

A assistência à saúde no Ontário: Obter cuidados de urgência

Se estiver perante uma situação de urgência médica potencialmente fatal, dirija-se ao serviço de urgência de um hospital ou ligue imediatamente 9-1-1. O telefonista que atender chamará um intérprete, se for necessário.

1. O hospital é o único local onde poderá obter cuidados de urgência. Por vezes, as pessoas dirigem-se aos hospitais porque desconhecem outros locais onde também poderão ir. A fim de ajudar a conhecer todas as suas opções, encontrará aqui informação sobre:

- Onde poderá obter assistência para problemas urgentes, mas que não são potencialmente fatais
- Onde poderá obter assistência para problemas potencialmente fatais

Esta folha informativa está disponível em vários idiomas em ontario.ca/healthcarebasics. Clique no botão "Informação noutros idiomas". A versão em linha também tem hiperligações que permitirão informar-se melhor sobre a obtenção de assistência médica no Ontário.

Onde poderá obter assistência para problemas urgentes, mas que não são potencialmente fatais

2. Quem me poderá ajudar se eu estiver doente ou lesionado e estiver indeciso quanto ao que devo fazer?

Contacte Telehealth Ontario através do número 1-866-797-0000, um serviço telefónico grátis e confidencial para onde poderá ligar em qualquer ocasião, quer seja noite ou dia. Obterá pareceres ou informação geral sobre a saúde através de um enfermeiro, o qual ajudará a decidir se você deve:

- cuidar de si próprio em casa
- marcar uma consulta com o médico
- dirigir-se a uma clínica
- dirigir-se ao serviço de urgência de um hospital

3. Onde deverei ir se precisar de obter ajuda rapidamente, mas se o meu problema não for potencialmente fatal?

Contacte o médico de família, a equipa de saúde familiar ou a clínica de auxiliares de enfermagem para saber se pode ser consultado sem marcação ou durante o horário prolongado. Se não tiver médico de família, poderá dirigir-se a uma clínica de atendimento espontâneo. A tabela seguinte resume as opções existentes.

Se tiver um problema urgente como por exemplo:	Obtenha ajuda aqui:	Como o poderão ajudar:
Gripe, tosse, constipação, lesões ligeiras e outros problemas de saúde de longa data	Médico de família ou clínica de atendimento espontâneo	Poderá ser consultado sem marcação, durante o horário normal ou prolongado
Lesões na vista, ferimentos, membros partidos, radiografias e exames laboratoriais	Centro de cuidados de urgência	Pode obter ajuda 24 horas por dia, incluindo fins de semana, sem necessitar de marcar consulta

4. Como poderei encontrar um médico ou outro profissional de saúde?

Inscriva-se no serviço **Health Care Connect**. Pode inscrever-se neste serviço grátis em linha ou ligar 1-800-445-1822. Certifique-se de que tem o cartão válido do Ontario Health Insurance Plan (OHIP).

5. Onde deverei dirigir-me se tiver algum problema de saúde urgente e que não pode ser tratado pelo meu médico de família?

Dirija-se à clínica de atendimento espontâneo ou ao centro de cuidados de urgência mais próximos. Ou, se já estiver inscrito, poderá contactar a sua equipa de saúde familiar. Pode obter assistência durante o dia, à noite e aos fins de semana. Estes centros estão aptos a dar assistência a problemas como por exemplo: lesões na vista, ferimentos, membros partidos, radiografias e exames laboratoriais. Não é necessário marcar consulta – basta entrar se precisar de ajuda. E não se esqueça de levar consigo o cartão do OHIP.

Onde poderá obter assistência para problemas potencialmente fatais

6. Quando deverei dirigir-me ao serviço de urgência de um hospital?

O serviço de urgência providencia cuidados médicos e cirúrgicos de emergência aos pacientes de um hospital. Apenas deverá dirigir-se ao serviço de urgência se tiver alguma doença ou lesão potencialmente fatais.

