



SNS SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



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

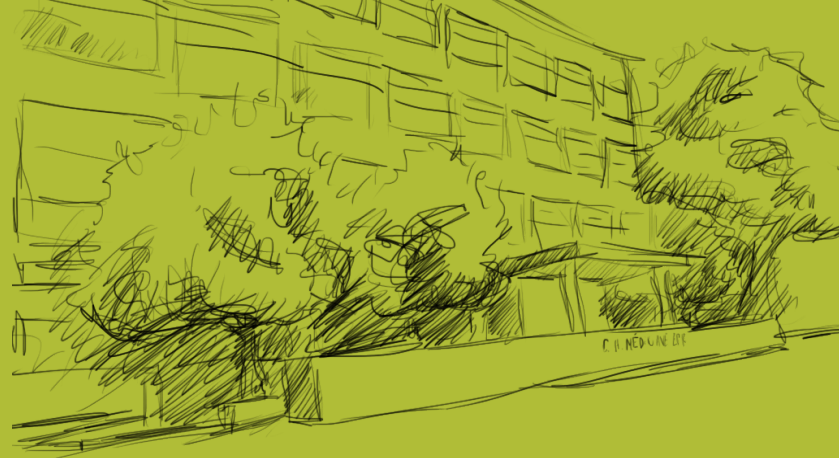
Apartado 31 4761-917 V.N.Famalicão

INF.CHMA.164.v1 | Março/2018

Guia do Utente



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



Bem-vindo(a) ao Centro Hospitalar do Médio Ave!

Este guia pretende auxiliá-lo a mais facilmente nos conhecer, e poder usufruir dos nossos serviços de forma mais eficiente e segura.

Existimos para promover a sua saúde e a saúde da comunidade que servimos.

Faremos os possíveis para satisfazer as suas necessidades de saúde, de forma humana e personalizada. Participe, nos seus cuidados, na sua saúde, e na melhoria do CHMA, seguindo as recomendações que partilhamos, e apresentando as suas sugestões.

Votos de rápidas melhoras!

O CHMA | O Centro Hospitalar do Médio Ave, E.P.E., (CHMA), foi criado em 2007, pelo Decreto-Lei nº 50-A/2007 de 28 de Fevereiro.

É composto por 2 Unidades Hospitalares, Unidade de Santo Tirso (*antigo Hospital Conde de S. Bento*) e Unidade de Vila Nova de Famalicão (*antigo Hospital S. João de Deus*).

Desde 2007, e tendo sempre em vista a melhoria dos cuidados prestados, sofreu algumas alterações estruturais que permitiram melhorar os níveis de qualidade e eficiência. Possui aproximadamente 250 camas (*número que pode variar consoante indicações superiores*).

Missão | O CHMA tem como missão prestar cuidados de saúde a toda a população, de forma integrada, 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.

Apostar no desenvolvimento de parcerias sinérgicas e articulação com outros serviços de saúde, sociais e de ensino tornando o CHMA, E.P.E. uma instituição de referência nacional e internacional ao nível da prestação de cuidados e da investigação.

Descrição dos Serviços Disponibilizados

O CHMA disponibiliza várias valências médicas e cirúrgicas e de meios complementares de diagnóstico e terapêutica, e de apoio, com ênfase em áreas diferenciadas e algumas organizadas em serviços. Há Serviços, por uma questão de maximização de recursos e competências, centralizados numa das Unidades, mas com articulação entre as duas Unidades, disponibilizando os mesmos recursos e o mesmo conhecimento técnico.

- Obstetrícia e Ginecologia
- Pediatria e Neonatologia
- Medicina Interna
- Cirurgia Geral
- Ortopedia
- Saúde Mental
- Pneumologia
- Cardiologia
- Oncologia, com Hospital de Dia Oncológico
- Oftalmologia
- Otorrinolaringologia
- Anestesiologia
- Neurologia
- Gastroenterologia
- Urologia
- Bloco Operatório
- Cirurgia de Ambulatório
- Urgência
- Consulta Externa
- Quartos Particulares
- Viatura Médica de Emergência e Reanimação
- Ambulância de Suporte Imediato de Vida
- Radiologia Convencional
- TAC
- Patologia Clínica
- Imunohemoterapia com Hospital de Dia e Banco de Sangue
- Medicina Física e Reabilitação
- Nutrição e Dietética
- Serviços Farmacêuticos
- Serviço Social
- Serviços de Esterilização



Informações Úteis

Poderá ser necessário efetuar espólio de guarda dos seus valores.

