DATOS PERSONALES Y LA VIDA PRIVADA**

El usuario tiene derecho a la protección de los datos de salud y privacidad privada. El tratamiento de los datos sanitarios debe cumplir con lo establecido en la ley y debe ser adecuado y no excesivo.

El usuario tiene derecho a acceder a los datos personales recabados pudiendo requerir la rectificación de información inexacta y la inclusión de información que se omita total o parcialmente, en los términos de la Ley.

---




**DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES**

El usuario de los servicios de salud tiene derecho a la confidencialidad sobre sus datos personales.

Los profesionales de la salud están obligados al deber de secreto en relación con los hechos de los que tengan conocimiento en el ejercicio de sus funciones, salvo que la ley disponga contrario o una orden judicial que imponga su divulgación.

---




**DERECHO DE INFORMACIÓN**

El usuario tiene derecho de ser informado:

- por parte del proveedor de atención médica sobre la situación, las posibles alternativas de tratamiento y la probable evolución de su condición;
- en su posición relativa en la lista de suscriptores de atención médica que los esperan;
- sobre el TMRG a nivel nacional y sobre los tiempos de respuesta garantizados de cada institución que brinda atención médica;
- por la institución que presta la asistencia sanitaria cuando no puede dar respuesta dentro del TMRG aplicable a su situación clínica y que se le presta un servicio alternativo de calidad comparable y en el plazo adecuado, mediante derivación a otra entidad del SNS o a una entidad en el sector acordado;
- conocer el informe detallado sobre el acceso a la atención médica, que todos los establecimientos del SNS deben publicar y divulgar antes del 31 de marzo de cada año.

La información debe transmitirse de manera accesible, objetiva, completa e inteligible.





**DERECHO A LA ASISTENCIA ESPIRITUAL Y RELIGIOSA(AER)**

El usuario tiene derecho a la asistencia religiosa, independientemente de la religión que profese. Se garantizan a las iglesias y comunidades religiosas legalmente reconocidas las condiciones que permitan el libre ejercicio de la AER a los usuarios hospitalizados en los establecimientos de salud del SNS, que lo soliciten, en los términos de la ley vigente.

---



**DERECHO A RECLAMAR Y PRESENTAR UNA QUEJA**

El usuario tiene derecho a quejarse y quejarse en los establecimientos de salud, en los términos de la ley, así como a recibir una indemnización por los daños sufridos. Las quejas y quejas se pueden presentar en el libro de quejas, en el formulario en línea que ERS pone a disposición, o por fax, correo electrónico, y su respuesta es obligatoria, en los términos de la ley.

Los servicios sanitarios, los proveedores de bienes o servicios sanitarios y los operadores sanitarios están obligados a disponer de un libro de reclamaciones, que puede ser cumplimentado por cualquier persona que lo solicite.

---



**DERECHO DE ASOCIACIÓN**

El usuario tiene derecho a constituir entidades que lo representen y que defiendan sus intereses, concretamente en forma de asociaciones para la promoción y defensa de la salud o agrupaciones de amigos de establecimientos sanitarios.

---



**DERECHO DE LOS MENORES Y DESCAPACIDADES**

Los representantes legales de los menores e incapacitados pueden ejercer sus derechos, a saber, el de denegar la asistencia, de conformidad con los principios constitucionales.

---



**DERECHO A SEGUIMIENTO**

Se reconoce y garantiza el derecho al seguimiento:

- en servicios de emergencia;
- cuando se trata de mujeres embarazadas ingresadas en un establecimiento de salud durante todas las fases del parto;
- cuando se trata de niños hospitalizados en establecimientos de salud, personas con discapacidad, personas en situación de dependencia y personas con una enfermedad incurable en etapa avanzada y en etapa final de la vida.

---

# Apêndice IX

---

## CONTACTS

Unidade Local de Saúde da Guarda  
 Av. Rainha D. Amélia  
 6300-858 Guarda  
 Telf: 21 210 840  
 Email: secretariado.co@ulsguarda.min-saude.pt  
 http://www.ulsguarda.min-saude.pt/

Hospital Sousa Martins - 271 200 200  
 Hospital Nossa Senhora da Assunção (Seia) - 258 320 700



## The User Must:

- Respect the others user's rights;
- Respect the rights of health professionals with whom you relate;
- Respect the organization rules and functioning of health services and establishments;
- Collaborate with health professionals in every aspects related with your situation;
- Pay the charges arising from the provision of health care, where applicable.



