



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.301.v1 | DEZEMBRO 2022



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



Guide du Patient





Bienvenue au Centre Hospitalier du Medio Ave!

Notre objectif avec ce guide est de faire connaître nos services afin que vous puissiez en profiter plus efficacement et en toute sécurité.

Nous existons pour prendre soin de votre santé et de la santé de la communauté que nous servons.

Nous ferons de notre mieux pour répondre à vos besoins de santé de manière humaine et personnalisée. Participez à vos soins, assumez la responsabilité de votre santé, suivez les recommandations que nous partageons et présentez vos suggestions comme une contribution à l'amélioration du CHMA.

Vœux d'amélioration rapide !

Brochures d'information

Le CHMA et ses services fournissent un certain nombre de dépliants et de brochures d'information, avec des informations plus spécifiques, en particulier pour:

Soutien à la prise de décision et du consentement aux procédures cliniques qu'il doit effectuer ;

Soutien à l'éducation de la santé ;

Soutien à l'accueil de certains services plus spécifiques (p. ex. urgence, pédiatrie, hôpital de jour, service social, équipe de soins palliatif, etc.).

Vous pouvez les trouver, soit par l'intermédiaire de l'équipe de santé, soit dans des endroits stratégiques et disponibles pour consultation. Ils sont également disponibles, pour consultation et téléchargement, sur le site web du CHMA (www.chma.pt).

CHMA

Le Centre Hospitalier du Médio Ave, E.P.E., (CHMA), a été créé en 2007, par décret-loi N° 50-A/2007 du 28 février.

Il dessert une population d'environ 250 000 habitants des municipalités de Vila Nova de Famalicão, Santo Tirso et Trofa.

Il se compose de 2 unités hospitalières, l'unité Santo Tirso et l'unité de Vila Nova de Famalicão, avec un total d'environ 250 lits et environ 1 200 professionnels.

Mission

Fournir des soins de santé de qualité laissés à l'ensemble de la population, de manière intégrée, avec des niveaux élevés de compétence, de rigueur, de zèle et d'excellence, à travers d'un réseau de services facilement accessibles, avec un haut niveau d'efficacité technique et sociale, ce qui permet la réalisation de gains de santé. Il collabore également à l'élaboration de programmes de santé régionaux et/ou nationaux, promus par la tutelle ou les entités partenaires.

Vision

Contribuer à l'élargissement et à l'amélioration de l'accessibilité des personnes aux services du CHMA;

Et optimiser l'utilisation des ressources existantes, grâce à des soins de qualité, de manière efficace et humaine, dans le cadre des ressources disponibles et des capacités installées.



Services mis à Disposition

Le CHMA fournit plusieurs valences médicales et chirurgicales, moyens complémentaires de diagnostic, thérapie et soutien. Il y a des services, pour une question de maximiser les ressources et les compétences, que nous avons centralisé dans une des unités (Famalicão ou Santo Tirso), mais avec une articulation entre les deux unités, fournissant les mêmes ressources et connaissances techniques.

- **Obstétrique et gynécologie**
(Comprend salle d'accouchement)
- **Pédiatrie et néonatalogie**
- **Orthopédie**
- **Unité de soins intermédiaires**
- **Chirurgie générale**
(Comprend clinique du sein)
- **Médecine interne**
- **Santé mentale**
- **Pneumologie**
- **Cardiologie**
- **Oncologie, avec hôpital de jour**
- **Ophtalmologie**
- **Oto-rhino-laryngologie**
- **Anesthésiologie**
(Comprend unité de la douleur)
- **Neurologie**
- **Gastroentérologie**
- **Bloc opératoire**
- **Chirurgie ambulatoire**
- **Urgence médicale chirurgicale**
- **Urgence fondamentale**
- **Véhicule médical d'urgence et réanimation**
- **Psychologie**
- **Consultation ambulatoire**
(Centre ambulatoire - Comprend une clinique pour femmes et enfants et des examens spéciaux)
- **Ambulance de survie immédiate**
- **Imagerie**
(Comprend la radiologie conventionnelle, l'échographie, le TAC, la radiologie interventionnelle)
- **Pathologie clinique**
- **Immunohémothérapie avec hôpital de jour et établissement de sang**
(Don de sang)
- **Médecine physique et réadaptation**
- **Nutrition et diététique**
- **Services pharmaceutiques**
- **Service social**
- **Services de stérilisation**
(Unité de retraitement des instruments médicaux)
- **Équipe de soutien aux soins palliatifs à l'hôpital**
- **Unité d'hospitalisation à domicile**
- **Santé bucco-dentaire**
- **Unité de psychologie**
- **Équipe de gestion des inscriptions**
- **Equipe de Gestion des sorties de l'hôpital**

CE QU'IL FAUT APPORTER À L'HÔPITAL:



La carte de citoyen
ou la carte
d'identité



Contact d'un
membre de la
famille ou de
l'accompagnant



Informations
pertinentes sur
votre état de santé
(maladies existantes,
médicaments que
vous prenez,
allergies, etc.)



