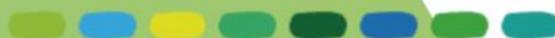




FOLHETO DE BOAS-VINDAS ÀS PESSOAS HOSPITALIZADAS



**CENTRE HOSPITALIER DE CAYENNE
ANDRÉE ROSEMON**



SUMÁRIO



1 : O CENTRO HOSPITALAR DE CAIENA

NOSSAS MISSÕES	07
NOSSA ABORDAGEM DE QUALIDADE	08

2 : SUA CHEGADA

SUA ADMISSÃO	14
--------------	----

3 : SUA INTERNAÇÃO

SUA ACOLHIDA	18
OS PROFISSIONAIS AO SEU SERVIÇO	19
ASSISTENTE SOCIAL	20
MEDIADOR DE SAÚDE	20
REGRAS DE VIDA E SERVIÇOS PRÁTICOS	22
LUTA CONTRA A DOR	24
EQUIPE MÓVEL DE CUIDADOS PALIATIVOS	25
LUTA CONTRA AS INFECÇÕES ASSOCIADAS AOS CUIDADOS	26

4 : SUA ALTA

FORMALIDADES PARA A SUA ALTA	28
------------------------------	----

5 : SEUS DIREITOS

SEU REGISTRO DE SAÚDE	30
COMITÊ DOS USUÁRIOS E RECLAMAÇÕES	31
SUA PESSOA DE CONFIANÇA	32
SUA INSTRUÇÕES ANTECIPADAS	33
CAPTAÇÃO E DOAÇÃO DE ÓRGÃOS	34
CAPTAÇÃO BIOLÓGICA	35
A PESQUISA NO CHC	36
PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS	38
SUAS OBRIGAÇÕES	40



Para visualizar este livreto em vários idiomas,
escaneie este código QR com seu telefone



BEM-VINDO AO CENTRO HOSPITALAR DE CAIENA



Prezado(a) Senhor(a),

Você ou um de seus familiares acaba de ser admitido no Centro Hospitalar de Caiena, um hospital universitário de referência na Guiana Francesa.

Toda a equipe do hospital lhe dá as boas-vindas e se coloca à sua disposição para garantir que a sua internação se faça sob as melhores condições.

As equipes médicas e de enfermagem estão aqui para lhe oferecer um cuidado adaptado ao seu perfil para que sua recuperação se faça da forma mais rápida possível.

Este folheto de boas-vindas foi redigido para facilitar a sua internação.

Nele você encontrará informações práticas sobre as condições da sua hospitalização, o desenrolar de sua internação e um lembrete de seus direitos e obrigações.

Mas sinta-se à vontade para pedir esclarecimentos à equipe que o acompanha a fim de obter maiores informações.

Valorizamos os comentários durante sua internação. Nós o convidamos a nos enviar os seus comentários ou sugestões, sobretudo através do questionário pós-alta que se encontra anexo a este folheto, para nos ajudar a continuar a melhorar as condições de acolhimento e de cuidados no hospital.

Desejamos-lhe uma boa internação e uma rápida recuperação.



If you don't speak or understand french, ask our staff for a translator.



Si usted no habla o no comprende el francés, pida ayuda a los profesionales de salud que lo pondrán en contacto con un intérprete.



Caso você não fale ou compreenda o francês, peça ajuda aos profissionais de saúde a fim de lhe colocarem em contato com um intérprete.



Carta da pessoa hospitalizada

Princípios gerais*

circular DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 de 2 de Março de 2006 relativa aos direitos das pessoas hospitalizadas incluindo carta da pessoa hospitalizada



Qualquer pessoa é livre de escolher o estabelecimento de saúde onde será tratada, dentro do limite das possibilidades de cada estabelecimento. O serviço público hospitalar é **acessível a todos**, em particular aos mais desfavorecidos e, em caso de emergência, às pessoas sem protecção social. O serviço público hospitalar está adaptado a pessoas deficientes.



Os estabelecimentos de saúde garantem **a qualidade do atendimento, dos tratamentos e dos cuidados**; estão atentos ao alívio da dor e fazem todos os possíveis para garantir a todos uma vida digna, com uma atenção particular às pessoas em final de vida.



A **informação** dada ao paciente deve **ser acessível e leal**. A pessoa hospitalizada participa nas escolhas terapêuticas que lhe dizem respeito, podendo ser assistida por uma pessoa de confiança da sua livre escolha.



Um acto médico só pode ser praticado com o **consentimento livre e esclarecido do paciente**, tendo este o direito de recusar qualquer tratamento. Qualquer pessoa maior de idade pode deixar expressos os seus desejos referentes ao seu final de vida em directivas antecipadas.



Um **consentimento específico** está previsto, nomeadamente para pessoas que participem numa pesquisa biomédica, em caso de doação e utilização dos elementos e produtos do corpo humano e actos de despistagem.



Uma pessoa a quem é proposto participar numa **pesquisa biomédica** é informada, nomeadamente sobre os benefícios esperados e riscos previsíveis. **O seu acordo é dado por escrito**. A sua recusa não terá repercussões nos cuidados que lhe forem administrados.



A pessoa hospitalizada pode, salvo excepções previstas pela lei, **abandonar a qualquer momento o estabelecimento**, após ter sido informada dos eventuais riscos aos quais se expõe.



A **pessoa hospitalizada é tratada com consideração**. As suas crenças são respeitadas. A sua intimidade, bem como a sua tranquilidade, são preservadas.



O respeito pela vida privada é garantido a qualquer pessoa, bem como **a confidencialidade das informações pessoais**, administrativas, médicas e sociais que lhe dizem respeito.



A pessoa hospitalizada (ou os seus representantes legais) beneficia de **um acesso directo às informações de saúde que lhe dizem respeito**. Sob certas condições, os seus titulares de direito beneficiam, em caso de falecimento, dessa mesma prerrogativa.



A pessoa hospitalizada pode pronunciar-se relativamente aos cuidados e ao atendimento recebidos. Em cada estabelecimento, uma comissão das relações com os utentes e da qualidade do atendimento zela, nomeadamente, pelo respeito dos direitos dos utentes. Qualquer pessoa dispõe do direito **de ser ouvida** por um responsável do estabelecimento para expor as suas queixas e pedir a reparação dos prejuízos que achar ter sofrido, no âmbito de um processo de conciliação amigável dos litígios e/ou perante os tribunais.

* O documento integral da carta da pessoa hospitalizada está acessível no site Internet:

www.sante.gouv.fr

Pode também ser obtido gratuitamente, sem demora, mediante simples pedido, junto do serviço encarregue pelo atendimento do estabelecimento.



SEU HOSPITAL

UM POUCO DE HISTÓRIA ...

Historicamente instalado na Praça Palmistes em Caiena, nosso hospital, o maior da Guiana Francesa em termos de capacidade, expandiu-se para vários locais.

Partindo da praça central de Caiena, ele se ampliou para o local de Saint-Denis na entrada da cidade nos anos de 1960.

A expansão do hospital continuou nos anos seguintes: em 1974, a logística e os serviços técnicos se estabeleceram em La Madeleine.

Em 1977, foi acrescentado o polo de psiquiatria.

Em fevereiro de 1992, todos os serviços integraram o local de La Madeleine.