## User's Rights and Duties

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DA GUARDA

Adapted from the version of the charter of Citizen's Rights and Duties of AESS and ERS (L. nº 15/2014 as amended by DL 44/2017 Ordinance 153/2017). The information of this leaflet doesn't dispense with the reading of the Legislation in force.



ULSG Med052.01



### RIGHT TO CHOOSE

The user has the right to choose the health services, in the measure of the available resources and the respective rules of the organization.

### RIGHT TO CONSENT OR REFUSAL

Consent or refusal must be declared in a free and informed way. At any time when providing care, the user can revoke the consent.

### RIGHT TO RECEIVE PROPER HEALTH CARE

The user has the right to receive, promptly or within a period of time considered clinically acceptable, depending on the case, the health care he needs.

You are entitled to the provision of the most appropriate and technically correct health care. Health care must be provided humanely and with respect for the user.

In face-to-face care without prior appointment, and in a clinical setting of identical severity and complexity, priority should be given to users with disabilities equal to or greater than 60%.

### RIGHT TO ACCESS HEALTH CARE

The user has the right:

- to participate in the construction and execution of his own care plan;
- the registration in the information system of your request for consultation, medical examination or treatment and the subsequent scheduling of care provision according to the priority of your situation;
- to compliance with the maximum guaranteed response times (TMRG) Ordinance 153/2017 of 4 May;
- to complain to the Health Regulatory Authority (ERS), in case the TMRG are not accomplished.



### RIGHT TO PROTECT PERSONAL DATA AND PRIVATE LIFE

The user has the right to the protection of health data and private privacy. The treatment of health data must comply with the provisions of the law and must be adequate and not excessive.

The user has the right to access the personal data collected and may require the rectification of inaccurate information and the inclusion of information that is totally or partially omitted, under the terms of the Law.

### RIGHT TO CONFIDENTIALITY OF PERSONAL DATA

The user of health services has the right to confidentiality about his personal data.

Health professionals are obliged to the duty of secrecy in relation to the facts of which they are aware in the exercise of their functions unless the law provides otherwise or a court order imposing their disclosure.

### RIGHT TO INFORMATION

The user has the right to be informed:

- by the health care provider about the situation, possible treatment alternatives and the likely evolution of their condition;
- on their relative position in the list of health care subscribers waiting for them;
- on the TMRG at national level and on the guaranteed response times of each institution providing health care;
- by the institution providing health care when it is unable to respond within the TMRG applicable to its clinical situation and that it is assured an alternative service of comparable quality and within the appropriate time, through referral to another SNS entity or to an entity in the agreed sector;
- know the detailed report on access to health care, which all SNS establishments are obliged to publish and disclose by March 31 of each year.

The information must be transmitted in an accessible, objective, complete and intelligible way.



### RIGHT TO SPIRITUAL AND RELIGIOUS ASSISTANCE (AER)

The user has the right to religious assistance, regardless of the religion he professes. Legally recognized churches or religious communities are guaranteed conditions that allow the free exercise of the AER to users hospitalized in NHS health establishments, who request it, under the terms of the law in force.

### RIGHT TO CLAIM AND SUBMIT A COMPLAIN

The user has the right to claim and submit a complain in health establishments, under the terms of the law, as well as to receive compensation for damages suffered. Claims and complaints can be presented in the complaints book, in online form provided by ERS, or by fax, email, and your answer is mandatory, under the terms of the law.

Health services, suppliers of goods or health services and health operators are required to have a complaints book, which can be filled out by anyone who requests it.

### RIGHT OF ASSOCIATION

The user has the right to establish entities that represent him and that defend his interests, namely in the form of associations for the promotion and defense of health or groups of friends of health establishments.

### RIGHT OF MINOR AND INCAPABLE

Legal representatives of minors and incapable persons can exercise their rights, namely that of refusing assistance, in compliance with constitutional principles.