Chaque fois que
vous venez
passer des
examens, il est
important
d'apporter les
examens
précédents déjà
effectué



Le téléphone, tant
que vous pouvez
en assumer la
responsabilité



Droits et Devoirs

✓ LE PATIENT A LE DROIT :

- D'être traité dans le respect de la dignité humaine.
- Le respect de leurs convictions culturelles, philosophiques et religieuses.
- De recevoir les soins appropriés à votre préventif, curatif, réhabilitation, terminaux.
- La prestation de soins continus.
- Être informés des services de santé existants, de leurs compétences et les niveaux de soins.
- D'être informé de votre état de santé.
- Obtenir un deuxième avis sur votre état de santé.
- De donner ou de refuser votre consentement, avant tout acte médical ou participation la recherche ou l'enseignement clinique.
- La confidentialité de toutes les informations cliniques et des éléments d'identification qui vous respectent.
- L'accès aux données enregistrées dans votre processus clinique.
- La confidentialité dans la fourniture de tous les actes médicaux.
- Par vous ou par ceux qui vous représentent, pour faire des suggestions et des réclamations.

✓ LE PATIENT A LE DEVOIR DE :

- Veiller son état de santé.
- Fournir aux professionnels de santé toutes les informations dont ils ont besoin pour obtenir le diagnostic et le/les traitement approprié.
- Respecter les droits des autres patients.
- Collaborer avec les professionnels de santé, en respectant les indications qui leur sont recommandées et, par eux-mêmes, librement acceptés les règles de fonctionnement des services de santé.
- Utiliser les services de santé de manière appropriée et collaborer activement à la réduction de la dépenses inutiles.

Internement

ÉQUIPE:

Dans l'internement, sera assisté par une équipe multidisciplinaire, composée de médecins, d'infirmier/ères, assistants opérationnels, et un assistant technique, pour le soutien administratif.

Le Service a un directeur et un gestionnaire, responsable de l'organisation du service.

Il y a aussi d'autres professionnels de santé, qui ne sont pas directement intégrés à l'équipe de service, mais qui collaborent activement avec tous les services, qui incluent les techniciens diagnostiques et thérapeutiques supérieurs, travailleurs sociaux, psychologues et nutritionnistes entre autres.

Vous aurez un médecin responsable de vos soins, et il peut y avoir une communication et une coordination entre les différents membres de l'équipe.

CE QU'IL FAUT APPORTER EN CAS D'HOSPITALISATION

- Tous les vêtements adaptés aux patients hospitalisés (pyjama, peignoir, sous-vêtements) et les articles hygiéniques personnel et n'apportez pas une grande quantité, car les armoires disponibles sont relativement petites;
- Livres et magazines (si désiré);
- Tout équipement électrique et électronique, à condition que vous en soyez responsable, doit toujours être réduit au minimum et informer l'équipe de santé lors de l'accueil au service, afin de s'assurer qu'il porte le marquage CE et ne crée pas de risques électriques ou d'incendie dans les prises de l'établissement. Il peut être nécessaire de valider auprès du service technique qui entretient l'équipement dans le CHMA;
- Vous ne devez apporter que ce qui est essentiel pour votre séjour et votre récupération.



CE QU'IL NE FAUT PAS APPORTER

- Argent ou autres objets de valeur, y compris les ornements tels que les boucles d'oreilles, les bagues de bracelets, etc;
 - Tabac : en plus d'être nocif pour la santé, il est interdit de fumer dans les bâtiments hospitaliers, y compris des chambres avec salle de bains privative;
 - Alimentation; si vous avez des habitudes ou des besoins spécifiques, vous devez en informer l'équipe de santé au moment de l'évaluation initiale (à prendre en compte dans l'orientation de votre alimentation);
- La consommation d'aliments provenant de l'extérieur et une alimentation supplémentaire ne doivent être effectuées qu'avec l'autorisation de l'équipe de santé. S'ils sont autorisés, ils doivent être entreposés dans un endroit qui doit être fixé par l'équipe de santé.

SUCCESSION DE BIENS, VALEURS ET VÊTEMENTS

En règle générale, il vous sera demandé de signer une déclaration de responsabilité pour vos objets/affaires de valeurs.

Si votre état de santé ne vous permet pas d'assumer la responsabilité de vos biens, il sera nécessaire d'effectuer un butin de garde de vos valeurs.

Les vêtements et les chaussures non réclamés dans les 60 jours suivant la date de leur garde reviennent en faveur du CHMA.

Les biens et les valeurs soumis en garde, non réclamés dans un délai d'un an, sont versés au CHMA et vendus au taux public, conformément à la législation en vigueur.



