

Guia do Utente

Plano excepcional COVID-19



naturclinic
clínica de medicina funcional

Mensagem da Direcção

Estamos de volta!

Há muito que ansiávamos por este regresso. Ao longo das últimas semanas fomos acompanhando de perto a evolução da epidemia COVID-19. Seguimos atentamente as orientações e recomendações governamentais e da Direcção Geral da Saúde (DGS). Estudamos e planeamos ao detalhe a nossa reabertura. Fomos obrigados a reorganizar o nosso modelo interno de funcionamento de modo a diminuir o número de pessoas nas nossas instalações, adquirimos todo o equipamento de protecção individual necessário para garantir a segurança e protecção dos nossos utentes e profissionais, e reforçamos os procedimentos de higienização e limpeza dos espaços de forma a podermos estar aqui hoje, garantindo a sua e a nossa segurança. Este *Guia do Utente* apresenta, de forma sumária, a informação acerca dos novos procedimentos de segurança adoptados e as alterações implementadas no funcionamento da clínica.

Temos pela frente ainda alguns desafios e certamente que muitas coisas não voltarão a ser as mesmas, como tanto temos ouvido dizer nas últimas semanas. Mas sabemos que há outras que permanecerão iguais. Até sairão mais fortes e reforçadas. Uma coisa é certa, o nosso compromisso mantém-se: a sua saúde e o seu bem-estar continuam a ser o pilar da nossa motivação para continuar esta jornada.

Sim, nos próximos tempos encontrará a nossa porta fechada. Mas do lado de dentro, continuaremos de braços abertos para o/a receber. Sentirá, mais do que nunca, o nosso afecto. Comprovará o nosso cuidado e irá continuar a saborear a excelência dos nossos serviços.

Com a colaboração de todos, vamos conseguir.

Bem-vindo/a de volta.

Ana Gomes e Marta Amaro

Direcção Naturclinic



Admissão de Utentes

CRITÉRIOS PARA ADMISSÃO E TRATAMENTO DE PACIENTES

Nesta fase, com o intuito de evitar a disseminação da pandemia COVID-19, o acesso às instalações da clínica só pode ser efectuado por clientes que:

- **NÃO** apresentem sintomas de quadro respiratório agudo de tosse (persistente ou agravamento de tosse habitual), febre (temperatura $\geq 38.0^{\circ}\text{C}$) ou dispneia/dificuldade respiratória, uma vez que se poderá tratar-se de um caso suspeito de COVID-19, devendo para o efeito ser encaminhado de acordo com a norma 004/2020 da DGS,
- **NÃO** tenham tido contacto com um caso confirmado de COVID-19,
- **NÃO** tenham estado numa área com transmissão ativa ou em contacto com quem esteve.

TRIAGEM

A triagem visa o despiste e a identificação de sintomas suspeitos de COVID-19, a identificação de grupos de risco, a avaliação da relação risco/benefício da realização da consulta, e assegurar o devido reencaminhamento na eventualidade de identificação de alguma situação suspeita. A avaliação do estado de saúde do utente será feito em 3 momentos distintos:

- Telefónicamente (aquando da marcação da consulta);
- Entrada nas instalações (no acolhimento ao cliente);
- Em consultório, pelo profissional de saúde.

O processo de Triagem será realizado por um profissional de saúde ou seu assistente e compreende a resposta a um conjunto de **perguntas obrigatórias** e a **medição de temperatura**.

Caso o utente apresente temperatura igual ou superior a 38°C ou tosse não habitual ou apresente dificuldade em respirar, será aconselhado a recorrer a **Teleconsulta** e a ligar para o apoio **SNS24** com o número 808.24.24.24. Não será permitida a sua marcação presencial sem autorização médica (por exemplo pela Teleconsulta ou chamada telefónica).

Admissão de Utentes

MEDIDAS DE ACESSO À CLÍNICA

- A clínica irá manter a sua actividade **à porta fechada** pelo que as novas marcações só poderão ser efectuadas por telefone ou via e-mail.
- O utente apenas deverá comparecer na clínica **à hora marcada** de forma a evitar concentrações desnecessárias de pessoas no interior das instalações,
- O acesso de **acompanhantes não é permitido**, excepto em **pacientes dependentes ou crianças**, e/ou que sejam **convocados** para a consulta,
- O utente **à entrada da clínica** deverá:
 - Colocar máscara cirúrgica (obrigatória a sua utilização dentro das instalações de saúde, tal como recomendado pela DGS na Informação nº 9/2020 do dia 13 de Abril),
 - Calçar protetores de sapatos,
 - Desinfectar as mãos com solução alcoólica,
 - Remover (sem excepção) luvas vindas do exterior, previamente à higienização das mãos, e descartá-las ou guardá-las sem as recolocar nas instalações,
 - Manter as regras de etiqueta respiratória.

A recusa ou o não cumprimento de qualquer um destes passos poderá dar o direito de não admissão do utente nas instalações.

ABANDONO DAS INSTALAÇÕES

No final da consulta/tratamento, o utente deverá:

- Remover os protectores de calçado (descartar em recipiente próprio),
- Desinfectar as mãos com solução alcoólica,
- Manter a máscara cirúrgica colocada.

Admissão de Utentes

EQUIPAMENTOS DE PROTECÇÃO INDIVIDUAL

Para além de uma apertada **auto-monitorização** de sintomas sugestivos de COVID-19, os profissionais de saúde estão obrigados ao **uso de equipamentos de protecção individual** (EPIs) dentro das instalações, para sua protecção e para a protecção de terceiros (viseiras, máscaras cirúrgicas, toucas, batas e protetores de calçado descartáveis, utilizados consoante a atividade de cada profissional), assim como, à **desinfecção regular das mãos**.

LIMPEZA E DESINFECÇÃO DAS INSTALAÇÕES

A clínica irá adoptar medidas adicionais de **cuidados na limpeza e desinfeção** das áreas comuns e dos gabinetes de forma a garantir a segurança de todos. Assim, procederemos ao reforço dos procedimentos de **higienização** e de **limpeza**, com especial cuidado na desinfeção das superfícies dos gabinetes no final de cada intervenção.

PAGAMENTOS E EMISSÃO DE FACTURAS

Nesta fase daremos preferência aos pagamentos realizados por transferência bancária, MBWAY e multibanco. Encontrará afixada mais informação acerca destas modalidades de pagamento na zona da recepção.

As facturas serão, preferencialmente, enviadas por e-mail.

RESPONSÁVEIS E OUTRAS INFORMAÇÕES

Para o esclarecimento de qualquer dúvida adicional por favor contacte o seu profissional de saúde ou, em alternativa, contacte a direcção: direcao@naturclinic.pt.

Obrigada pela sua confiança.