



REPÚBLICA
PORTUGUESA

SAÚDE



SNS SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



CHMA

Centro Hospitalar do Médio Ave, E.P.E.

UNIDADE DE SANTO TIRSO

Tel. 252 830 700 | Fax. 252 858 986

Morada: Largo Domingos Moreira

4780-371 Santo Tirso

UNIDADE DE VILA NOVA DE FAMALICÃO

Tel. 252 300 800 | Fax. 252 312 963

Morada: Rua Cupertino de Miranda s/n

Apartado 31 4761-917 V.N.Famalicão

INF.CHMA.164.v2 | DEZEMBRO 2022



Guia do Utente


CHMA
Centro Hospitalar do Médio Ave, E.P.E.





Bem-vindo/a ao Centro Hospitalar do Médio Ave!

É nosso objetivo com este guia dar a conhecer os nossos serviços de modo a que deles possa usufruir de forma mais eficiente e segura.

Existimos para Cuidar da sua saúde e da saúde da comunidade que servimos.

Faremos o possível para satisfazer as suas necessidades de saúde, de forma humana e personalizada. Participe nos seus cuidados, responsabilizando-se pela sua saúde, seguindo as recomendações que partilhamos, e apresentando as suas sugestões como contribuição para a melhoria do CHMA.

Votos de rápidas melhoras!

Folhetos Informativos

O CHMA e os seus serviços disponibilizam vários folhetos e livretos informativos, com informações mais específicas, nomeadamente para:

Apoio à tomada de decisão e ao consentimento de procedimentos clínicos que tenha que efetuar;

Apoio à educação para a saúde;

Apoio ao acolhimento para alguns serviços mais específicos (por exemplo urgência, pediatria, hospital de dia, serviço social, equipa de paliativos, etc.).

Poderá encontrá-los, ou através da equipa de saúde, ou em locais estratégicos e disponíveis para consulta. Os mesmos estão também disponíveis, para consulta e download, no site do CHMA (www.chma.pt).

O CHMA

O Centro Hospitalar do Médio Ave, E.P.E., (CHMA), foi criado em 2007, pelo Decreto-Lei n.º 50-A/2007 de 28 de Fevereiro.

Serve uma população de cerca de 250.000 habitantes dos Concelhos de Vila Nova de Famalicão, Santo Tirso e Trofa.

É composto por 2 Unidades Hospitalares, Unidade de Santo Tirso e Unidade de Vila Nova de Famalicão, com um total de cerca de 250 camas e com aproximadamente 1.200 profissionais.

Missão

Prestar cuidados de saúde de qualidade a toda a população, de forma integrada, com elevados níveis de competência, rigor, zelo e excelência, através de uma rede de serviços de fácil acesso, com uma eficiência técnica e social de elevado nível, que permita a obtenção de ganhos em saúde. Colabora ainda no desenvolvimento dos programas de saúde de âmbito regional e/ou nacional, promovidos pela tutela ou entidades parceiras.

Visão

Contribuir para ampliar e melhorar a acessibilidade das pessoas aos serviços do CHMA, E.P.E. e otimizar a utilização dos recursos existentes, através de um atendimento de qualidade, em tempo útil, com eficiência e humanidade, no quadro dos recursos disponíveis e das capacidades instaladas.



Serviços Disponibilizados

O CHMA disponibiliza várias valências médicas e cirúrgicas, meios complementares de diagnóstico e terapêutica e de apoio. Há Serviços, por uma questão de maximização de recursos e competências, centralizados numa das Unidades (Famalicão ou Santo Tirso), mas com articulação entre as duas Unidades, disponibilizando os mesmos recursos e o mesmo conhecimento técnico.

- **Obstetrícia e Ginecologia**
(Inclui Bloco de Partos)
- **Pediatria e Neonatologia**
- **Ortopedia**
- **Unidade de Cuidados Intermédios**
- **Cirurgia Geral**
(Inclui Clínica da mama)
- **Medicina Interna**
- **Saúde Mental**
- **Pneumologia**
- **Cardiologia**
- **Oncologia, com Hospital de Dia**
- **Oftalmologia**
- **Otorrinolaringologia**
- **Anestesiologia**
(Inclui Unidade da Dor)
- **Neurologia**
- **Gastroenterologia**
- **Bloco Operatório**
- **Cirurgia de Ambulatório**
- **Urgência Médico Cirúrgica**
- **Urgência Básica**
- **Viatura Médica de Emergência e Reanimação**
- **Consulta Externa**
(Centro de Ambulatório - Inclui Clínica da Mulher e da Criança e Exames Especiais)
- **Ambulância de Suporte Imediato de Vida**
- **Imagiologia**
(Inclui Radiologia Convencional, Ecografia, TAC, Radiologia de Intervenção)
- **Patologia Clínica**
- **Imunohemoterapia com Hospital de Dia e Banco de Sangue**
(Dádiva de sangue)
- **Medicina Física e Reabilitação**
- **Nutrição e Dietética**
- **Serviços Farmacêuticos**
- **Serviço Social**
- **Serviços de Esterilização**
(Unidade de Reprocessamento de Dispositivos Médicos)
- **Equipa Intra-Hospitalar de Suporte a Cuidados Paliativos**
- **Unidade de Hospitalização Domiciliária**
- **Psicologia**
- **Equipa de Gestão de Altas (EGA)**

O que deve trazer para o Hospital



O Cartão de cidadão
ou o Bilhete de
Identidade



Contacto de
um familiar
ou amigo



Informação
relevante sobre
o seu estado
de saúde

(doenças existentes,
medicação que
está a tomar,
alergias, etc.)