REPAS

POUR LES PATIENTS:

La préparation et la confection des repas sont supervisées par l'Unité de Nutrition et de Diététique, afin d'assurer une alimentation équilibrée et adéquate pour chaque patient.

Au moment de l'hospitalisation, l'équipe de santé vous prescrira votre régime alimentaire conformément au manuel diététique du centre hospitalier. N'oubliez pas que les repas font partie intégrante du traitement, leur collaboration est donc indispensable.

REMARQUE: En cas de besoins spéciaux et particuliers, tels que des allergies ou des intolérances alimentaires, le patient ou l'accompagnateur doit en informer l'équipe de santé le plus tôt possible.

Repas au Centre Hospitalier Ils sont servis aux horaires suivants :

8H – 8H30	12H	19H
Petit-déjeuner	Déjeuner	Dîner
10h30		21H30
A milieu de la matinée (uniquement pour certains régimes)	16H	Souper
	Goûter	

POUR LES COMPAGNONS:

Le droit à un repas est garanti conformément à la législation en vigueur, étant gratuit pour l'accompagnant en **Pédiatrie**.

Le choix des repas (déjeuner et dîner) doit se faire à la cantine, à l'étage 0.

Repas au Centre Hospitalier Ils sont servis aux horaires suivants:

8H – 10H	12H – 14H30
Petit-déjeuner	Déjeuner
9h – 10H	19H30 – 21H
A milieu de la matinée (fins de semaine)	Dîner

Accompagnants du service d'obstétrique:

La loi ne prévoit pas le paiement par l'Institution des repas de ces accompagnants. Cependant, si vous voulez prendre en charge l'achat du repas, il peut être apporté au service afin de rester avec la famille.



VISITES ET ACCOMPAGNANTS:

Le CHMA privilégie la participation et la présence du cohabitant significatif / responsable du patient dans son processus de rétablissement.

À cet effet, il dispose d'un règlement des visites qui garantit l'accès à ces cohabitants / responsable en fonction de la spécificité du service et de la situation clinique de la personne, également dans le respect des conditions applicables en raison des normes et de la législation en vigueur.

Lors de l'admission à l'hospitalisation, vous identifierez l'accompagnant principal auprès de l'équipe d'infirmières. Cette personne identifiera également à la réception les autres personnes importantes, qui pourront lui rendre visite.

Dans des situations spécifiques, vu avec l'équipe de santé et, dans la mesure du possible, il peut y avoir des visites supplémentaires et exceptionnelles pour des raisons justifiées.

Conformément aux dispositions légales, la participation et l'implication de la famille, pour des situations spécifiques, à savoir que les personnes handicapées en pédiatrie, en obstétrique et dans le service d'urgence, chaque fois que les conditions le permettent, la présence permanente d'un accompagnant est autorisée.

L'Horaire général, sauf exceptions spécifiques identifiée dans le règlement

(p. ex. patients en isolement, réalisation de procédures qui empêchent l'entrée de visites, etc.) **est de 12h00 à 20h00**





Information aux membres de la famille

En règle générale, les informations cliniques sont transmises directement au patient, chaque fois qu'il est dans un état conscient et orienté. Dans ces cas, la communication de l'information aux membres de la famille doit se faire par leur intermédiaire. Toutefois, le patient a également le droit de ne pas être informé en déléguant cette fonction à la personne de référence/responsable qu'il désigne à cet effet.

Dans le cas où le patient n'est pas en mesure, l'information est transmise à la personne de référence/responsable, identifiée lors de l'admission.

Dans les situations où la personne de référence / personne responsable est concerné par les informations, chaque fois que le patient autorise ou si cela est dans son intérêt, il existe une période prédéfinie à cet effet, de 12h00 à 13h00 les jours ouvrables, dans chaque service hospitalier.

En ce qui concerne les hospitalisations dans l'unité de soins intermédiaires et dans les hospitalisations de courte durée (service d'urgence), les périodes d'information/renseignement sont adaptées à la spécificité du service, vous devez donc leur demander l'information.

Sortie

Votre sortie est planifiée à l'avance par l'équipe multidisciplinaire, et vous en serez avisé à l'avance. Lorsque vous quitterez le CHMA, vous recevrez un document qui sera disponible à travers d'un registre électronique de santé pour l'équipe de soins de santé primaires.

Si vous le souhaitez (par exemple en cas de besoin d'assurance), vous pouvez demander une copie papier.

Vous devez indiquer si vous avez besoin d'autres documents, tels qu'une déclaration d'hospitalisation, un certificat temporaire d'incapacité ou une déclaration pour l'accompagnateur.

Lorsque la sortie du CHMA est planifiée par le Réseau national de soins de longue durée, les procédures juridiques seront suivies conjointement avec l'équipe communautaire et/ou l'équipe de soutien aux soins palliatifs à l'hôpital, selon la situation.

Sortie en sécurité

Le CHMA a des procédures pour éviter les sorties non justifiées ou non autorisées, qui peuvent survenir si le patient traverse une période de confusion.