Em junho de 2000, o hospital de Caiena tornou-se o Centro Hospitalar de Caiena Andrée Rosemon, em homenagem à primeira supervisora geral do hospital (foto ao lado).

Nascida em Caiena em 1913, Andrée Rosemont tornou-se enfermeira em 1942 e exerceu essa profissão na frente militar e na resistência em Paris. A partir de 1955, ela trabalhou no treinamento de enfermeiros na Guiana Francesa.

Condecorada “Cavaleiro da Ordem Nacional do Mérito” em 1972, Andrée Rosemont exerceu neste hospital até se aposentar em 1978.



Ao longo dos anos, o Centro Hospitalar de Caiena continuou a se expandir. Em 2014, foi inaugurado o Polo Mulheres-Crianças (Pôle Femme-Enfant).

Aqui também a direção do estabelecimento decidiu honrar uma mulher que tinha marcado o seu tempo: o novo edifício foi chamado Aveline Rézair-Briolin. Aveline Rézair-Briolin (foto ao lado) era parteira e exerceu essa profissão em Sinnamary, Mana, Saint-Laurent e no hospital de Caiena onde ela terminou sua carreira. Ela foi chefe da maternidade e, mais tarde, supervisora dos serviços médicos, aposentando-se em 1978, ano em que recebeu a Ordem Nacional do Mérito.

O Centro Hospitalar de Caiena (CHC) é um hospital universitário de referência no território cujas principais missões são: os cuidados, a pesquisa e o ensino.

Os cuidados



Seja no cuidados de emergência, nas consultas de rotina ou nos cuidados específicos, a nossa equipe cuida de você e de sua saúde com o mesmo interesse.

Graças aos nossos centros de prevenção e de cuidados de proximidade (CDPS), esforçamo-nos para lhe oferecer um serviço de qualidade em Caiena e no interior do território.

A pesquisa



Desde 1997, o Centro Hospitalar de Caiena vem investindo na pesquisa científica.

Todos esses esforços permitiram ao Centro Hospitalar contribuir para quase 800 publicações científicas internacionais. Desde 2008, a unidade Inserm CI1424 do Centro de Pesquisa Clínica do Instituto Nacional de Saúde e de Pesquisa Médica (Inserm) foi colocada à disposição do CHC.

Os conhecimentos clínicos, laboratoriais e de pesquisa do CHC são compartilhados através de numerosas colaborações e projetos de pesquisa com os países do planalto das Guianas e das Américas.

O CHC é reconhecido nacional e internacionalmente pelo seu trabalho relacionado às questões de saúde pública e medicina tropical: malária, toxoplasmose amazônica, leishmaniose, dengue, zika, lepra, úlcera de Buruli, HIV, envenenamentos, intoxicação por chumbo, doença falciforme ...

O ensino



O Centro Hospitalar cumpre uma importante missão de ensino, em particular através do Instituto de Educação em Enfermagem (IFSI) e da universidade.

Nosso projeto

Nossa missão de ensino foi concebida para se desenvolver com a criação do Centro Hospitalar Universitário (CHU) da Guiana Francesa até 2025.

Com esse objetivo, o CHC trabalha em estreita colaboração com outras instituições de saúde pública da Guiana Francesa: O Centro Hospitalar de Kourou (CHK) e o Centro Hospitalar da Guiana Ocidental (CHOG). Juntos eles formam o Grupo Hospitalar do Território da Guiana Francesa (GHT). A cooperação territorial do CHC também envolve parcerias com estabelecimentos privados de saúde no território guianês, mas também com estabelecimentos de saúde nas Antilhas ou na França.

A transformação do Centro Hospitalar de Caiena em Centro Hospitalar Universitário (CHU) permitirá a esse estabelecimento treinar profissionais de saúde localmente e desenvolver canais de saúde na Guiana Francesa.



NOSSA ABORDAGEM DE QUALIDADE



O Centro Hospitalar de Caiena está comprometido com um processo contínuo de melhoria da qualidade nos serviços oferecidos ao paciente.

Cabe ao estabelecimento e a todos os profissionais que ali trabalham prestar serviços de qualidade com base no respeito de suas particularidades e limitando os riscos.

Para tal, o estabelecimento avalia continuamente as atividades oferecidas e o modo de organização, desenvolvendo e implementando planos de ação.

Esta abordagem é avaliada a cada quatro anos por organismos externos, como a Alta Autoridade de Saúde (HAS), por um processo de certificação.

Ela se manifesta através de ações concretas, tais como a melhoria da informação fornecida ao paciente ou da sinalização do estabelecimento, incluindo a pesquisa de satisfação online Esatis.

A avaliação da eficácia destas ações é realizada internamente através de auditorias ou acompanhamento de indicadores, mas também graças à coleta do grau de satisfação realizada através do questionário pós-alta incluído neste folheto de boas-vindas. Ao preenchê-lo e nos entregá-lo, você contribui para o desenvolvimento do CHC.

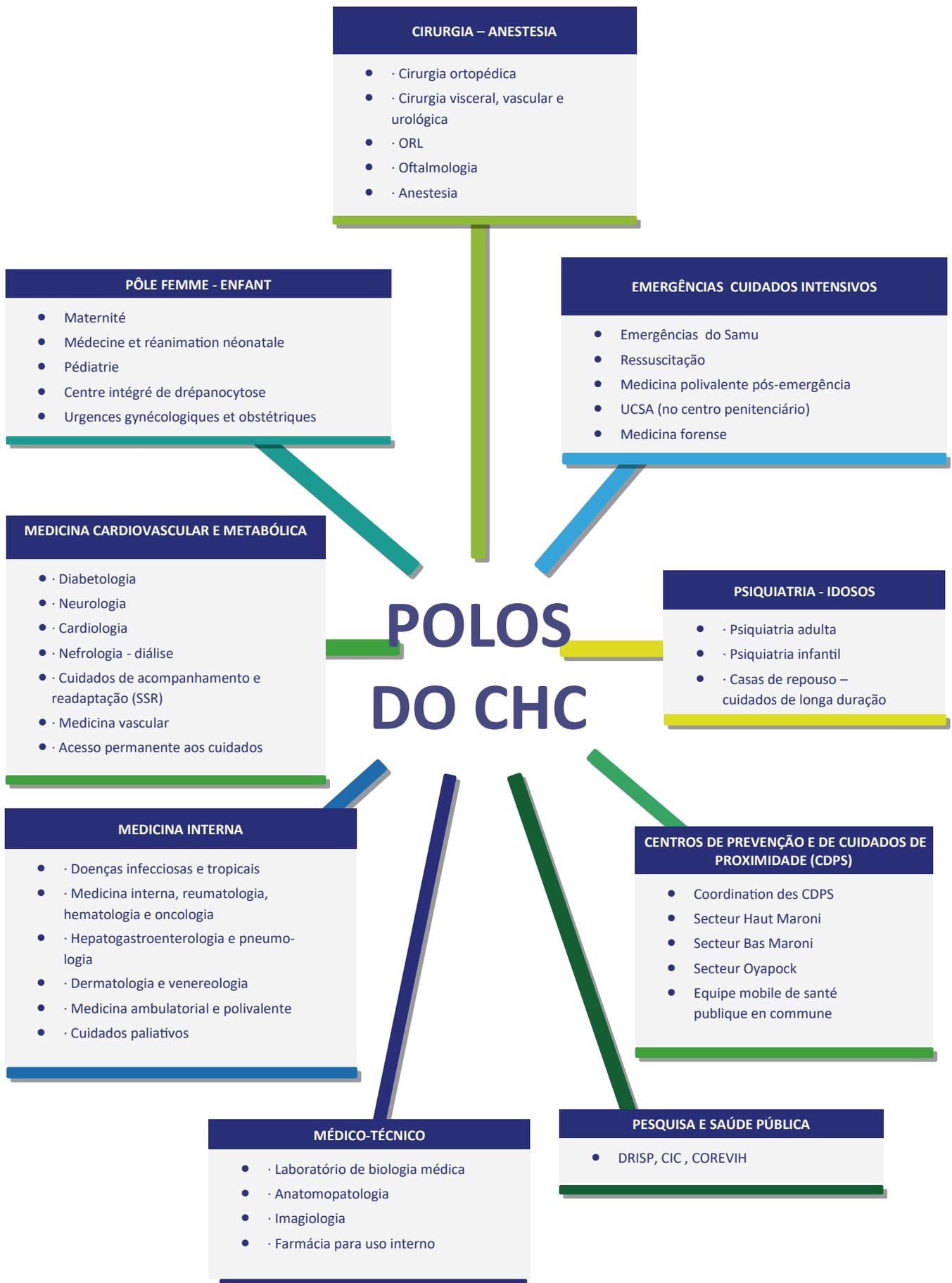
Agradecemos sua participação em outras pesquisas de satisfação que podem ser-lhe enviadas posteriormente.