Sempre que
venha realizar
exames, é
importante trazer
exames
anteriores já
realizados



O telemóvel,
desde que se possa
responsabilizar
por ele



Direitos e Deveres

✓ O/A UTENTE TEM DIREITO

A ser tratado/a no respeito pela dignidade humana.

Ao respeito pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.

A receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde preventivos, curativos, de reabilitação, terminais.

À prestação de cuidados continuados.

A ser informado/a acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados.

A ser informado/a sobre a sua situação de saúde.

De obter uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde.

A dar ou recusar o seu consentimento, antes de qualquer ato médico ou participação em investigação ou ensino clínico.

À confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam.

Ao acesso aos dados registados no seu processo clínico.

À privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico.

Por si ou por quem o/a represente, a apresentar sugestões e reclamações.

✓ O/A UTENTE TEM O DEVER DE

Zelar pelo seu estado de saúde.

Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento.

Respeitar os direitos dos/as outros/as utentes.

Colaborar com os/as profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas

e, por si, livremente aceites.

Respeitar as regras de funcionamento dos serviços de saúde.

Utilizar os serviços de saúde de forma apropriada e de colaborar ativamente na redução de gastos desnecessários.

Internamento

EQUIPA

No internamento será atendido por uma equipa multidisciplinar, composta por médicos/as, enfermeiros/as, assistentes operacionais, e por um/a assistente técnico/a, para apoio administrativo.

O Serviço tem um/a diretor/a e um gestor ou uma gestora de enfermagem, responsáveis pela organização do serviço.

Existem ainda outros profissionais de saúde, que não estando diretamente integrados na equipa do serviço, colaboram ativamente com todos os serviços, onde se incluem técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica, assistentes sociais, psicólogos/as e nutricionistas, entre outros.

Terá um/a médico/a responsável pelo seu cuidado, podendo existir uma comunicação e articulação entre os vários membros da equipa.



O QUE DEVE TRAZER EM CASO DE INTERNAMENTO

- Alguma roupa adequada ao internamento (pijama, roupão, roupa interior) e artigos de higiene pessoal; não traga grande quantidade, pois os armários disponíveis são relativamente pequenos;
- Livros e revistas, se assim o desejar;
- Qualquer equipamento elétrico e eletrónico, desde que se responsabilize por ele, deve ainda assim ser reduzido ao mínimo e informar a equipa de saúde aquando do acolhimento ao serviço, para garantir que o mesmo possui a marca "CE" e que não cria riscos elétricos ou de incêndio nas tomadas da Instituição. Poderá ser necessário validar com o Serviço técnico que faz a manutenção dos equipamentos no CHMA;
- Só deve trazer o que for imprescindível para a sua estadia e recuperação.

O QUE NÃO DEVE TRAZER

- Dinheiro ou outros objetos de valor, nomeadamente adornos, como brincos, pulseiras anéis, etc.;
 - Tabaco: além de ser prejudicial à sua saúde, é proibido fumar dentro de edifícios hospitalares, incluindo quartos de banho e bares;
 - Alimentos; se tiver hábitos ou necessidades específicas deverá informar a equipa de saúde aquando da avaliação inicial, para serem considerados na orientação da sua dieta;
- O consumo de alimentos do exterior e extra dieta só deverá ser feito mediante autorização da equipa de saúde. Se autorizados devem ser guardados em local a definir pela equipa de saúde.



Espólio de Bens, Valores e Vestuário

Por regra, ser-lhe-á pedido que assine um termo de responsabilidade pelos seus valores, mantendo-os a seu encargo.

Se o seu estado de saúde não lhe permitir responsabilizar-se pelos seus bens, será necessário efetuar espólio de guarda dos seus valores.

O vestuário e calçado alvo de espólio não reclamados no prazo de 60 dias após a data da sua elaboração reverterem a favor do CHMA.

Os bens e valores objeto de espólio, não reclamados no período de um ano, reverterem a favor do CHMA, sendo para o efeito vendidos em hasta pública, nos termos da legislação em vigor.

Refeições

Para Utentes

A preparação e confeção das refeições são supervisionadas pela Unidade de Nutrição e Dietética, de forma a garantir uma alimentação equilibrada e adequada a cada utente.

Aquando do internamento a equipa de saúde prescreverá a sua dieta de acordo com o Manual de Dietas do Centro Hospitalar. Não se esqueça de que as refeições fazem parte integrante do tratamento, pelo que a sua colaboração é indispensável.

NOTA: Em caso de necessidades especiais, como alergias ou intolerâncias alimentares, deverá ou o utente ou o acompanhante comunicar este facto à equipa de saúde, o mais precocemente possível.

Para Acompanhantes

O direito à refeição é assegurado conforme a legislação em vigor, sendo gratuita para o acompanhante de **Pediatria**.