### RIGHT TO FOLLOW UP

The right to follow-up is recognized and guaranteed:

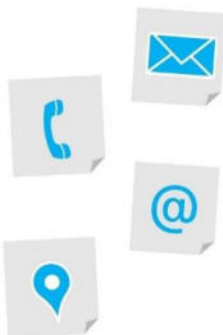
- in emergency services;
- when it comes to pregnant women admitted to a health facility during all phases of labor;
- when it comes to children hospitalized in health facilities, people with disabilities, people in a situation of dependency and people with an incurable disease in an advanced stage and in the final stage of life.



---

# Apêndice X

---



### Fale conosco

Unidade Local de Saúde da Guarda

Av. Rainha D. Amélia  
6300-858 Guarda  
Telf: 271 210 840

Email: [secretariado.ca@ulsguarda.min-saude.pt](mailto:secretariado.ca@ulsguarda.min-saude.pt)  
<http://www.ulsguarda.min-saude.pt/>

Hospital Sousa Martins: 271 200 200  
Hospital Nossa Senhora da Assunção (Seia): 238 320 700

Agradecemos a sua colaboração e compreensão.



# Guia de Visitas



As visitas hospitalares desempenham uma relevante função no apoio psicológico e objetivo aos doentes internados, consolidando o elo entre o utente e a sua rede social.



### HORÁRIO DE VISITAS

#### Geral

1ª Visita - 14h30 - 16h00  
2ª Visita: 18h00 - 19h30

#### Unidade de Cuidados Intensivos

1ª Visita - 14h30 - 15h30  
2ª Visita - 18h30 - 19h00

#### Serviço de Pediatria

1ª Visita: 14h30 - 16h00  
2ª Visita: 18h00 - 19h30

#### Serviço de Obstetícia

1ª Visita: 14h30 - 16h30  
2ª Visita: 18h00 - 19h00



### NÚMERO DE VISITAS

- Só é permitida a permanência de duas visitas em simultâneo por utente, para além do acompanhante;

- Aos doentes em situação de isolamento apenas é permitida a presença de uma pessoa no quarto;

A decisão sobre a visita ou acompanhante compete ao doente, exceto quando a situação clínica ou idade não permita exercer a sua autonomia, caso em que a escolha das visitas será feita pelo seu representante legal, familiar próximo ou pessoa que tutele a relação de dependência com o mesmo.



### ATENÇÃO!

- Acatar todas as indicações e orientações dadas pelos profissionais da ULSG;

- Não invadir áreas de acesso de acesso restrito;

- Preservar a privacidade e intimidade dos outros doentes;

- Evitar ruídos desnecessários;

- Observar as regras de higiene;

- Não servir ao doente comida ou bebida sem prévia autorização dos profissionais da ULSG.

---

# Apêndice XI

---



**BEM VINDO  
UNIDADE LOCAL  
DE SAÚDE DA  
GUARDA**

## CONTACTE-NOS

Unidade Local de Saúde da Guarda



271 210 840



Avenida Rainha Dona Amélia  
6300-858



secretariado.ca@ulsguarda.min-saude.pt  
<http://www.ulsguarda.min-saude.pt/>



Hospital Sousa Martins: 271 200 200  
Hospital Nossa Senhora da Assunção: 238 320 700



## GUIA DE ACOLHIMENTO

Gratos pela confiança depositada nos nossos serviços!  
O Conselho de Administração



SNS SERVIÇO NACIONAL  
DE SAÚDE



### UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DA GUARDA

A ULSG é composta por 12 unidades de cuidados de saúde personalizadas, 2 unidades de saúde familiar, 2 unidades hospitalares e 1 unidade de saúde pública.

A ULSG tem como principal atividade a prestação de cuidados de saúde primários, diferenciados e continuados a toda a população.

#### CONSULTAS EXTERNAS

A ULS da Guarda, nas suas diversas unidades, dispõe de diferentes consultas de especialidades médicas e cirúrgicas.



#### MARCAÇÕES

A marcação de consultas é realizada da seguinte forma:

- Nas Unidades Hospitalares: Através do médico de família e pessoalmente no Secretário da Consulta Externa.

- Nos centros de saúde: Pessoalmente, pelo telefone ou através do Portal do Utente.

Para realizar a marcação é necessário ter consigo o cartão de utente e o cartão do hospital (em caso de consultas hospitalares)



#### HORÁRIO

As consultas são realizadas de 2ª a 6ª feira, entre as 8h30 e as 18h00.