Caso contrário, ser-lhe-á pedido que assine um termo de responsabilidade pelos seus valores.

O que deve trazer:

- O Cartão de cidadão ou o Bilhete de Identidade;
- Comprovativo de isenção de taxa moderadora, se possuir;
- Contacto de um familiar ou amigo;
- Informação relevante sobre o seu estado de saúde (doenças existentes, medicação que está a tomar, alergias, etc.);
- O telemóvel, desde que se responsabilize por ele.

Há Serviços onde o uso do telemóvel é proibido.

O mesmo deve evitar perturbar os outros utentes.

Se for para ficar internado(a):

- Alguma roupa adequada ao internamento (*pijama, roupão, roupa interior e chinelos*) e artigos de higiene pessoal; não traga grande quantidade, pois o armário junto ao seu leito é relativamente pequeno.
- 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 ao Enfermeiro que o acolhe, para garantir que o mesmo possui a marca “CE” e que não cria riscos eléctricos ou de incêndio nas tomadas da Instituição. Poderá ser necessário validar com o Serviço de Instalações e Equipamentos.

O que não deve trazer:

- Dinheiro, cheques ou outros objetos de valor;
- Tabaco: além de ser prejudicial à sua saúde, é proibido fumar dentro de edifícios hospitalares, incluindo quartos de banho e bares;
- Comidas ou bebidas; se tiver hábitos ou necessidades específicas deverá informar o enfermeiro, para serem considerados na orientação da sua dieta.

O consumo de alimentos do exterior e extra dieta só deverá ser feito mediante autorização do médico ou do enfermeiro responsável de turno, contudo não é aconselhável guardar alimentos no roupeiro ou mesas-de-cabeceira, deverá questionar o enfermeiro sobre o local onde poderão ficar.

Alunos | O CHMA colabora ativamente na formação de futuros profissionais de saúde, devidamente acompanhados e tutelados por um profissional da Instituição. Se porventura não pretender ser tratado/cuidado por um estudante, deverá referi-lo à equipa de saúde.

Tempos de Espera | Para determinadas Consultas ou Cirurgias poderá existir algum tempo de espera. No caso do Serviço de Urgência, e de acordo com a Triage de Manchester em uso no CHMA, também existem tempos de espera por níveis de prioridade. Poderá consultar estas informações no site do CHMA (www.chma.pt).

Folhetos Informativos | O CHMA, e os seus serviços, disponibilizam alguns folhetos informativos, seja para apoio à tomada de decisão, seja com informações e ensinamentos de Educação para a saúde, seja com aspetos mais informativos e de orientação. 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).

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

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.

Segunda opinião Clínica | 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. Para tal, deve solicitar um relatório com toda a informação clínica relevante. Para o efeito dirija-se aos nossos balcões de atendimento / receção ou envie um email para rai@chma.min-saude.pt.

Avaliação da Satisfação e Qualidade Apercebida | Anualmente, o CHMA selecciona aleatoriamente uma amostra de utentes das várias áreas (Consulta, Urgência, Internamento, Cirurgia de Ambulatório, Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica) e em parceria com estudantes promove um inquérito à sua satisfação.

Internamento

Equipa:

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

O Serviço tem um Diretor Médico e um Enfermeiro Chefe, 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 inclui os Assistentes Sociais, Psicólogos e Nutricionistas.

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



Visitas e Acompanhantes:

O CHMA privilegia a participação e presença do familiar / acompanhante do utente no seu processo de recuperação.

Para o efeito dispõe de um regulamento de visitas que prevê o acesso destes conviventes significativos de acordo com a especificidade do serviço e da situação clínica do utente.

Estas visitas são geridas pelo representante do utente, identificado como fiel depositário e que será a pessoa a quem compete a guarda dos cartões atribuídos para as visitas, salvaguardando assim que recebe as visitas que correspondam ao desejo do utente.

Em situações pontuais, articuladas com a equipa de saúde e, sempre que possível, com o utente, poderá haver entrada de uma visita excecional por motivos devidamente justificados.