A escolha das refeições (almoço e jantar) deverá ser efetuado no refeitório, no Piso 0.

Acompanhantes do serviço de Obstetrícia:

A lei não prevê o pagamento pela Instituição das refeições destes acompanhantes. No entanto, se assim o entender e quiser assumir a aquisição da refeição, ela poder-lhe-á ser levada ao serviço, de forma a ficar junto da família.

As refeições no Centro Hospitalar são servidas nos seguintes horários:

Os horários das refeições poderão sofrer alterações por conveniência de serviço e/ou utente.

8H – 8H30 Pequeno-almoço	12H Almoço	19H Jantar
10h30 Meio da Manhã (só para algumas dietas)	16H Lanche	21H30 Ceia

As refeições de acompanhante são servidas nos seguintes horários:

8H – 10H Pequeno-almoço	12H – 14H30 Almoço
9h – 10H Pequeno-almoço (fins de semana)	19H30 – 21H Jantar

Visitas e Acompanhantes

O CHMA privilegia a participação e presença do convivente significativo do utente no seu processo de recuperação.

Para o efeito dispõe de um regulamento de visitas que garante o acesso destes conviventes significativos de acordo com a especificidade do serviço e da situação clínica do/a utente, observadas também as condições aplicáveis por inerência de normas e legislação em vigor.

Na admissão ao internamento identificará o/a seu/sua convivente significativo/a principal, junto da equipa de enfermagem. Essa pessoa identificará junto da Receção os restantes conviventes significativos, que ficarão com possibilidade de lhe efetuar visitas.

Em situações pontuais, articuladas com a equipa de saúde e, sempre que possível, envolvendo-o/a, poderá haver entrada de visitas adicionais e excecionais por motivos devidamente justificados.

De acordo com as disposições legais, e salvaguardando a melhor recuperação e a participação e envolvimento da família, há situações específicas, nomeadamente pessoas portadoras de deficiência, na Pediatria, na Obstetrícia e no Serviço de Urgência, sempre que as condições o permitam, em que é autorizada a presença permanente de um/a acompanhante.

O Horário geral, salvo algumas exceções específicas, identificadas no regulamento

(ex. doentes em isolamento, realização de procedimentos que impeçam entrada de visitas, etc.), é **das 12h às 20h**.





Informações aos familiares

Em regra, a informação clínica é transmitida diretamente ao/à utente, sempre que se encontre em estado consciente e orientado/a. Nestes casos, a comunicação da informação junto dos familiares deve acontecer por seu intermédio. Todavia tem também o direito a não ser informado/a, delegando essa função na pessoa de referência que designar para o efeito.

No caso do/a utente não se encontrar capaz, a informação é transmitida ao convivente significativo, identificado na admissão.

Nas situações em que seja aplicável a informação às pessoas de referência / conviventes significativos, sempre que for autorizado pelo(a) utente, ou sendo do seu interesse, existe um período predefinido para este efeito, das 12h às 13h dos dias úteis, em cada serviço de internamento.

Tendo em atenção as vicissitudes dos serviços e do Hospital, e para uma comunicação mais eficaz, deverá articular os momentos preferenciais para informação junto do médico/a responsável.

No que concerne ao internamento na Unidade de Cuidados Intermédios e nos Internamentos de Curta Duração (Serviço de Urgência) os períodos de informação são adaptados à especificidade do serviço, pelo que deve procurar a informação junto dos mesmos.

Alta

A sua alta é planeada antecipadamente pela equipa multidisciplinar, e será avisado/a previamente. Ao deixar o CHMA, receberá um documento - Nota de alta, que ficará disponível através do Registo de Saúde Eletrónico (RSE) para a equipa dos cuidados de saúde primários.

Se pretender (por exemplo em caso de necessidade para o seguro) pode pedir uma cópia em papel.