Collaborez avec nous et, au moment de la sortie, prenez la demande d'autorisation de sortie dûment validée, qui doit être déposée à la porte principale à l'équipe de sécurité.



Chirurgie Ambulatoire

Le service de chirurgie ambulatoire est situé dans l'unité de Santo Tirso et est utilisé pour les interventions chirurgicales qui répondent à des exigences spécifiques, ayant l'avantage d'améliorer l'autonomie du patient et de réduire son séjour à l'hôpital.

La sortie peut être donnée jusqu'à 23h après l'admission.

Besoins à l'admission

- Jeûne pour les aliments solides et liquides (6h avant la chirurgie);
- Avoir quelqu'un de responsable pour vous accompagner lors de votre sortie;
- Avoir les coordonnées téléphoniques de la personne qui va vous accompagner;
- Avoir des informations sur votre médication;
- N'apportez pas de valeurs (argent, or...);
- N'apportez pas de maquillage, de piercings et d'ongles peints
- Apportez des pantoufles pour la chambre;
- Prenez un bain complet, avec des indications qui vous seront données à l'avance, pour prévenir les infections.

Séjour

Pendant votre séjour, vous devez rester avec des vêtements d'hôpital, étant un endroit où aucune visite n'est autorisée (les mineurs sont accompagnés d'un parent).

Vous aurez accès à votre téléphone portable et à d'autres effets personnels après la chirurgie.

Principes de Sortie

- L'heure de sortie est fixée par l'équipe soignante;
- Vous ne pouvez pas conduire (vous recevrez des instructions, selon le type de chirurgie, au moment où vous pourrez conduire de nouveau; c'est pour cela qu'il est essentiel d'avoir une personne pour vous accompagner);
- D'autres informations sur la sécurité et les soins à domicile seront transmises le jour même.





Service D'Urgence

Le CHMA dispose de 2 services d'urgence, avec un service d'urgence de base dans l'unité de Santo Tirso et un service d'urgence médico-chirurgical dans l'unité de Vila Nova de Famalicão.

- Le service d'urgence est un endroit souvent surpeuplé en raison de l'existence de situations non urgentes;
- Pour des cas moins grave, vous devez d'abord vous adresser aux soins primaires de votre région de résidence. Vous pouvez également utiliser la Ligne « Saude 24 » (808 24 24 24);
- En cas d'urgence, vous devez appeler le 112, en fournissant toutes les informations demandées; dans les situations de plus grande urgence, ce contact peut se révéler plus efficace et plus rapide;
- L'inscription au service est faite par le patient ou une personne qui l'accompagne, à condition qu'il apporte la documentation d'identification nécessaire;
- Lors de l'inscription, si vous ne bénéficiez pas d'une exemption, vous devez payer les droits d'utilisation pour l'accès, quel que soit le service ultérieur;
- Après l'inscription, il y a une salle d'attente extérieure, où vous attendrez avant d'être appelé;
- Le service d'urgence de la CHMA utilise le système de Triage de Manchester qui permet aux patients d'être vus en fonction de leur priorité, cela signifie que vous serez vu en fonction de la gravité de votre situation, sans dépendre de l'ordre à laquelle vous arrivez à l'hôpital;
- Les heures indiquées ci-dessus sont des heures cibles, qui peuvent varier en fonction de l'affluence au service d'urgence.

Rouge Émergent	SERVICE IMMÉDIA
Orange Très urgent	SERVICE JUSQU'À 10 MINUTES
Jaune Urgent	SERVICE JUSQU'À 60 MINUTE
Vert Peu Urgent	SERVICE JUSQU'À 120 MINUTE
Bleu Pas Urgent	SERVICE JUSQU'À 240 MINUTE

Des informations plus détaillées peuvent être trouvées dans la brochure spécifique du service des urgences.



Urgence Obstétricale / Salle

Le CHMA dispose également d'un service d'obstétrique et de gynécologie d'urgence, situé au 1er étage de l'unité de Famalicão.

Chaque fois que vous avez besoin d'un soutien urgent dans ce domaine, vous serez admis par l'urgence générale, puis accompagné dans cette zone spécifiquement désignée et avec des professionnels spécialisés en obstétrique.

C'est un service préparé pour l'accouchement, avec un soutien permanent de l'anesthésiste pour le contrôle de la douleur (y compris la péridural), le soutien permanent de la pédiatrie, pour l'évaluation et le soutien du nouveau-né, ainsi qu'un ensemble d'installations, d'équipements et de techniques pour aider à avoir un accouchement aussi humanisé que possible, en préservant toujours la sécurité de la mère, du fœtus et nouveau-né.

Si une césarienne est nécessaire, comme cela arrive parfois, la salle d'accouchement est à côté de la salle d'opération, ce qui facilite le mouvement et la rapidité de l'intervention, assurant la sécurité de la mère et de l'enfant.