Para obter mais informações sobre a certificação, consulte o relatório de certificação mais recente em nosso site: www.scopesante.fr



**Toda a equipe está comprometida com o sigilo profissional.
Ela se compromete a respeitar, com total discrição,
os fatos sobre os quais ela toma conhecimento no decorrer
da atividade profissional que exerce.**





OS LOCAIS DO CENTRO HOSPITALAR

Além de seus serviços situados no local de La Madeleine em Caiena, o CHC também dispõe de serviços externos e centros de prevenção e de cuidados de proximidade (CDPS) localizados em toda a Guiana Francesa.

Serviços de proximidade

- Centro médico-psicológico para adultos: Novaparc
- Centro médico-psicológico para crianças: Novaparc
- Hospital de Dia de pedopsiquiatria HDJ: Novaparc
- Centro de recursos para autismo: Novaparc
- Centro médico-psicológico para adolescentes: Chemin Saint-Antoine, Caiena
- Centre médico-infantil CSMI La Passerelle: Chemin Saint-Antoine, Caiena
- Casa dos adolescentes: rua Elie Castor
- Centre médico-psicológico infanto-juvenil CMPI l'Envol, Kourou
- Centro de cuidados, acompanhamento e prevenção de vício (Csapa), rua Justin-Catayée, em Caiena
- Permanência do acesso aos cuidados de saúde: Balata, Matoury
- Permanência do acesso aos cuidados de saúde: Soula, Macouria
- Unidade funcional de psiquiatria em meio carcerário (IUF): Centro penitenciário da Guiana Francesa, Rémire-Montjoly
- Centro de retenção administrativa Rochambeau: Matoury



Centros de prevenção e de cuidados de proximidade

O Centro Hospitalar de Caiena está presente em todo o território guianês, com 17 CDPS (centros de prevenção e de cuidados de proximidade) e 8 consultas de proximidade.

As equipas de saúde multiprofissionais estão ao serviço dos moradores das localidades em questão: médicos, parteiras, enfermeiros, mediadores de saúde, cuidadores, funcionários de serviços hospitalares, pessoal administrativo, logísticos ...

Missões especializadas ocorrem regularmente em todo o território: doenças infecciosas, ginecologia, pediatria, dermatologia, urologia, diabetes, odontologia ...

Foram desenvolvidos projetos inovadores de promoção transfronteiriça e de saúde: a criação da Equipe Móvel de Saúde Pública (Emspec), o estabelecimento de uma cooperação de saúde no Oiapoque...

Os Centros de prevenção e de cuidados de proximidade (CDPS) garantem a oferta de cuidados, de prevenção e de educação relacionados à saúde e à monitorização sanitária dirigidos aos 20% dos moradores da Guiana Francesa que residem em comunidades isoladas ou distantes do CHC.

A unidade de coordenação localizada no CHC de La Madeleine permite organizar todas as ações necessárias para dar continuidade aos cuidados.

Assistentes sociais estão disponíveis para o acompanhamento de pacientes.

Para obter maiores informações, a célula de coordenação pode ser contactada pelos números: **05 94 39 51 35 / 05 94 39 48 73.**



EM RESUMO...

2 500 funcionários trabalham no Centro Hospitalar de Caiena, incluindo **340** médicos e parteiras. O CHC tem um serviço de emergência 24 horas por dia.

Todos os anos, o CHC representa:

- **50 000** passagens pelo atendimento do serviço de emergências gerais e **15 000** passagens pela unidade de emergência ginecológica e obstétrica (Ugo).
- **400 000** chamadas ao Serviço de Ajuda Médica Urgente (SAMU), **1 600** Saídas Móveis de Urgência e Reanimação (SMUR) terrestres e 900 Saídas Móveis de Urgência e Reanimação (SMUR) por helicóptero.
- **150 000** consultas externas
- **40 000** hospitalizações em medicina-cirurgia obstétrica
- **4 000** nascimentos
- **7 000** procedimentos cirúrgicos no bloco
- **2 000 000** de procedimentos de imagiologia realizados, incluindo scanners e IRM
- **30 000 000** procedimentos laboratoriais realizados, incluindo o teste de dengue
- **86 000** horas de formação fornecidas a todo o pessoal médico e não médico.

Todos os anos, o Centro Hospitalar de Caiena conta com **18 000** internações completas e **13 000** consultas ambulatoriais.

Painel técnico

- IRM · Scanner
- Mamografia digital
- Salas de raios X com sensores planos
- Sala de angiografia
- Equipamento de biologia médica, incluindo cadeias de análise e espectrômetro de massa
- Equipamento de imagiologia
- Lactário
- Geradores de hemodiálise
- Máscaras respiratórias de ressuscitações
- Equipamentos de anestesia
- Salas de operação
- Sala de observação
- Esterilização
- Amplificadores de bloco (C-arm)
- Panorama de radiologia odontológica
- Aparelho de laparoscopia
- Aparelho de artroscopia
- Microscópios cirúrgicos
- Incubadoras fechadas de reanimação neonatal
- Sistemas de aférese





SUA CHEGADA

SUA ADMISSÃO

A primeira vez que você passa pelo serviço de atendimento ao cliente determina a primeira etapa de sua internação. Você é recebido para cumprir as formalidades de admissão, seja no mesmo dia de sua hospitalização, seja antecipando-as alguns dias antes.

Horário de atendimento ao cliente



- de segunda a sexta-feira das 07h15 às 17h45
- aos sábados, domingos e feriados das 07h30 às 13h30.

Para facilitar sua troca de mensagens com o serviço de atendimento ao cliente, um endereço de e-mail lhe será solicitado. Através deste endereço você também poderá ser contatado pela Alta Autoridade de Saúde (HAS) a fim de responder ao questionário nacional de satisfação online Esatis.