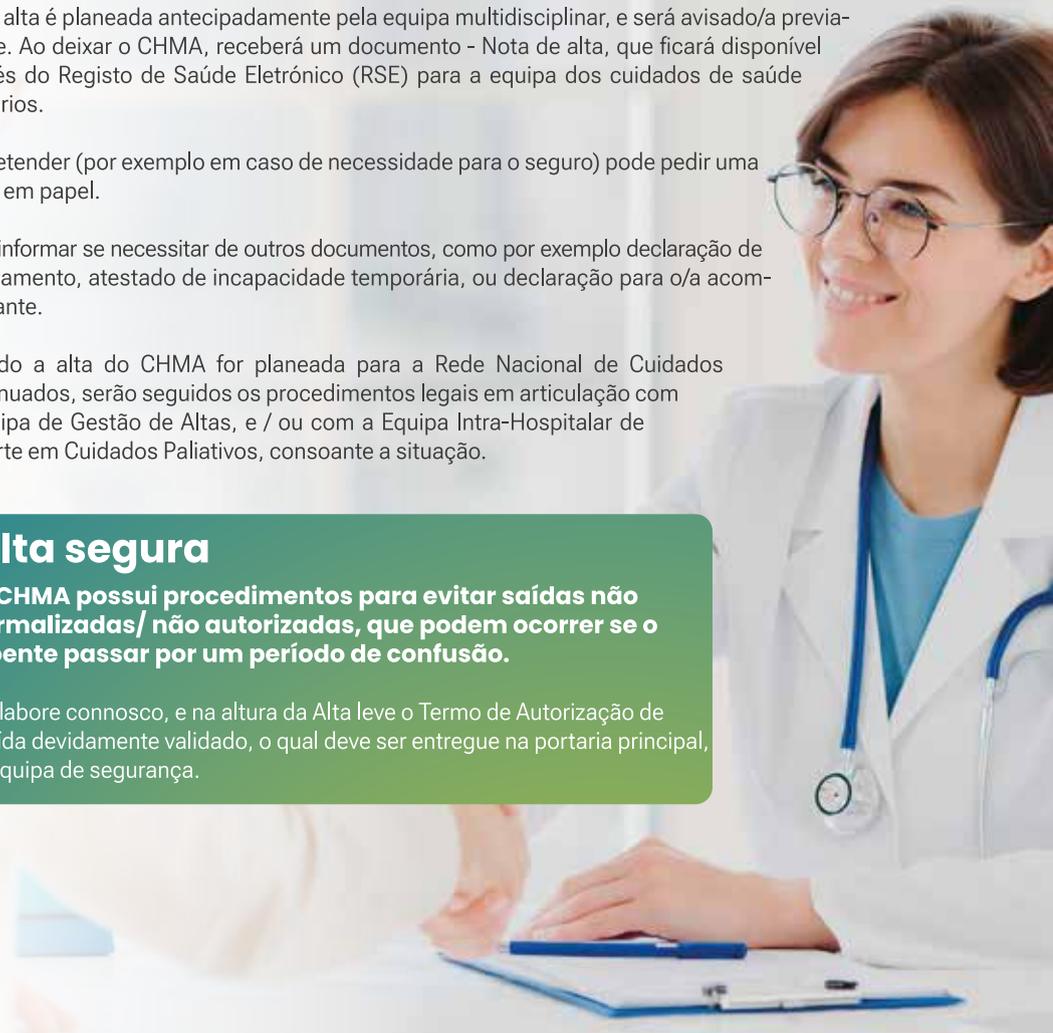
Deve informar se necessitar de outros documentos, como por exemplo declaração de internamento, atestado de incapacidade temporária, ou declaração para o/a acompanhante.

Quando a alta do CHMA for planeada para a Rede Nacional de Cuidados Continuados, serão seguidos os procedimentos legais em articulação com a Equipa de Gestão de Altas, e / ou com a Equipa Intra-Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos, consoante a situação.

Alta segura

O CHMA possui procedimentos para evitar saídas não formalizadas/ não autorizadas, que podem ocorrer se o doente passar por um período de confusão.

Colabore connosco, e na altura da Alta leve o Termo de Autorização de Saída devidamente validado, o qual deve ser entregue na portaria principal, à equipa de segurança.



Cirurgia de Ambulatório

O Serviço de cirurgia de ambulatório está localizado na Unidade de Santo Tirso e é utilizado para procedimentos cirúrgicos que cumpram requisitos específicos, tendo a vantagem de aumentar a autonomia do utente e reduzindo a sua permanência no Hospital.

A alta pode ser dada até 23h após a admissão.

Cuidados na Admissão

- Cumprir jejum para alimentos sólidos e líquidos (6h antes da cirurgia);
- Ter alguém responsável para acompanhar na alta;
- Ter o contato telefónico do acompanhante;
- Ter informação sobre a medicação que toma;
- Não trazer valores (dinheiro, ouro...);
- Não trazer maquilhagem, piercings e unhas pintadas;
- Trazer chinelos de quarto;
- Tomar banho completo, com indicações que lhe serão dadas previamente, para prevenir infeções.

Permanência

Durante a sua estadia deve ficar com roupa hospitalar, sendo um local onde não são permitidas visitas (os menores ficam acompanhados por um familiar).

Irá ter acesso ao seu telemóvel e outros pertences após a cirurgia.

Cuidados na Alta

- A hora da alta é definida pela equipa de saúde;
- Não pode conduzir (receberá instruções, dependendo do tipo de cirurgia, de quando poderá voltar a conduzir; para isso é que é fundamental um acompanhante);
- No dia serão transmitidas outras informações de segurança e de cuidados no domicílio.



Serviço de Urgência

O CHMA dispõe de 2 serviços de Urgência, com um Serviço de Urgência Básica na Unidade de Santo Tirso e um Serviço de Urgência Médico-Cirúrgica na Unidade de Vila Nova de Famalicão.

- O Serviço de Urgência é um meio frequentemente sobrelotado devido à existência de situações não urgentes.
- Em caso de menor gravidade, deve dirigir-se, em primeiro lugar, à Extensão/Centro de Saúde da sua residência;
- Pode também recorrer à linha de Saúde 24 (808 24 24 24);
- Em caso de emergência, deve ligar para o 112, fornecendo todas as informações solicitadas; em situações de maior urgência, poderá este contacto demonstrar ser mais eficaz e célere;
- A inscrição no Serviço de Atendimento pode ser feita pelo utente ou acompanhante desde que possua a informação necessária (documentação de identificação);
- Ao realizar a inscrição, caso não tenha isenção atribuída, deverá pagar a taxa moderadora pelo acesso, independentemente do atendimento posterior;
- Após a inscrição, existe uma sala de espera exterior, onde aguardará para ser chamado para a triagem;
- O Serviço de Urgência do CHMA utiliza o Sistema de Triagem de Manchester que permite o atendimento dos utentes de acordo com a sua prioridade, ou seja, de acordo com a gravidade do motivo que recorre ao serviço independentemente da ordem de chegada ao hospital;
- Os tempos à direita indicados são tempos alvo, que podem variar em função da afluência ao serviço de urgência.