Consultation, Hôpital de Jour, Examens

Le CHMA dispose d'un ensemble de services ambulatoires qui, dans son ensemble, représentent une grande partie de l'activité et du contact avec ses patients.

Vous serez toujours informé, par lettre ou par téléphone, de tout rendez-vous qui existe avec notre Institution. Notez le jour et l'heure, afin de ne pas oublier. Il est important d'être à l'hôpital environ 30 minutes avant, mais n'arrivez pas trop tôt.

En arrivant au Service, rendez-vous au secrétariat, où vous devrez vous identifier et suivre les instructions données par le personnel présent. Dans certains endroits, il y a déjà des « kiosques » électroniques à l'entrée (notamment pour les consultations), pour votre commodité dans la confirmation; si vous ne savez l'utiliser, vous pouvez demander l'aide d'un professionnel dans ce domaine.

Dans tous les domaines, que ce soit pour la consultation, pour des examens spéciaux, pour l'hôpital de jour, ou pour des examens diagnostiques et thérapeutiques, il existe des salles d'attente qui vous permet d'attendre votre tour. Ici, il est courant d'avoir également des informations sur l'éducation à la santé et diverses informations sur le CHMA.

L'Hôpital de Jour

L'hôpital de jour est une modalité de soins cliniques qui vise à fournir des soins différenciés et dont le séjour dans l'établissement de santé est inférieur à 24 heures.

L'hôpital de jour en oncologie médicale est destiné à tous les patients atteints de cancer ayant un traitement de chimiothérapie, hormonothérapie ou tout médicament de soutien dans le contexte d'une maladie oncologique, en ambulatoire.

Tous les patients peuvent avoir un accompagnant avec eux aussi longtemps qu'ils restent dans l'Hôpital de jour.

Examens Spéciaux

Dans le service ambulatoire de l'unité Famalicão, des examens spéciaux sont effectués, en ambulatoire, qui comprennent des examens de gastroentérologie, tels que les endoscopies digestives, ainsi que des examens de bronchologie et de pneumologie, à savoir une bronchofibroscopie flexible. Si nécessaire, les produits biologiques sont collectés pour une étude microbiologique ou anatomo-pathologique.

Il y a un espace spécifique pour ces examens, avec des aménagements pour la sédation et la salle de réveil.

Il existe des zones spécifiques pour l'imagerie, pour les analyses cliniques et les soins d'obstétrique et de pédiatrie, dans ce cas, la clinique des femmes et des enfants, avec un espace personnalisé et adapté à leurs besoins spécifiques.



Sécurité des Patients

Implication dans vos Soins

Votre sécurité est une priorité pour le CHMA et ses professionnels.

Votre sécurité est un droit, mais aussi un devoir. Impliquez-vous, questionnez et, surtout, suivez les directives fournies par l'équipe de santé.

Consentement

Cela fait partie de vos droits et responsabilités de consentir aux procédures et aux examens qui vous sont effectués.

Il est compréhensible que, pour certaines procédures « courantes », et du fait que vous êtes venu librement et de manière proactive à l'hôpital, vous y consentez librement.

Cependant, pour les procédures plus invasives ou à risque (par exemple, chirurgies, endoscopies, biopsies, transfusions), un consentement écrit doit être demandé pour lequel vous devez être dûment clarifié. Le personnel vous expliquera ce que vous devez savoir pour prendre une décision éclairée. Nous avons également plusieurs dépliants d'information (sur papier et sur le site Web de la CHMA – www.chma.pt) qui vous aideront dans cette clarification.

Le consentement ne sera présumé que dans les situations d'urgence où le professionnel de santé estime que l'obtention du consentement peut entraîner des retards mettant votre vie en danger.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la Norme 015/2013 de la Direction Générale de la Santé.

Identification Sécurisée

Il est défini, à la fois par l'Organisation Mondiale de la Santé et par la Direction Générale de la Santé, l'importance d'une identification sûre des patients, la définition de procédures visant à minimiser les erreurs d'identification qui, malheureusement, peuvent se survenir, même par la non-participation du patient à la confirmation de son identification,

Assurez-vous, lorsque vous vous rendez à l'hôpital, que vos données sont à jour et correctes.

Vérifiez que les coordonnées de votre bracelet ou celle de votre proche sont correctes. Assurez-vous que cela soit toujours confirmés par l'équipe soignante.

Ne soyez pas surpris si vous êtes interrogé plusieurs fois sur votre nom complet et votre date de naissance – cela fait partie des procédures de sécurité.

Si vous constatez que les données sont illisibles, demandez le remplacement du bracelet ou de l'étiquette.

Aidez-nous à vous aider!

Prévention des Chutes

Il est reconnu dans le monde entier que le risque de chutes dans un hôpital est élevé.

Les patients sont dans un environnement auquel ils ne sont pas habitués, avec des routines différentes et parfois en prenant de nouveaux médicaments.