De acordo com as disposições legais, e salvaguardando a melhor recuperação do utente e a participação e envolvimento da família, há situações específicas, nomeadamente na Pediatria, na Obstetrícia durante o trabalho de parto, e no Serviço de Urgência, sempre que as condições o permitam, em que é permitida a presença permanente de um acompanhante.

O Horário geral, salvo algumas exceções específicas, identificadas no regulamento, é das 14h às 20h (visitas) e das 12h às 20h (acompanhante).

Refeições dos Utentes:

A preparação e confeção das refeições são supervisionadas pelo Gabinete de Nutrição e Alimentação, de forma a garantir uma alimentação equilibrada e adequada a cada utente.

Aquando do internamento o seu médico assistente/ nutricionista prescreverá a sua dieta alimentar 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.

As refeições no Centro Hospitalar são servidas nos seguintes horários:

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

8h00-8h30

Pequeno-almoço

10h30 Meio da manhã

(só para algumas dietas)

12h00 Almoço

16h00 Lanche

19h00 Jantar

21h30 Ceia

Refeições dos Acompanhantes:

Os acompanhantes com direito a refeição, devem ser portadores de documento fornecido pelo serviço onde o utente está internado e entregue na caixa do refeitório, no momento da refeição. O direito à refeição encontra-se legislado. A escolha da refeição do almoço e jantar deverá ser efetuado no refeitório. O refeitório de ambas as Unidades está situado no piso 0 do edifício principal.

As refeições dos acompanhantes são servidas nos seguintes horários:

8h00-10h00

Pequeno-almoço

(9h-10h fins de semana)

12h00-14h30

Almoço

19h30-21h00

Jantar

Informações aos familiares | Para os seus familiares, sempre que for autorizado por si, ou do seu interesse, poderem saber informações com a equipa de saúde, o CHMA, em cada serviço de internamento, reserva um período, das 12h às 13h dos dias úteis, para este efeito.

No que concerne a 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, terá uma Nota de alta, que ficará disponível através da Plataforma de dados na saúde (PDS) para o seu Médico de Família.

Deve informar se necessitar de outros documentos, como por exemplo declaração de internamento ou atestado de incapacidade temporária.

Segurança do Doente

Envolvimento | 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 pelos profissionais.

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. Este 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 específicos para minimizar erros na identificação dos utentes que, infelizmente, pode acontecer, pelo volume, pelo stress e até mesmo pela não participação do utente na confirmação da sua identificação.

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

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

Lavagem das mãos | A higienização/lavagem das mãos é um dos procedimentos mais simples e mais eficazes para reduzir as infeções adquiridas nos Hospitais, problema mundialmente reconhecido.

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

Serviços de Apoio

Quartos Particulares | O CHMA dispõe de quartos particulares, onde é possível, desde que a situação clínica o permita, internamento em quarto individual, podendo inclusive manter acompanhante.

Se tiver previsão antecipada de data de internamento poderá efetuar uma pré-reserva junto do referido serviço.

Pode solicitar mais informação, inclusive sobre preços, através do contato telefónico 252 300 846, onde serão fornecidas todas as informações adicionais que pretenda.

Gabinete do Cidadão | 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:

Un. Santo Tirso: gabinete.cidadao.santotirso@chma.min-saude.pt

Un. Famalicão: gabinete.cidadao.famalicao@chma.min-saude.pt

🏠 Presencialmente no Gabinete do Cidadão (das 9h às 12h30 e das 14h às 16h)

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

Serviço Social | O Assistente Social integrado na equipa multidisciplinar, presta apoio aos 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.

Culto/Religião | O CHMA dispõe de Assistentes Espiritual para a Religião Católica.

Se professar uma religião diferente, pode solicitar a presença do seu Ministro. 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 e qual, aquando do acolhimento de Enfermagem.

Cafetaria | O Centro Hospitalar tem em funcionamento em cada Unidade uma cafetaria, aberta de segunda a sábado, das 08h30 as 18h.

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

Acesso à Internet | Em alguns locais do CHMA tem acesso a internet – Wifi Utente – que é disponibilizada para sua comodidade.

Em alguns serviços existirão guias específicos, para uma melhor e maior ajuda.

Direitos e Deveres

O doente tem direito

- a ser tratado 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 acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados.
- a ser informado 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.
- privacidade na prestação de todo e qualquer ato médico.
- por si ou por quem o represente, a apresentar sugestões e reclamações.

O doente 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 outros doentes.
- colaborar com os 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.