Vermelho Emergente	ATENDIMENTO IMEDIATO
Laranja Muito Urgente	ATENDIMENTO ATÉ 10min
Amarelo Urgente	ATENDIMENTO ATÉ 60min
Verde Pouco Urgente	ATENDIMENTO ATÉ 120min
Azul Não Urgente	ATENDIMENTO ATÉ 240min

Poderá encontrar informação mais detalhada no folheto específico do Serviço de Urgência.

Urgência Obstétrica/ Sala de Partos

O CHMA possui ainda um Serviço de Urgência de Obstetrícia e Ginecologia, localizada no piso 1 da Unidade de Famalicão.

Sempre que necessitar de apoio urgente nesta área, será admitida pela Urgência Geral, e posteriormente acompanhada para esta área especificamente designada e com profissionais especializados em Obstetrícia.

É um serviço com condições para a realização de partos, com apoio permanente de anestesia, para controlo da dor (incluindo epidural), apoio permanente da pediatria, para avaliação e apoio ao recém-nascido, bem como tem um conjunto de instalações, equipamentos e técnicas para auxiliar a ter um parto o mais humanizado possível, salvaguardando sempre a segurança da mãe, do feto e do recém-nascido.

Se for necessário uma cesariana, como por vezes acontece, a sala de partos é junto ao Bloco Operatório, facilitando a deslocação e a rapidez na intervenção, garantindo a segurança da mulher e da criança.



Consulta, Hospital de Dia e Exames

O CHMA tem um conjunto de serviços de Ambulatório, que no seu global, representam uma grande parte da atividade e do contato com os seus Utentes.

Será sempre informado, por carta ou por telefone, de algum agendamento que exista com a nossa Instituição. Anote o dia e a hora, para não se esquecer. É importante estar no hospital cerca de 30 minutos antes, mas não convém vir demasiado cedo.

Quando chegar ao Serviço deve dirigir-se ao secretariado, onde se deve identificar e seguir as instruções dadas pelos funcionários presentes nesse local. Em alguns locais existem já “kiosks” eletrónicos à entrada (nomeadamente para as Consultas), para a sua comodidade na efetivação; se ainda não os tiver utilizado, pode pedir ajuda a algum profissional dessa área.

Em todas as áreas, seja para consulta, para exames especiais, para hospital de dia, ou para exames complementares de diagnóstico e terapêutica, existem salas de espera que lhe permitem aguardar pela sua vez. Aqui é comum ter também informação de educação para a saúde e informações várias sobre o CHMA.

O Hospital de Dia

O Hospital de Dia é uma modalidade de atendimento clínico que visa a prestação de cuidados diferenciados e cuja permanência no estabelecimento de saúde é inferior a 24 horas.

O Hospital de Dia de Oncologia Médica destina-se a todos os doentes do foro oncológico, a realizar tratamentos antineoplásicos de quimioterapia, hormonoterapia, ou qualquer medicação de suporte no âmbito da doença oncológica, em regime ambulatório.

Todos os doentes podem ter um acompanhante consigo durante todo o tempo que permanecer no Hospital de Dia.

Exames Especiais

No Centro de Ambulatório na Unidade de Famalicão são realizados exames especiais, em regime de ambulatório, onde se incluem exames de Gastroenterologia, como endoscopias digestivas, bem como exames de Broncologia e Pneumologia, nomeadamente Broncofibroscopia flexível. Quando necessário há lugar à realização de colheita de produtos biológicos para estudo Microbiológico ou Anátomo-Patológico.

Existe espaço próprio destinado à realização dos mesmos, com condições para sedação e sala de recobro.

Existem áreas específicas para a imagiologia, para as análises clínicas, e para o atendimento de obstetria e pediatria – neste caso a clínica da mulher e da criança, com um espaço personalizado e adequado a estas necessidades especiais.



Segurança do Doente

Envolvimento nos seus Cuidados

A sua segurança é uma prioridade para o CHMA e para os seus profissionais.

A sua segurança é um direito, mas também um dever. Envolver-se, questionar, e acima de tudo, cumprir as orientações fornecidas pela equipa de saúde.



Consentimento

Faz parte dos seus direitos e da sua responsabilidade consentir os procedimentos e exames que lhes sejam efetuados.

É entendível que, para os procedimentos mais “comuns” e rotineiros, e pelo facto de se dirigir de forma livre e proativa ao Hospital, esteja implicitamente a consenti-los.

No entanto, para procedimentos mais invasivos ou de maior risco (como por exemplo cirurgias, endoscopias, biópsias, transfusões) deverá ser-lhe pedido um consentimento escrito, para o qual se deve esclarecer devidamente. Os profissionais explicarão o que necessitar saber para uma decisão informada, mas temos também vários folhetos informativos (em papel e no site do CHMA – www.chma.pt) que auxiliam neste esclarecimento.