### INTERNAMENTO

Relativamente ao internamento, o mesmo é programado pelo médico, o qual fica responsável pelo internamento. A vigilância é realizada pela equipa de enfermagem e auxiliares da ação médica, que vão atualizá-lo acerca da sua evolução clínica.

Em situações que envolvam crianças com menos de 16 anos é permitida a presença de um acompanhante durante 24 horas por dia.

#### ALTA DO INTERNAMENTO

A alta do internamento só poderá ser realizada quando o utente puder sair em segurança, tendo cumprido todos os cuidados prévios necessários.

**Antes de ter alta:** O utente antes de ter alta deve avisar um alguém acerca da situação e caso necessite de cuidados continuados deve solicitar toda a documentação necessária relacionada com a sua estadia no hospital.

**Quando tiver alta:** Esclarecer todas as dúvidas e trazer um familiar para que também ouça todas as instruções.

#### OBJETOS DE USO PESSOAL

Durante a sua estadia deve trazer objetos pessoais, tais como: roupa de dormir; chinelos; roupa; artigos de higiene pessoal e objetos que o ajudem a passar o tempo.

#### OBJETOS DE VALOR

Não recomendamos que traga objetos de valor elevado, ou quantias elevadas de dinheiro, uma vez que o hospital não se responsabiliza pelo desaparecimento dos mesmos.

### REFEIÇÕES

Nas refeições são orientados por uma equipa especializada, de acordo com determinadas variáveis, como: indicações clínicas, necessidades e capacidades de cada utente.

As refeições são servidas nos seguintes horários podendo o mesmo sofrer alterações em situações especiais).

- Pequeno-Almoço: 9h00
- Almoço: 12h30
- Lanche: 16h00
- Jantar: 19h00
- Ceia: 22h00

#### VISITAS

Cada doente pode receber visitas respeitando o limite máximo estabelecido de 3 pessoas em simultâneo. Os visitantes têm de cumprir as regras de modo a que não prejudiquem os outros utentes, como por exemplo, não falar muito alto.

Devido ao vírus Covid-19, as visitas não podem ser efetuadas, de modo a não constituir perigo para os utentes e vice-versa.



#### HORÁRIO

As visitas podem ser realizadas todos os dias das 14h30 às 16h00 e das 18h00-19h30.

#### URGÊNCIA

- O serviço de urgência funciona 24 horas por dia, durante todas as dias do ano;

- Para obter informações dirige-se ao Secretariado do Serviço de Urgência.

- Deve trazer o documento de identificação e o cartão de utente ou cartão de beneficiário.

---

# Apêndice XII

---

### Associação de Futebol da Guarda entrega donativo à ULSG

O Conselho de Administração da ULSG recebeu esta quinta-feira um donativo de mil euros da Associação de Futebol da Guarda. A verba entregue pelos dirigentes associativos resulta da angariação feita junto dos clubes associados, no âmbito da pandemia COVID-19 e tendo em vista apoiar a Unidade Local de Saúde da Guarda. A ideia que partiu do clube de Fornos de Algodres depressa foi acolhida pelos restantes clubes do distrito, que se revelaram sensíveis a esta causa comum.

Segundo o Presidente da Associação, Amadeu Poço, este gesto, em que se evidencia a responsabilidade social da Associação de Futebol da Guarda, demonstra ainda "o outro lado do futebol, e o apoio dado na vertente da saúde".

A ULS da Guarda agradece mais uma vez estes, tão nobres e gratificantes gestos.



---

# Apêndice XIII

---



Unidade Local de Saúde da Guarda adicionou 6 fotos

novas.

30 de setembro · 🌐

A equipa multidisciplinar do Instituto Português do Sangue e Transplantação de Coimbra recebeu ontem, na Escola Superior de Saúde da Guarda, 79 dadores de sangue e fez 63 colheitas.

A próxima recolha decorrerá nas instalações dos Serviços Centrais do Instituto Politécnico da Guarda, no dia 06 de outubro de 2020, entre as 10h e as 19horas com intervalo para almoço entre 13h e as 14h 30m.

A ULS e o IPST agradecem o nobre gesto de todos os voluntários.



Aida Nunes, Luís Cavaca e 35 outras pessoas

3 partilhas