Você deverá fornecer os seguintes documentos

Para se identificar :

- Carteira de identidade nacional (CNI), passaporte, autorização de residência, recibo do pedido de asilo, folheto informativo sobre sua família (livret de famille), certidão de nascimento
- Para pacientes menores, o representante legal (munido de uma CNI) deve apresentar um comprovante da autoridade parental (livret de famille). Ele deve estar presente na admissão e na alta do menor de idade.
- Comprovante de domicílio de menos de 3 meses



Para cobrir os custos de internação :

- Cartão Nacional de Saúde (carte vitale na França), comprovante da previdência social, cartão AME, declaração de acidente de trabalho, comprovante de que o tratamento é assumido por empregadores públicos, atestado de acidente de trabalho
- Cartão do plano de saúde, certificado CSS (cuidados complementares de saúde), comprovante de plano de saúde privado quando houver

Para a maternidade devem ser fornecidos documentos adicionais:

- O folheto informativo sobre sua família (livret de famille) ou o ato de reconhecimento antecipado
- Eventualmente, o formulário de escolha do sobrenome do futuro bebê (emitido pela Prefeitura para ser preenchido e assinado no nascimento da criança por ambos os pais)
- Os atestados onde devem constar os nomes para o seu bebê, preenchidos em duas vias, lhe serão fornecidos durante a consulta do 9º mês.

Você também pode enviar os documentos por e-mail para o seguinte endereço:
bde@ch-cayenne.fr

Custos de hospitalização:



Os custos de hospitalização consistem em:

- A taxa diária das prestações que correspondem à disciplina do serviço no qual você está hospitalizado (parcialmente coberto pelo seu plano de saúde)
- O pacote diário (fixado por decreto ministerial): contribuição com uma soma fixa que fica a cargo dos paciente e que corresponde aos custos de acomodação.

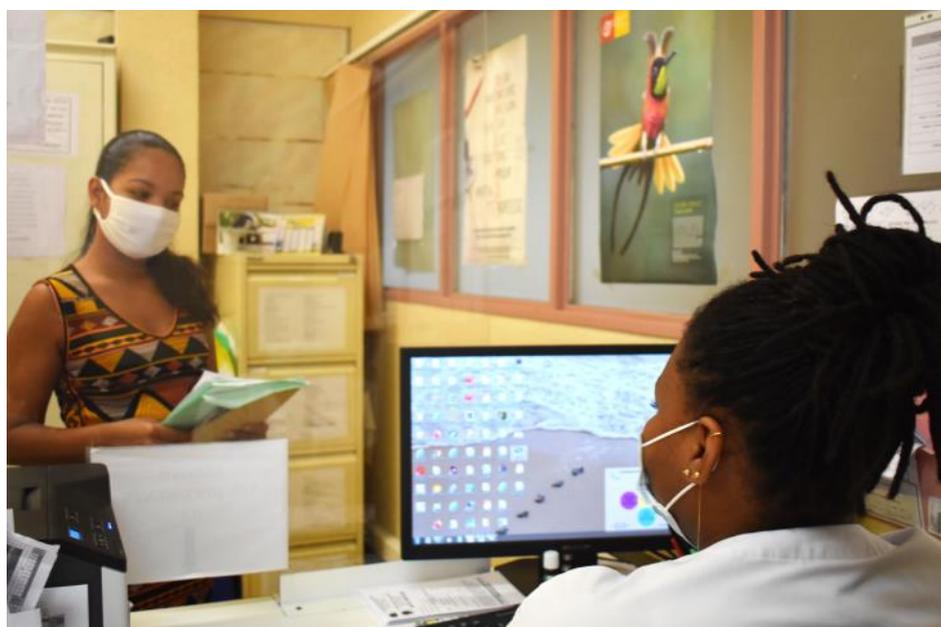
O pagamento de parte das despesas de internação pode ser feito diretamente pelos organismos de previdência social mediante apresentação de seu Cartão Nacional de Saúde (carte vitale), cuja despesa será paga diretamente pela previdência social.

O « **bilhete moderador** » constitui a parte das despesas de internação que não é coberta pela previdência social. Esta parte das despesas ficará a cargo de seu plano de saúde, de um outro organismo complementar (ex.: CMUC) ou ficará por sua própria conta.

Este valor é pago quando você estiver saindo do Centro Hospitalar ou quando você já estiver em casa. Ele **pode ser pago em dinheiro, cheque ou cartão de crédito.**

Caso você encontre dificuldades para o pagamento, entre em contato com os serviços de tesouraria situados no hospital o mais rapidamente possível para saber quais são os prazos de pagamento.

Os custos de hospitalização estão indicados no anexo deste folheto. Você também pode entrar em contato com o serviço de atendimento ao cliente para obter mais informações.



SUA PULSEIRA DE IDENTIFICAÇÃO PARA SUA SEGURANÇA



No hospital,
seu filho
deve sempre
usar a pulseira
de identificação

Pulseira
de identificação:
o tratamento
certo
para o
paciente certo



SUA INTERNAÇÃO

SUA ACOLHIDA

Quando você chega no hospital, você é recebido por um membro da equipe de profissionais de saúde. Cada profissional tem um crachá onde constam o nome, a função e o serviço de atribuição do funcionário para que você possa identificá-lo facilmente.

Seus pertences pessoais

Para sua hospitalização, lembre-se de trazer:

- Seus produtos de higiene: sabonete, toalha de rosto e de corpo, escova de dentes, pasta de dentes, barbeador...
- Seus utensílios para refeições: talheres, copo, caneca...
- Seus pertences pessoais: pijama, peignoir, chinelos, lenços, travesseiro...
- Não se esqueça do enxoval do bebê (roupas, artigos de higiene pessoal)
- As fraldas do seu filho, se ele estiver em pediatria.



O hospital fornece roupa de cama. Ela é trocada o número de vezes que for necessário.

Dinheiro e objetos de valor



Durante a sua internação, não é aconselhável manter com você uma grande quantidade de dinheiro, cartão de crédito, talões de cheques, joias ou objetos de valor (celular, computador...)

Caso você ainda tenha alguma soma de dinheiro ou objetos de valor com você quando for internado, você pode guardá-los no serviço de atendimento ao cliente em troca de um recibo.

A retirada dos mesmos poderá ser feita junto ao gestor do serviço de atendimento ao cliente na sua saída. Ele está aberto das 07h15 às 17h45

Em caso de perda ou de roubo, o estabelecimento não pode ser considerado responsável.

Sua identificação

Para evitar qualquer risco de erro, a equipe médica colocará uma pulseira de identificação em você na sua chegada.

Durante toda a duração de seu tratamento, os profissionais pedirão que você comunique sua identidade para garantir que receba o cuidado adequado.

Essa medida é praticada para garantir **a sua segurança e a nossa eficácia.**



OS PROFISSIONAIS AO SEU SERVIÇO

Durante a sua internação, várias equipes estarão à sua disposição.



A equipe médica

Ela se reúne regularmente para fazer um balanço sobre seu estado de saúde e tomar as decisões necessárias. Com o seu consentimento, ela entrará em contato com o seu médico clínico geral habitual.

A equipe médica é composta de um chefe de serviço, de médicos hospitalares e residentes.