O consentimento só será presumido em situações de emergência, em que o profissional de saúde considerar que a obtenção de consentimento pode causar atrasos que coloquem em risco a sua vida.

Para mais informações, pode consultar a Norma da Direção Geral da Saúde 015/2013.

Identificação Segura

Está definido, quer pela Organização Mundial de Saúde, quer pela Direção Geral da Saúde, a importância da identificação segura, a definição de procedimentos para minimizar erros na identificação que, infelizmente, podem acontecer, até mesmo pela não participação do/a utente na confirmação da sua identificação.

Garanta, ao dirigir-se ao hospital, que os seus dados estão atualizados e corretos.

Se ficar internado/a, ou for submetido/a a cirurgias em ambulatório, ser-lhe-á colocada uma pulseira com a sua identificação, incluindo nome completo, data de nascimento, e n.º do seu processo clínico no CHMA.

Confirme que os dados da sua pulseira, ou de seu familiar, estão corretos. Sal guarde que estes sejam sempre confirmados pela equipa de saúde.

Não estranhe se lhe questionarem várias vezes o nome completo e a data de nascimento – faz parte dos procedimentos de segurança.

Se vir que os dados se encontram ilegíveis, peça a substituição da pulseira ou da etiqueta respetiva.

Ajude-nos a ajudar!



Prevenção de Quedas

É mundialmente reconhecido que o risco de quedas num hospital é elevado.

Os/as utentes estão num ambiente com que não estão familiarizados/as, com rotinas alteradas, e por vezes a fazer medicação de novo.

Siga as orientações da equipa de saúde.

Sempre que tal for aconselhado, peça ajuda para se deslocar, tocando a campainha para pedir apoio. Se possível utilize calçado e/ou meias antiderrapantes (para pessoas com dificuldades em mobilizar-se os chinelos não são uma boa opção).

Ajude-nos a ajudar!



Prevenção de Úlceras de Pressão

A imobilidade, numa cama hospitalar ou em casa, a alteração da resistência da pele, as deficiências de nutrição / alimentação e alguns movimentos de fricção podem originar lesões, que variam entre simples zonas avermelhadas, de pressão, até feridas graves com perda de substância. Este é um problema mundial, infelizmente muito difícil de erradicar.

Os profissionais do CHMA fazem sempre avaliação na admissão ao internamento e mantêm uma avaliação sistemática do seu risco, proporcionando as condições necessárias para evitar estas situações, e para as minimizar quando ocorrem.

A mobilização, sem fricção, a massagem, e o levante são medidas que ajudam e diminuir estes riscos.

Serão ainda feitos ensinamentos para ajudar os familiares e cuidadores de forma a tomar os cuidados necessários com a integridade da sua pele.

Segurança da Medicação

Os medicamentos têm vantagens inigualáveis em situação de doença, e na esmagadora maioria das vezes, representam uma forma eficaz de tratar doenças e uma melhoria na qualidade de vida global das pessoas.

Mas devem ser utilizados com cautela e segurança.

A equipa de saúde do CHMA tem esta noção e atua de forma profissional e cuidada, mas o seu envolvimento é muito importante:

Identifique sempre os medicamentos que faz habitualmente (de preferência já listados num papel).

Nunca tome medicação do domicílio enquanto estiver no internamento sem que tal esteja à guarda da equipa de saúde, e lhe sejam administrados, quando prescritos, pela equipa de enfermagem!

Questione sempre o que lhe vai ser administrado.

SE SUSPEITAR DE TER ALERGIA A ALGUM FÁRMACO, AVISE.

Não deixe essa responsabilidade para os seus familiares.

Ajude-nos a ajudar!

Cirurgia Segura

Se necessitar de uma cirurgia a equipa de saúde do CHMA vai seguir o protocolo de cirurgia segura de forma rigorosa.

Devem questionar o seu nome completo e verificar a sua pulseira em todos os passos à entrada no Bloco Operatório.

Identifique-se de forma clara e completa.

Localize a área do corpo que o cirurgião ou a cirurgiã lhe disse que seria operada/o.

Ajude-nos a ajudar!

Cuidados Maternos e Neonatais Seguros

A segurança materna e do recém-nascido é uma das principais metas a nível internacional, preconizada pela Organização Mundial de Saúde (OMS). É um momento de felicidade, e não de doença, mas onde existem riscos que podem comprometer a segurança quer da mãe, quer da criança.

Por esta razão as salas de parto trabalham unicamente com profissionais de saúde especializados, e com formação contínua nesta área.

A humanização do parto é um dos principais focos do trabalho dos hospitais, mas lembre-se que a segurança terá sempre que vir em primeiro lugar.

Ajude-nos a ajudar!



Segurança Contra Rapto

Nas zonas de internamentos de crianças (Pediatria e Obstetrícia) existem procedimentos para minimizar o risco de rapto, que infelizmente continua a ser uma realidade, ainda que rara.

Isto implica um controlo de visitas e de acessos, bem como a existência de pulseiras específicas para as crianças, conectadas com um sistema eletrónico e que alarmam quando saem da “zona segura”.

Vamos proteger as nossas crianças!