Suivez les recommandations de l'équipe de santé.

Chaque fois que cela est conseillé, demandez de l'aide pour vous déplacer en appuyant sur la sonnette pour obtenir un soutien. Si possible, portez des chaussures et / ou des chaussettes antidérapantes (pour les personnes ayant des difficultés à marcher, des chaussons ne sont pas un bon choix)

Aidez-nous à vous aider!



Prévention des Escarres

L'immobilité, dans un lit d'hôpital ou à domicile, les changements de résistance de la peau, les carences nutritionnelles / alimentaires et certains mouvements de friction peuvent entraîner des blessures, allant de simples zones de pression rougeâtres à des blessures graves avec perte de substance. Il s'agit d'un problème mondial, malheureusement très difficile à éradiquer.

Les professionnels de la CHMA évaluent toujours lors de l'admission à l'hospitalisation et maintiennent une évaluation systématique de leurs risques, en fournissant les conditions nécessaires pour éviter ces situations et les minimiser lorsqu'elles se produisent.

La mobilisation, sans friction, les massages, sont des mesures qui contribuent à diminuer ces risques.

Le personnel fournira également une formation sur les soins de santé pour aider les proches et les soignants de manière à ce que les patients puissent recevoir les soins nécessaires.

Sécurité des Médicaments

Les médicaments présentent des avantages uniques en cas de maladie et dans une grande majorité des cas, ils constituent un moyen efficace de traiter les maladies et d'améliorer la qualité de vie globale des personnes.

Mais ils doivent être utilisés avec prudence et sécurité.

L'équipe de santé du CHMA possède ces connaissances et agit de manière professionnelle et prudente, mais votre implication est très importante:

Identifiez toujours les médicaments que vous prenez habituellement (de préférence déjà énumérés sur un papier);

Ne prenez jamais de médicaments provenant de la maison pendant que vous êtes hospitalisé sans qu'ils soient conservé par l'équipe de santé, et administrés lorsque cela est décidé et prescrit par l'équipe soignante!

Demandez toujours ce qui vous sera donné.

SI VOUS SOUPÇONNEZ QUE VOUS ETES ALLERGIQUE À UN MÉDICAMENT, FAITES-LE NOUS SAVOIR.

Ne laissez pas cette responsabilité à vos proches.

Aidez-nous à vous aider!

Chirurgie en Toute Sécurité

Si vous avez besoin d'une intervention chirurgicale, l'équipe de santé de CHMA suivra rigoureusement le protocole de chirurgie sûre.

Ils doivent vous interroger sur votre nom complet et vérifier votre bracelet à chaque étape du chemin vers l'entrée de la salle d'opération.

Identifiez-vous de manière claire et complète.

Localisez la zone du corps sur laquelle le chirurgien a dit que vous serez opéré.

Aidez-nous à vous aider!

Soins Maternels et Néonataux Sécürisés

La sécurité maternelle et néonatale est l'un des principaux objectifs internationaux, défini par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS). C'est un moment de bonheur, pas de maladie, mais où il y a des risques qui peuvent compromettre la sécurité de la mère et de l'enfant..

Pour cette raison, les salles d'accouchement fonctionnent qu'avec des professionnels de santé spécialisée et avec une formation continue dans ce domaine.

L'humanisation lors de l'accouchement est l'une des principales priorités des hôpitaux, mais rappelez-vous que la sécurité devra toujours être la priorité.

Aidez-nous à vous aider !



Sécurité contre les Enlèvements

Dans les domaines des hospitalisations d'enfants (pédiatrie et obstétrique), il existe des procédures spécifiques pour minimiser le risque d'enlèvement, qui reste malheureusement une réalité, bien que rare.

Cela implique de surveiller les visites et les accès, ainsi que l'existence de bracelets spécifiques pour les enfants, connectés à un système électronique et alarmants lorsqu'ils sortent de la "zone de sécurité".

Protégeons nos enfants !

Réanimation

Il y a des situations dans lesquelles le cœur et / ou les poumons cessent de fonctionner – il s'agit généralement d'une situation **D'URGENCE**, il y a des professionnels du CHMA avec une formation avancée en techniques de réanimation et tous les professionnels effectuent régulièrement un recyclage en réanimation de base.

Directives de Testament Précoce

La **directive anticipée de volonté**, en particulier sous la forme d'un **testament vital**, est le document unilatéral et librement révocable à tout moment par la personne qui l'a fait, où une personne majeur, capable d'exprimer au préalable sa volonté, de manière consciente, libre, et éclairée, quant au soins qu'il souhaite recevoir, ou souhaite ne pas recevoir, dans le cas où il est incapable d'exprimer sa volonté de manière personnelle et de manière autonome. Celle-ci est consignée dans le Registre National Du Testament De Vie (RENTEV) et les informations sont accessibles aux professionnels de santé par le registre de leur dossier clinique.