O **Chefe de serviço** é responsável pelos cuidados prestados e assegura a continuidade dos seus cuidados junto aos profissionais que cuidam de você, incluindo os profissionais do hospital. Ele lhe fornece as informações desejadas sobre a evolução do seu estado de saúde. A sua família também pode solicitar uma consulta com este médico para obter informações complementares. Esta entrevista é realizada sob sigilo médico.

O **residente** é um médico em treinamento geral ou especializado que já completou pelo menos 6 anos de estudos de medicina. Ele pode examiná-lo durante a visita diária a cada vez que sua saúde assim o exija. As consultas são feitas sob a responsabilidade de um médico hospitalar.

A **parteira** monitora as gravidezes, os partos e o acompanhamento pós-parto com ginecologistas-obstetras no hospital ou em consulta.

A equipe paramédica

O **diretor geral** administra a organização do serviço de cuidados e dirige a equipe paramédica. Ele está à sua disposição para qualquer informação sobre a sua internação.

O **enfermeiro** realiza todos os cuidados necessários para o tratamento prescrito pelo seu médico e assegura uma vigilância constante. Ele pode lhe fornecer conselhos em termos de saúde.

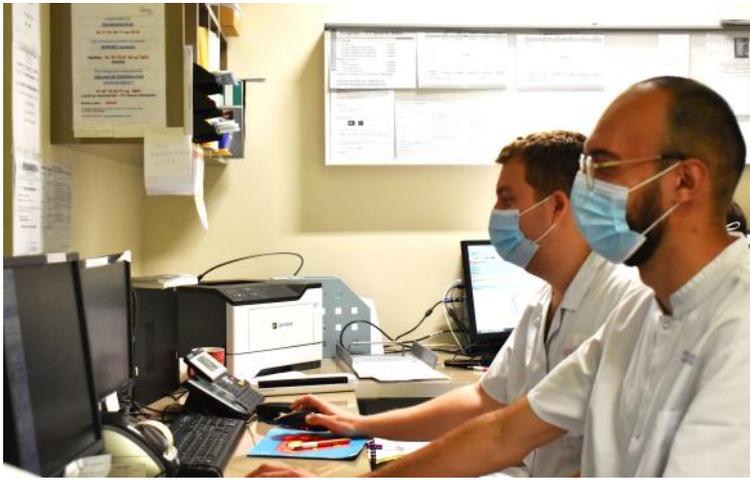
O **enfermeiro-anestesiologista** é especializado em anestesia, reanimação, cuidados de emergência e controle da dor.

O **enfermeiro do bloco operatório** ajuda o cirurgião preparando os instrumentos cirúrgicos e acompanhando-o antes e depois de sua cirurgia.

O **enfermeiro puericultor** presta cuidados pediátricos.

Os **cuidadores** ou os **assistentes de cuidados** infantis fornecem os cuidados de higiene e conforto necessários durante a sua internação.





Outros profissionais de saúde também podem estar envolvidos em seu tratamento com cuidados especializados ou para lhe fornecer um apoio específico.

O **radiologista** realiza as imagens (ultrassonografia, scanner, IRM, etc.). Os relatórios dos radiologistas são depois comunicados à equipe médica do serviço onde você está internado.

O **técnico de laboratório** realiza as colheitas e análises de biologia médica.

O **preparador de farmácia** é responsável pela gestão, pelo armazenamento e condicionamento dos medicamentos ou das preparações farmacêuticas.

O **massagista-fisioterapeuta** ajuda-o a recuperar as suas capacidades funcionais.

O **nutricionista** pode compor menus de acordo com uma prescrição médica e oferecer-lhe conselhos nutricionais.

O **terapeuta ocupacional** é responsável por propor soluções para facilitar suas ações diárias se você estiver em uma situação de incapacidade.

O **ortofonista** previne, avalia e trata deficiências de comunicação oral e escrita, e dos distúrbios que lhes são associados.

O **ortoptista** é especializado na reeducação do olho e na queda da visão

O **psicólogo** intervém para lhe oferecer escuta, apoio e um acompanhamento para adultos e crianças.

O **secretário médico** executará as tarefas administrativas relacionadas à sua internação.

A equipe socioeducativa

O **assistente social** o acompanha para resolver os diversos problemas relacionados à sua internação, doença e alta.

Ele é indicado para as pessoas hospitalizadas e familiares que encontram qualquer dificuldade relacionada à doença e à hospitalização. É possível pedir ao diretor geral do hospital para se encontrar com o assistente de social. Também é possível ir ao Secretariado do Serviço Social localizado no térreo do edifício hospitalar que se encontra atrás do caixa ou ligar para 05 94 39 52 36. Em caso de ausência, você também pode contatar o serviço social através do endereço de e-mail:

service.social@ch-cayenne.fr

O **mediador de saúde**: uma equipe de mediadores está à sua disposição no interior do CHC.

Eles são alocados em diferentes serviços (PASS, CDPS, diabetologia, HDJ ...) e podem ajudá-lo:

- Levando-o aos profissionais de saúde
- Ajudando-o a se comunicar com as equipes e a compreender melhor as ações que lhe serão propostas
- Encaminhando-o a profissionais dos serviços sociais e de acesso aos seus direitos
- Permitindo-o compartilhar suas especificidades culturais

Não hesite em contatá-los pelo e-mail:

mediation.sante@ch-cayenne.fr



A equipe pedagógica e educativa

Durante sua hospitalização, crianças e adolescentes do ensino primário e médio podem beneficiar de aulas adaptadas ministradas por dois professores especializados e uma acompanhante de alunos em situação de incapacidade (AESH) da Educação Nacional.



O programa « **A escola no hospital** » participa do processo de cura do jovem paciente, permitindo-lhe encontrar um lugar de normalidade na sala de aula, "escapando" do universo hospitalar.

As duas salas de aula estão situadas no serviço pediátrico (polo mulher-criança). Os **professores** também podem ir aos quartos que serão então transformados em espaço escolar.

O **educador** também recebe as crianças na sala de entretenimento ou leva jogos e material para colorir para o quarto dos pacientes. Ele propõe projetos em torno dos acontecimentos do ano (Natal, carnaval...). Estes dois dispositivos são complementares. As crianças são acolhidas de acordo com a patologia de cada uma delas.

A equipa técnica

Os **agentes de serviço hospitalar** asseguram a bio-limpeza diária do seu quarto. Alguns realizam missões de transporte de pacientes por maca. O **personal técnico** também pode ser levado a realizar intervenções nas instalações técnicas de seu quarto como nas canalizações ou na eletricidade.



REGRAS DE VIDA E SERVIÇOS PRÁTICOS



Suas visitas

Atenção: as regras que regem a presença de visitantes e acompanhantes das pessoas hospitalizadas podem variar de acordo com o contexto sanitário.

As visitas são geralmente autorizadas diariamente das **11h00 às 18h00** para os adultos.



Alterações específicas podem eventualmente ser feitas. Elas são afixadas no departamento, quando houverem. Se necessário, o diretor geral confirmará as disposições específicas da unidade.

Para evitar qualquer risco associado a uma doença contagiosa, crianças menores de 15 anos não são autorizadas para visitas. As flores cortadas e as plantas em vasos são proibidas por razões de higiene.