Reanimação

Existem situações em que o coração e/ou os pulmões param de funcionar – isto constitui por regra uma situação de **EMERGÊNCIA** – existem profissionais no CHMA com formação avançada em técnicas de reanimação e todos os profissionais fazem frequentemente reciclagem em Suporte Básico de Vida.

Diretivas Antecipadas de Vontades

A **Diretiva Antecipada de Vontade**, designadamente sob a forma de **testamento vital**, é o documento unilateral e livremente revogável a qualquer momento pelo próprio, no qual uma pessoa maior de idade e capaz, manifesta antecipadamente a sua vontade consciente, livre e esclarecida, no que concerne aos cuidados de saúde que deseja receber, ou deseja não receber, no caso de não se encontrar capaz de expressar a sua vontade pessoal e autonomamente. Isto fica registado no Registo Nacional do Testamento Vital (RENTEV) e a informação é acessível pelos profissionais de saúde através do seu registo clínico.

Salvaguardamos que o Testamento Vital apenas tem a validade de 5 anos.

Qualquer pessoa pode ainda nomear um Procurador de Cuidados de Saúde, atribuindo-lhe poderes representativos para decidir sobre os cuidados de saúde a receber, ou a não receber, quando este se encontrar incapaz de expressar a sua vontade pessoal e autonomamente.

A sua decisão será sempre respeitada pela equipa de saúde.

Decisão de Não Reanimar

Existem situações em que pode existir uma **DECISÃO DE NÃO REANIMAR** – seja pelo próprio Utente, através das **Diretivas Antecipadas de Vontade**, seja pela equipa de saúde, em situações em que a condição do doente e/ou evolução da doença antecipam a morte como desfecho inevitável, não sendo expectável que o doente recupere. Nestas situações, a equipa multidisciplinar poderá assumir a Decisão de Não Reanimar.

Em qualquer dos casos, terá que ser uma decisão tomada de forma consciente, cuidada e refletida, e tal **não coloca em questão outros cuidados de saúde**.

Equipas de Prevenção de Violência

O CHMA está atento a todas as situações de violência, detetadas nesta instituição, prestando apoio às vítimas, utentes e seus familiares. Os seus profissionais estão capacitados para a deteção de casos de violência, e disponíveis para atuar e ajudar as vítimas que deles precisem.

Não hesite pedir ajuda a qualquer profissional do CHMA, sempre que seja vítima de violência!

Existem duas equipas independentes, que articulam entre si, sempre que necessário, orientadas para as crianças e jovens (Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco - NHACJR) e para os adultos (Equipa de Prevenção de Violência em Adultos – EPVA).

Higiene das Mãos

A lavagem das mãos com água e sabão e/ou a higienização com uma solução à base de álcool é um dos procedimentos mais simples e mais eficazes para reduzir as infeções adquiridas nos Hospitais.

Colabore, lavando e higienizando as suas mãos nos momentos certos e da forma correta, de acordo com as informações disponíveis no CHMA.



Informações Gerais

Uso do Telemóvel

Há Serviços onde o uso do telemóvel é proibido. O seu uso, quando autorizado, deve evitar perturbar as outras pessoas, evitando por exemplo toques muito ruidosos e falar muito alto.

Gravação de Imagens

A Gravação de imagens ou sons, em contexto de prestação de cuidados e sem a autorização de quem os presta e de quem usufrui desses cuidados, não é permitida.

A Gravação de imagens ou sons de utentes só pode ser realizada por profissional de saúde tendo obtido o consentimento livre e esclarecido, conforme definido na Norma da DGS 015/2013.

1 - Quem, sem consentimento:

a) Gravar palavras proferidas por outra pessoa e não destinadas ao público, mesmo que lhe sejam dirigidas; ou b) Utilizar ou permitir que se utilizem as gravações referidas na alínea anterior, mesmo que lícitamente produzidas; é punido com pena de prisão até um ano ou com pena de multa até 240 dias.

2 - Na mesma pena incorre quem, contra vontade:

a) Fotografar ou filmar outra pessoa, mesmo em eventos em que tenha legitimamente participado; ou b) Utilizar ou permitir que se utilizem fotografias ou filmes referidos na alínea anterior, mesmo que lícitamente obtidos.

3 - É correspondentemente aplicável o disposto nos artigos 197.º e 198.º

Tempos de Espera

Para determinadas consultas, cirurgias ou exames poderá existir algum tempo de espera.

No caso do Serviço de Urgência, e de acordo com a Triagem de Manchester em uso no CHMA, também existem tempos de espera por níveis de prioridade (explicado atrás).

Portal do Utente

O Ministério da Saúde disponibiliza o Portal do Utente, com um conjunto de funcionalidades que permitem uma melhor partilha da informação, e a gestão de algumas situações a partir da internet. Deve registar-se em www.servicos.min-saude.pt.

Acesso a Informações Clínicas

Tem o direito de solicitar informação clínica, nos formatos de relatório clínico ou de resultados de exames, sobre o que lhe diga respeito. Para o efeito, dirija-se aos nossos balcões de atendimento / receção, onde encontra um formulário específico ou envie um email para rai@chma.min-saude.pt, através do qual receberá esclarecimentos para esse fim.