Nous soulignons que le Testament Vital n'est valable que pour cinq ans.

Toute personne peut également désigner un « avocat de soins de santé » lui confèrent des pouvoirs représentatifs pour décider des soins de santé à recevoir ou à ne pas recevoir, quand le patient est incapable d'exprimer sa volonté personnellement et de manière autonome.

Votre décision sera toujours respectée par l'équipe de santé.

Décision de ne pas Réanimer

Il existe des situations dans lesquelles il peut y avoir une **DÉCISION DE NE PAS REANIMER** - par le patient lui-même, avec les directives anticipées de volonté ou par l'équipe soignante, dans des situations où l'état du patient et / ou l'évolution de la maladie prévoit la mort comme une issue inévitable, et le patient n'est pas censé se rétablir. Dans ces situations, l'équipe multidisciplinaire peut assumer la décision de ne pas réanimer.

Quoi qu'il en soit, il faudra que ce soit une décision prise de manière consciente, prudente et réfléchie, et **cela ne remet pas en question les autres soins de santé.**

Équipes de prévention de la Violence

Le CHMA est attentif à toutes les situations de violence détectées par l'institut, apportant un soutien aux victimes, aux patients et à leurs proches. Le personnel de le CHMA sont habilité à détecter les cas de violence et disponible pour agir et aider les victimes en cas de besoin.

N'hésitez pas à demander de l'aide à n'importe quel professionnel de la CHMA chaque fois que vous êtes victime de violence!

Il existe deux équipes indépendantes, qui communiquent entre elles, chaque fois que nécessaire, orientées vers les enfants et les adolescents (Groupe de soutien hospitalier pour les enfants et les adolescents à risque - NHACJR) et les adultes (Équipe de prévention de la violence des adultes - EPVA).

Hygiène des Mains

Le lavage des mains à l'eau et au savon et/ou la désinfection avec une solution à base d'alcool est l'une des procédures les plus simples et les plus efficaces pour réduire les infections acquises dans les hôpitaux.

Collaborez en vous lavant et en vous désinfectant les mains au bon moment et de la bonne manière, selon les Informations disponibles à CHMA.



Informations Généralités

Utilisation de Téléphone Portable

Il existe des Services où l'utilisation du téléphone mobile est interdite. Son utilisation, lorsqu'elle est autorisée, doit éviter de déranger les autres, en évitant par exemple les sonneries très bruyantes et en parlant trop fort.

Enregistrement D'Images

L'enregistrement d'images ou de sons, dans le cadre de soins et sans l'autorisation de ceux qui les fournissent et de ceux qui en bénéficient, **n'est pas autorisé**.

L'enregistrement d'images ou de sons d'utilisateurs ne peut être effectué que par un professionnel de la santé ayant **obtenu le consentement libre et éclairé**, tel que défini dans la norme DGS 015/2013.

1 - Qui, sans consentement

- Enregistrer des paroles prononcées par une autre personne et non destinées au public, même si elles vous sont adressées ; ou
- Utiliser ou permettre l'utilisation des enregistrements visés à l'alinéa précédent, même s'ils ont été produits licitement; est puni d'une peine d'emprisonnement pouvant aller jusqu'à un an ou d'une peine d'amende pouvant aller jusqu'à 240 jours.

2 - Encourt la même peine quiconque, contre son gré :

- Photographier ou filmer une autre personne, même lors d'événements auxquels elle avait légitimement participé ; ou
- Utiliser ou permettre l'utilisation de photographies ou de films visés au paragraphe précédents, même obtenues légalement.

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

Temps D'Attente

Pour certaines consultations, les chirurgies ou les examens peuvent prendre un certain temps d'attente.

Dans le cas du service d'urgence, et selon le système de Triage de Manchester utilisé dans le CHMA, il y a aussi des temps d'attente pour les niveaux de priorité (expliqués ci-dessus). Vous pouvez consulter cette information sur le site Web du CHMA (www.chma.pt).

Portail Utilisateur

Le ministère de la Santé met à disposition le portail du patient avec un ensemble de fonctionnalités qui permettent un meilleur partage d'informations et la gestion de certaines situations via internet.

Vous devez vous inscrire à www.servicos.min-saude.pt

Accès aux Informations Cliniques

Vous avez le droit de demander des informations cliniques, sous forme de rapport clinique ou de rapports d'examens, sur votre situation. Pour cela, veuillez contacter nos bureaux de service / réception, où vous trouverez un formulaire spécifique, ou envoyer un e-mail à rai@chma.min-saude.pt, à travers lequel vous serez clarifié à ce sujet

Deuxième avis Clinique et Changement de Suivi Clinique

Si nécessaire, et conformément aux droits légaux qui vous sont attribués, vous pouvez demander un deuxième avis sur votre état de santé. Si vous souhaitez obtenir cet avis en dehors du CHMA, vous devez demander un rapport avec toutes les informations cliniques pertinentes, indiquant ce besoin. Pour ce faire, veuillez contacter notre banque d'accueil / réception ou envoyer un email à rai@chma.min-saude.pt. Si vous souhaitez obtenir ce deuxième avis au sein du CHMA, indiquez cette option dans le formulaire disponible dans le bureau des patients (plainte).