7. Poderei chamar uma ambulância para me levar ao serviço de urgência de um hospital?

A província do Ontário dispõe de um serviço de transporte aéreo ou terrestre em ambulância para os casos mais urgentes. As ambulâncias conduzem rapidamente os pacientes ao serviço de urgência e estão equipadas com pessoal devidamente formado para os assistir durante o percurso. Uma vez na estrada, as sirenes avisam os outros veículos para se desviarem do caminho.

Se precisar do transporte de ambulância para o hospital, o Ontario Health Insurance Plan (OHIP) custeará a maioria das despesas. Apenas terá de pagar uma pequena taxa (\$45).

Obs.: Se o médico que consultar o paciente no hospital achar que o transporte em ambulância não era necessário por razões médicas, o paciente terá de pagar \$240.

8. Como poderei chamar uma ambulância?

Para chamar uma ambulância, ligue gratuitamente 911 de qualquer telefone. O telefonista que atender chamará um intérprete, se for necessário, assim como perguntará qual é o problema de saúde do paciente e, se for necessário, enviará uma ambulância.

9. Precisurei de ter o cartão OHIP para obter assistência do serviço de urgência de um hospital?

Numa situação de emergência, os hospitais tratam dos pacientes sem verificarem o cartão. Todavia, os pacientes terão de apresentar o cartão mais tarde se desejarem que o Ontario Health Insurance Plan (OHIP) pague as despesas hospitalares.

10. O que acontece quando eu for consultado num serviço de urgência?

Eis o que provavelmente acontecerá após a chegada:

- Primeiramente, o paciente precisa de se inscrever na recepção do serviço de urgência, situação que permitirá informar o pessoal sobre a sua presença e o seu problema de saúde. Se este exigir atenção imediata, então o paciente será consultado imediatamente por uma enfermeira ou médico.
- Em seguida, será consultado por um enfermeiro do serviço de urgência, o qual terá de certificar-se que são primeiramente consultadas pelo médico as pessoas que estiverem mais doentes.
- Se o paciente tiver de aguardar, provavelmente será solicitado a sentar-se na sala de espera.

- Um elemento do pessoal chamará o paciente assim que houver uma sala de observação preparada, a qual terá provavelmente uma cama e uma cadeira, embora também possa ter outros aparelhos médicos. É possível que o paciente tenha de aguardar aí um pouco até ser consultado por um médico.
- Quando o médico chegar, conversará com o paciente sobre o seu problema de saúde e irá examiná-lo. Nesta ocasião, o médico decidirá o que acontece a seguir. Por exemplo, poderá ser necessário tirar uma radiografia ou fazer um exame, após o que o paciente terá de esperar pelos resultados.

Logo que o médico estiver melhor informado acerca do problema do paciente, este poderá ser tratado e mandado para casa. Ou, se o caso for mais grave, ficará no hospital para fazer mais exames ou tratamentos.

11. Se eu for ao serviço de urgência de algum hospital, quanto tempo terei de aguardar?

Muitas coisas poderão definir o tempo de espera no serviço de urgência:

- Gravidade da patologia
- A hora e o dia em que o paciente está no serviço de urgência
- A dimensão e a localização do hospital onde o paciente decidiu ir
- O movimento do serviço de urgência devido a outros fatores como grandes acidentes ou surto de gripe
- Se o paciente precisar de ficar no hospital para ser submetido a alguma operação ou outro tratamento

Poderá informar-se melhor em linha sobre os períodos de espera nos hospitais.

12. Tenho perguntas a fazer quanto à utilização do sistema de assistência à saúde no Ontário. Para onde deverei ligar?

Contacte o serviço de informação por telefone de *ServiceOntario*, entre as 08h30 e as 17h00, cujo atendimento é feito em inglês, francês e noutros vinte idiomas. Ligue:

- 1-866-532-3161
- Número para deficientes auditivos (TTY): 1-800-387-5559
- Em Toronto, número para deficientes auditivos (TTY): 416-327-4282

Informe-se melhor no sítio Web health.gov.on.ca.