Segunda Opinião Clínica e Alteração de Seguimento Clínico

Em caso de necessidade, e de acordo com os direitos legais que lhe estão atribuídos, pode pedir uma segunda opinião sobre a sua situação de saúde. Aconselhe-se com o seu/sua médico/a. Caso pretenda obter essa opinião no exterior do CHMA, deve solicitar um relatório com toda a informação clínica relevante, indicando essa finalidade. Para o efeito dirija-se aos nossos balcões de atendimento / receção ou envie um email para rai@chma.min-saude.pt. Pretendendo auscultar essa opinião dentro do CHMA, concretize a sua opção assinalando-a no formulário que encontra disponível no Gabinete do Cidadão.

Assiste-lhe também o direito de, em situações devidamente fundamentadas, mudar de responsável clínico pelo seu seguimento, avaliação e prestação de cuidados. Para tal, expresse essa sua intenção, assinalando-a no formulário que encontra disponível no Gabinete do Cidadão, invocando os motivos a considerar para a concretização dessa mudança.

Proteção de Dados Pessoais

A sua privacidade é importante para nós! O CHMA trabalha para garantir um cumprimento integral da legislação relativa a proteção de dados pessoais. Assim nomeou uma Encarregada de Proteção de Dados a quem, através do endereço eletrónico epd@chma.min-saude.pt ou Centro Hospitalar do Medio Ave, EPE Largo Domingos Moreira, 4780 - 371 Santo Tirso, pode apresentar as dúvidas ou questões relacionadas com a proteção de dados pessoais.

Estudantes

O CHMA colabora ativamente na formação de futuros profissionais de saúde, devidamente acompanhados e tutelados por profissionais da Instituição. Se porventura não pretender receber cuidados por pessoal em formação, deverá referi-lo à equipa de saúde.

Videovigilância

Para sua segurança, existem vários locais do CHMA com videovigilância, que respeita as determinações legais sobre esta matéria.

Acesso à Internet

No CHMA tem acesso a internet – Wifi Utente – que é disponibilizada para sua comodidade.

Culto/Religião

O CHMA dispõe de Assistentes Espirituais para a Religião Católica.

Se professar uma religião diferente, pode solicitar a presença do seu Assistente Religioso. O CHMA tem já alguns contactos estabelecidos, para mais fácil ligação, com outras religiões.

No caso do Internamento, deve informar sobre vontade de ter assistência espiritual, indicando qual, aquando do acolhimento de Enfermagem.

Serviço Social

O/a Assistente Social integrado/a na equipa multidisciplinar, presta apoio aos/às utentes e seus familiares no plano psicossocial, nas circunstâncias relacionadas com a situação de saúde e promove a articulação entre os vários serviços e as estruturas da comunidade.

Poderá recorrer ao Serviço diretamente, junto dos gabinetes localizados em cada uma das Unidades Hospitalares, de 2ª à 6ª feira das 9h às 13h e das 14h às 16h.

Voluntariado / Liga dos Amigos

O CHMA possui também apoio de Voluntariado, com equipas específicas, associadas ao Voluntariado de Famalicão e à Liga dos Amigos de Santo Tirso.

Cafeteria

O Centro Hospitalar tem em funcionamento em cada Unidade uma cafeteria, aberta de segunda a sábado, das 8h30 as 18h.

Existem ainda máquinas dispensadoras de alimentos, bebida e café, em vários locais de ambas as Unidades.



Gabinete do Cidadão / Sugestões e Reclamações

O Gabinete do Cidadão encontra-se disponível para receber todas as Exposições, Sugestões/Opiniões, Reclamações, Elogios/Agradecimentos, Contestações que pretenda dirigir-nos:

- **Através do Livro de Reclamações disponível em determinados locais identificados;**
- **Através de correio eletrónico: gabinete.cidadao@chma.min-saude.pt;**
- **Presencialmente no Gabinete do Cidadão (das 9h às 12h30 e das 14h às 16h).**

Todas as exposições são avaliadas pelo/a responsável máximo/a do serviço visado. Estas são do conhecimento e decisão final do Conselho de Administração do CHMA, EPE.

Sempre que aplicável, as exposições são analisadas numa perspetiva de melhoria, e quando implicam incidente ou evento adverso, são tratadas no sistema interno de gestão de incidentes e eventos adversos, identificando-se medidas que permitam evitar reincidências das mesmas.

Avaliação da Satisfação e Qualidade Apercebida

Anualmente, o CHMA seleciona aleatoriamente uma amostra de utentes das várias áreas e promove um inquérito à sua satisfação e à qualidade apercebida dos serviços do CHMA, de forma a identificar oportunidades onde podemos servi-lo melhor.

Segurança de Profissionais

Todos os/as profissionais de saúde **merecem respeito**, por parte dos/as utentes a quem prestam cuidados e por parte dos seus ou suas acompanhantes

Os episódios de violência, quando praticados sobre profissionais de saúde no exercício das suas funções, serão assumidos como **crimes públicos** e portanto, punidos **criminalmente**.

TODOS DEVEMOS TER RESPEITO POR QUEM CUIDA!

Siga as indicações para um atendimento civilizado
Tenha consideração por quem presta cuidados
Olhe à sua volta e colabore com os serviços
Proteja quem cuida de si!