Acompanhantes



A maternidade permite a presença de um acompanhante que pode ficar com você e com o seu bebê. Você encontrará as modalidades e tarifas de internação do acompanhante em anexo.

Refeições

Suas refeições são concebidas de acordo com o seu estado de saúde.



A menos que seja especificamente autorizado pelo médico, quaisquer bebidas, alimentos ou medicamentos não podem ser-lhe oferecidos.

É proibida a introdução de bebidas alcoólicas.

Salvo indicação contrária, os horários das refeições são os seguintes:

- Café da manhã: servido das 8h às 9h
- Almoço: servido das 12h às 13h
- Jantar: servido das 18h às 19h

Respeito e discrição



A fim respeitar o descanso dos pacientes, solicita-se a todos que usem aparelhos de rádio ou de televisão com discrição, para evitar conversas muito barulhentas.

Proibição de fumar



Você se encontra em um local público e, de acordo com a lei, é estritamente proibido fumar no seu quarto ou no hospital.

O Centro Hospitalar assinou a convenção « Hospital sem tabaco » e criou uma consulta de tabacologia. Nossa enfermeira pode ir ao seu serviço para encontrá-lo.

Ela pode ser contatada pelo telefone 0594 39 53 56.

Segurança contra incêndios

Se você detectar fumaça ou odores suspeitos:



- Notifique imediatamente o pessoal
- Não saia do seu quarto
- Feche a porta cuidadosamente para evitar ser incomodado

Em caso de incêndio:

- Permaneça calmo e siga as instruções dos funcionários.
- É proibido usar os elevadores.
- Aguarde para voltar para seu quarto somente quando for convidado pelos funcionários.

Restauração



Há também uma máquina de venda automática de bebidas à sua disposição entre a recepção e o escritório de admissões. Sua família pode tomar as refeições no self-service do CHC comprando tickets para visitantes junto à administração do Centro Hospitalar localizada no edifício do Departamento Financeiro. Este serviço está aberto de segunda a quinta-feira, das 9h às 12h.

Correspondência



Você pode enviar e receber correspondência, basta entregar o correio, devidamente selado, aos funcionários do serviço onde você está internado. O correio que lhe é destinado será entregue ao Diretor Geral do serviço. Para a entrega você deve especificar:

Senhor ou Senhora ...
Centro Hospitalar de Caiena - Serviço X...
6 rue des Flamboyants 97306 Caiena

Telefonia



Os quartos não possuem telefone. A utilização de celulares é, assim, autorizada. Recomendamos-lhe, porém, que fique atento quanto aos riscos de roubo. Até hoje nós não temos acesso à Internet.

Cultos



Você pode participar das atividades religiosas ou filosóficas de sua escolha, desde que seja com respeito aos outros e à ordem pública. Um capelão assegura uma presença regular no estabelecimento para propor às pessoas hospitalizadas e às suas famílias: uma presença, uma escuta, um acompanhamento espiritual e religioso, dentro do respeito das convicções de cada um e com relação aos profissionais de saúde. Ele pode colocá-lo em contato com representantes de outras religiões. Essa solicitação também pode ser feita junto ao pessoal do serviço onde você está internado. Observe, no entanto, que o proselitismo é proibido.

Contatos



Existe um anuário no CHC. Para obter mais detalhes, solicite informações ao serviço onde você está internado.

LUTA CONTRA A DOR

A dor não é uma fatalidade. O CHC faz dessa luta uma prioridade e está comprometido em acompanhá-lo para aliviá-lo da dor. Nosso estabelecimento se compromete em **PREVENIR**, **AVALIAR** e **TRATAR** sua dor.

PREVENIR

Existem vários tipos de dores que podem ser prevenidos (evitar que apareçam) e/ou tratados (atenuá-las quando aparecem).

- Dores induzidas por certos cuidados (curativo, introdução de perfusão, etc.)
- Dores agudas (trauma, pós-operatório, etc.)
- Dores crônicas (enxaquecas, dor lombar, etc.)

AVALIAR

Para poder tratar a sua dor, os cuidadores devem, com a sua ajuda, avaliar a intensidade dela. Para isso, eles usam diferentes ferramentas que variam de acordo com o tipo de dor que você está sentindo e o seu perfil (idade, capacidade de comunicação...). Você pode nos dizer "o quanto" você está sofrendo de várias maneiras:

- notando sua dor de 0 (nenhuma dor) a 10 (dor muito forte)
- utilizando as ferramentas fornecidas pelo pessoal do serviço ou consultando a escala apresentada

TRATAR

O pessoal poderá então dar-lhe o tratamento mais adequado e avaliar a eficácia do tratamento concretamente.



EQUIPE MÓVEL DE CUIDADOS PALIATIVOS

No caso de uma doença grave, você ou seus familiares podem chamar a equipe móvel de cuidados e de cuidados paliativos.

A equipe móvel tem experiência para aliviar a dor e outros sintomas de desconforto. Ela pode fornecer um apoio psicológico a você e a seus familiares.

Ela é composta de um médico, um psicólogo, um coordenador de enfermagem e um enfermeiro de referência para a pediatria.

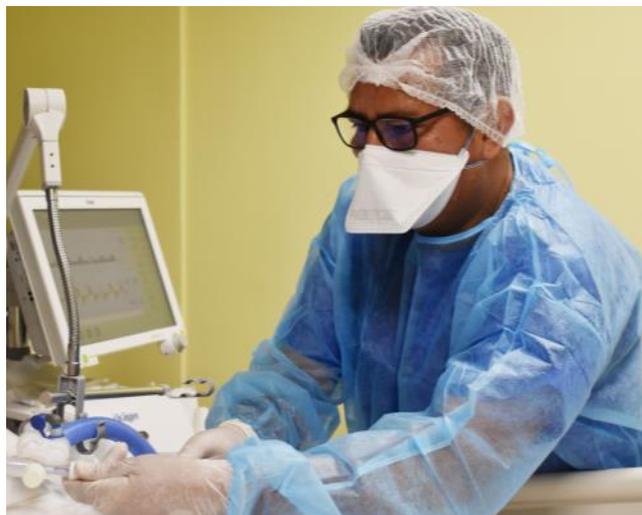
Esta equipe móvel está ligada ao serviço social e à equipe de nutrição. Se necessário, ela vai até a sua casa e a outros estabelecimentos.

Para entrar em contato com esta equipe, peça ao pessoal do serviço onde você está hospitalizado. Você também pode contatá-la pelo e-mail:

emsp@ch-cayenne.fr



LUTA CONTRA AS INFECÇÕES ASSOCIADAS AOS CUIDADOS



As infecções associadas aos cuidados (IAS) são infecções adquiridas durante uma internação em um estabelecimento de saúde. O Centro Hospitalar de Caiena está implementando um dispositivo de prevenção e vigilância de infecções hospitalares através do Comitê de controle de infecções associadas aos cuidados (Clias).

O plano de ação plurianual é elaborado pelo Clias e é dividido em vários eixos:

- ações preventivas
- ações de monitoramento
- ações de formação e avaliação de práticas profissionais

O Clias se reúne regularmente para estabelecer e monitorar o plano de ação plurianual para o controle de infecções nosocomiais.

A equipe de trabalho de higiene hospitalar (EOHH) está implementando o programa de ação estabelecido pelo Clias e responde às solicitações dos serviços.