Nous avons également le droit, dans des situations bien justifiées, de changer la clinique responsable de votre suivi, de votre évaluation et de vos prestations de soins. Pour ce faire, vous devez l'indiquer dans le formulaire disponible au bureau du patient (plainte), en présentant les raisons à considérer pour ce changement se produis

Protection des Données Personnelles

Votre vie privée est importante pour nous! Le CHMA s'efforce d'assurer une totale conformité avec la législation relative à la protection des données personnelles. Ainsi nommé un responsable de la protection des données à qui, par l'adresse électronique epd@chma.min-saude.pt ou du centre hospitalier de Medio Ave, EPE Largo Domingos Moreira, 4780 - 371 Santo Tirso, vous pouvez présenter vos doutes ou des questions liés à la protection des données personnelles.

Étudiants

Le CHMA collabore activement à la formation des futurs professionnels de santé, dûment surveillés et encadrés par des professionnels de l'Institution. Si vous ne souhaitez pas être pris en charge par des étudiants, vous devez le référer à l'équipe de santé.

Surveillance

Pour votre sécurité, il y a plusieurs endroits dans le CHMA avec vidéosurveillance, qui respecte les règles légales en vigueur.

Accès à Internet

Dans le CHMA, vous avez un accès Internet - Wifi User - qui est disponible pour votre commodité.

Culte/Religion

Le CHMA a des assistants spirituels pour la religion catholique.

Si vous professez une religion différente, vous pouvez demander la présence de votre assistant religieux. LE CHMA a déjà des contacts établis, pour faciliter les liens, avec d'autres religions.

Dans le cas d'une hospitalisation, vous devrez informer la volonté de recevoir une assistance spirituelle, en indiquant lequel, au moment du accueil infirmier

Service Social

Le ou L'assistante social intégré à l'équipe multidisciplinaire, accompagne les patients et leurs familles dans le domaine psychosociale, notamment dans les circonstances liées à votre situation de santé, et favorise la coordination entre les différents services et structures communautaires.

Vous pouvez vous adresser au service, dans les bureaux situés dans chacune des Unités hospitalières, du lundi au vendredi **de 9h à 13h et de 14h à 16h.**

Ligue des Bénévoles/Amis

Le CHMA a également un soutien bénévole, avec des équipes associées aux Volontaires Famalicão et à la Ligue des Amis de Santo Tirso.

Cafétéria

Le centre hospitalier dispose dans chaque unité d'une cafétéria, ouverte du lundi au samedi, de **08h30 à 18h00.**

Il y a aussi des distributeurs automatiques de nourriture, de boissons et de café à divers endroits dans les deux unités.



Bureau des Citoyens / Suggestions et Plaintes

Le Bureau des patients est disponible pour recevoir toutes les expositions, suggestions/opinions, plaintes, compliments/remerciements, contestations etc que vous souhaitez nous adresser:

- **Par l'entremise du Registre des plaintes disponible dans certains endroits identifiés;**
- **Par courrier électronique : gabinete.cidadao@chma.min-saude.pt;**
- **En personne au Bureau des citoyens (de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 16h00).**

Toutes les expositions seront évaluées par le responsable du service concerné. Celles-ci sont portées à la connaissance, et ont la décision finale du Conseil d'Administration de CHMA, EPE

Le cas échéant, les expositions sont évaluées dans une perspective d'amélioration et, lorsqu'elles impliquent un incident ou un événement indésirable, elles sont traitées dans le système interne de gestion des incidents et des événements indésirables, en identifiant des mesures pour éviter qu'elles ne se reproduisent.

Évaluation de la Satisfaction et de la Qualité Perçue

Chaque année, le CHMA sélectionne au hasard un échantillon de patients des différents domaines et fait la prestation d'un sondage sur votre satisfaction et la qualité perçue des services du CHMA, afin d'identifier les occasions où nous pouvons vous servir le mieux.

Sécurité du Personnel

Tous les professionnels de santé méritent **le respect** de ceux qui prodiguent des soins et de leurs accompagnants.

Les épisodes de violence, lorsqu'ils sont commis sur des professionnels de santé dans le cadre de leurs fonctions, seront **considérés par la loi comme des crimes publics et, a ce titre, punis pénalement.**

NOUS DEVONS TOUS RESPECTER LES SOIGNANTS !

Suivez les instructions pour un service civilis
Tenez en compte ceux qui prene soins de vous
Observer autour de vous et collaborer avec les services
Protéger ceux qui prennent soin de vous!