A EOHH estabelece protocolos, realiza auditorias de conformidade das práticas de cuidados e implementa ações de vigilância.

Todos os pacientes hospitalizados são informados, durante o tratamento, do risco infeccioso associado a investigações ou tratamentos de alto risco.

Quando um paciente contrai uma infecção associada aos cuidados (HAI), o médico informa o paciente e implementa o tratamento adequado.

Uma compilação sistemática das infecções associadas aos cuidados (IAS) é realizada pela EOHH. Esses dados são analisados internamente de forma autônoma no estabelecimento a fim de melhorar a qualidade dos cuidados.

Eles podem ser transmitidos às redes nacionais de vigilância.

Estas redes constituem o objeto de uma declaração junto à Comissão Nacional da Informática e das Liberdades (CNIL) e os dados são hospedados num servidor que cumpre os requisitos das regulamentações em vigor.

Caso você deseje ser informado sobre os resultados ou tenha manifestado uma recusa de utilização dos dados ou queira estar ciente do tipo de informações coletadas, você pode enviar sua solicitação à EOHH do estabelecimento pelo e-mail do estabelecimento :

eohh.char@ch-cayenne.fr





SUA ALTA

FORMALIDADES PARA A SUA ALTA



Sua alta

O dia de sua alta é fixado pelo médico de acordo com o seu estado de saúde. Ela é preparada com você pela equipe médica. As altas ocorrem antes das 14h.

Você também precisará recuperar junto aos enfermeiros ou às parceiras:

- O prontuário médico que inclui uma carta para o seu médico de clínica geral habitual
- Suas receitas de alta (tratamento, cuidados de enfermagem, fisioterapia, etc.)
- Sua licença médica, se necessário
- O registro de saúde e o sumário de alta do seu bebê, caso você tenha acabado de dar à luz
- Os resultados dos exames de saúde que você trouxe quando foi admitido.

Antes de sair do hospital, você ou um membro da sua família deverão passar pelo Serviço de atendimento ao cliente para:

- Obter o seu sumário de alta e prontuário médico com as informações da alta necessárias para o seu empregador, a previdência social e o plano de saúde.
- Pagar o custo da internação não coberto pelo seu plano de saúde, caso você tenha um.

Se você não for beneficiário do seguro social francês, todos os custos serão pagos por você. Os custos de internação são consultáveis no Serviço de atendimento ao cliente e está anexado a este folheto.

Alta contra a recomendação médica

Se você decidir sair do hospital contra a recomendação do médico, você terá que assinar uma declaração de alta “a pedido”, que isenta o médico do serviço e o hospital de toda a responsabilidade no que diz respeito a eventuais consequências. Esta disposição não se aplica aos pacientes hospitalizados em cuidados psiquiátricos sem consentimento.

Questionário pós-alta

Juntamente a este folheto, fornecemos-lhe um questionário relativo à sua internação. Ao completá-lo você contribui, através de suas respostas e sugestões, para melhorar a qualidade dos serviços do estabelecimento. Entregue este questionário à equipe médica ou coloque-o nas caixas designadas para isso na recepção ou então envie-o ao seguinte endereço:

***Direction Qualité – Gestion de risques et relation avec les usagers
Centre Hospitalier de Cayenne rue des Flamboyants BP 6006 97306 Cayenne Cedex***

O transporte



Para retornar a seu domicílio, você pode utilizar os meios de transporte de sua escolha (veículo pessoal, táxi, transportes coletivos públicos...).

Se a sua condição médica o exigir, você pode beneficiar de um transporte em ambulância sob prescrição médica.



SEUS DIREITOS

SEU REGISTRO DE SAÚDE

Como paciente do estabelecimento, um registro de saúde é mantido em seu nome.

Ele contém todas as informações de saúde que lhe dizem respeito.

Você pode consultá-lo fazendo uma solicitação por escrito ao Diretor Geral do estabelecimento pelo e-mail : aces.dossiermedical@ch-cayenne.fr

Ou pelo seguinte endereço:

Monsieur le Directeur Général
Centre Hospitalier de Cayenne Rue des Flamboyants – B.P 6006
97306 Cayenne Cedex

Certifique-se de anexar uma cópia de sua carteira de identidade à sua solicitação

O hospital pode lhe comunicar seu registro diretamente ou através do médico de sua escolha. Você tem a opção de consultar o seu registro diretamente no local ou vir acompanhado de um médico, se desejar. Você será informado quando o registro estiver disponível.

Você pode consultar seu registro:

- No local, gratuitamente
- Se você quiser obter uma cópia da totalidade ou de parte de seu registro de saúde, os custos de reprodução ficarão por sua conta.
- Você pode solicitar o envio do seu registro pelo correio assumindo os custos de reprodução e de encaminhamento.

O hospital mantém o seu registro de saúde durante um período de, no mínimo, 20 anos após a sua última internação no estabelecimento ou sua última consulta externa. Para obter mais informações, você pode solicitar uma ficha informativa mais detalhada.



COMITÊ DOS USUÁRIOS E RECLAMAÇÕES

Comitê dos usuários

A missão desse comitê consiste em garantir que seus direitos sejam respeitados e ajudá-lo em suas formalidades. O Comitê dos Usuários reúne o diretor do estabelecimento ou o representante dele, os mediadores e os representantes dos usuários independentes do hospital. A composição detalhada do comitê pode ser vista no cartaz que se encontra na entrada do serviço.



Dentre as diversas atribuições, o comitê pode eventualmente examinar sua reclamação ou uma reclamação feita de forma anônima. Além disso, ele formula recomendações ao estabelecimento para melhorar o atendimento e os cuidados das pessoas hospitalizadas e respectivos familiares. Para estabelecer estas recomendações, o Comitê dos Usuários baseia-se, em particular, em todas as queixas, reclamações, elogios, observações ou propostas: por isso é muito importante que você entregue suas observações ao estabelecimento, quer esteja satisfeito ou não.

Reclamações

Se você deseja informar o CHC sobre uma observação quanto aos seus cuidados, você pode se dirigir ao responsável do serviço onde está hospitalizado.

Se esta formalidade não lhe convier, você pode solicitar um encontro com a Direção de Relações com os Usuários pelo e-mail : cdu.char@ch-cayenne.fr ou pelo seguinte endereço:

*Direction des relations avec les usagers
Centre hospitalier de Cayenne Rue des Flamboyants – BP 6006
97306 Cayenne Cedex*

Este interlocutor se assegurará que a sua reclamação ou queixa seja ouvida de acordo com as modalidades prescritas pelo Código de Saúde Pública. Ele estabelecerá um contato com o Comitê dos Usuários (CDU) e poderá, se necessário, colocá-lo em contato com um mediador médico ou não médico, membro do Comitê. O mediador irá recebê-lo para examinar as dificuldades que você está encontrando.

Para obter mais informações, você pode solicitar uma ficha informativa mais detalhada ao serviço onde está internado.

SUA PESSOA DE CONFIANÇA



Durante a sua internação, você pode designar, por escrito, uma pessoa próxima na qual confia para acompanhá-lo durante os cuidados e as decisões que deverá tomar. Esta pessoa, que o estabelecimento considerará como a sua « pessoa de confiança », será consultada caso você não possa expressar sua vontade ou receber as informações necessárias para isso.

Ela também poderá participar das entrevistas médicas, se você assim o desejar, para participar das tomadas de decisão que lhe dizem respeito.

Você pode anular ou modificar os termos desta designação a qualquer momento verbalmente ou por escrito.

Caso você deseje obter mais informações sobre a pessoa de confiança, uma ficha informativa e um formulário de designação estarão disponíveis no serviço onde você está internado.



SUA INSTRUÇÕES ANTECIPADAS

De acordo com a lei, qualquer pessoa maior de idade pode redigir instruções antecipadas caso não possa expressar a vontade dela em fim de vida, como após um acidente vascular cerebral ou um traumatismo na cabeça.

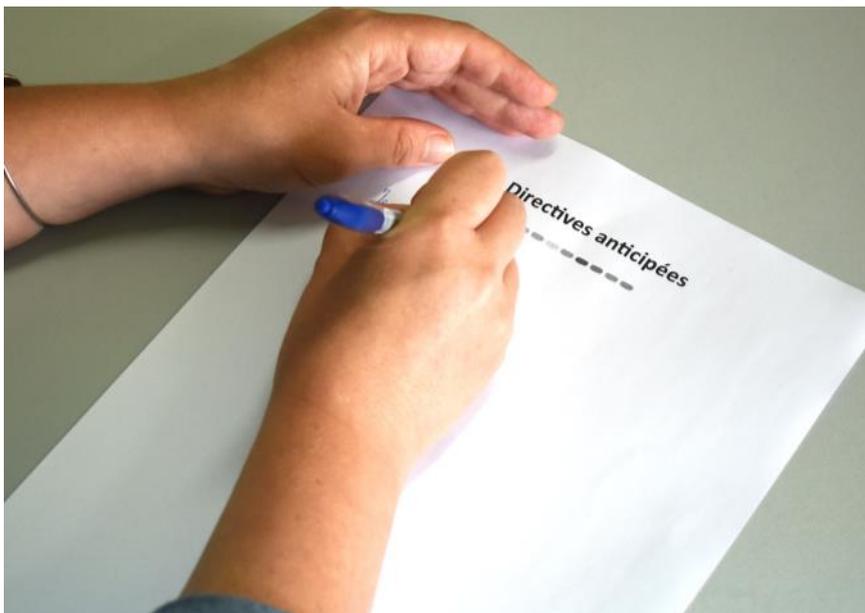
Estas instruções indicam os seus desejos com relação às condições de limitação ou de interrupção do tratamento no fim da vida do paciente.

Elas serão consultadas pelos médicos que terão a obrigação de respeitá-las, exceto em caso de emergência ou se as mesmas se revelarem inadequadas. O conteúdo dessas instruções prevalece sobre qualquer outra recomendação não médica.

Elas não têm um limite de validade e podem ser modificadas ou canceladas a qualquer momento.

É importante que essas instruções sejam facilmente acessíveis aos médicos. Você pode dar uma cópia das instruções a seu médico, a um amigo ou ao Centro Hospitalar de Caiena. Você também pode incluí-las no registro de saúde eletrônico.

Quando você for admitido na unidade, os cuidadores lhe perguntarão sobre a existência de instruções antecipadas e podem ajudá-lo a redigi-las, se você desejar, fornecendo-lhe um formulário a ser preenchido.



CAPTAÇÃO E DOAÇÃO DE ÓRGÃOS



A doação de órgãos pode salvar a vida ou melhorar a qualidade de vida de uma pessoa. Desde julho de 2014, o Centro Hospitalar de Caiena tem captado órgãos para fins terapêuticos.

Os transplantes são efetuados pelo Centro Hospitalar Universitário de Pointe-à-Pitre.

Na França, a lei de bioética de 2004 introduziu o princípio do « consentimento presumido ». Assim, qualquer indivíduo é considerado como doador de órgãos ou de tecidos após uma morte cerebral, caso ele não tenha expressado a recusa em vida.

Se você não pretende doar seus órgãos, você deve se inscrever no registro nacional de recusa:

**Agence de la biomédecine TSA 90001
93572 Saint-Denis-La -Plaine cedex**

Celui-ci est obligatoirement consulté avant tout prélèvement.

Que vous soyez d'accord ou non pour faire don de vos organes, le plus important est d'en parler avec vos proches afin qu'ils puissent en témoigner sereinement, si la situation l'impose.

**DON D'ORGANES
ET DE TISSUS,
UN LIEN QUI NOUS
UNIT TOUS.**

On est tous donateurs d'organes et de tissus après sa mort.
Pas besoin de s'inscrire comme donateurs.
Pas besoin de carte de donneur. On est tous donateurs.

On peut être contre, bien sûr. Dans ce cas il faut le faire savoir.
La meilleure façon est de s'inscrire sur le registre national des refus.
Pour plus d'informations, rendez-vous sur dondorganes.fr

dondorganes.fr
0 800 20 22 24 Service à votre disposition

Agence de la biomédecine
Agence nationale des établissements de la santé

CAPTAÇÃO BIOLÓGICA

Durante sua internação, várias amostras podem ser coletadas para análises biológicas, a fim de estabelecer o seu diagnóstico médico.

Quando este diagnóstico tiver sido obtido, suas amostras podem eventualmente ser armazenadas e usadas posteriormente para a pesquisa científica.

Se você se opor a essa captação, você deve manifestar a sua recusa verbalmente no momento do ato de captação.

Esta recusa destruirá as suas amostras imediatamente após que as análises tiverem sido realizadas. Você também tem a oportunidade de expressar sua recusa mais tarde, dirigindo-se ao serviço que realizou sua captação.

No que diz respeito ao menores e às pessoas sob tutela, a oposição deve ser expressa pelos pais ou tutores. Fique tranquilo quanto a isso, sua oposição não terá nenhum impacto sobre a qualidade dos seus cuidados.



A PESQUISA NO CHC

A atividade de pesquisa

- O Centro Hospitalar de Caiena desenvolve atividades de pesquisa em todo o território com o objetivo de melhorar a qualidade dos cuidados, melhor prevenir doenças e fornecer conhecimentos em matéria de saúde para orientar a tomada de decisões públicas.
- As pesquisas na França são estritamente regidas por leis (a chamada Lei Jardé, o RGPD, ver pág. 38-39, a Declaração de Helsinque e a Lei sobre as Informática e as Liberdades).
- As pesquisas são concebidas e realizadas por equipes pluridisciplinares de pessoas qualificadas (médicos, estatísticos, pesquisadores clínicos etc.), com base em um protocolo de pesquisa autorizado pelas autoridades competentes.



Seus dados

- Durante sua hospitalização ou consulta, informações sobre você podem ser coletadas. Estas informações podem estar relacionadas aos seus dados de saúde, suas amostras biológicas ou quaisquer outros dados recolhidos durante a sua passagem no Centro Hospitalar de Caiena.



- Seus dados de saúde e/ou amostras biológicas podem ser utilizados de forma secundária para projetos de pesquisa, a menos que você manifeste uma objeção.
- Para garantir a segurança dos seus dados, estes serão coletados de forma codificada por um pessoal qualificado. O período de conservação de seus dados será conforme à legislação.

Sua participação

- Durante sua hospitalização ou consulta, é possível que lhe proponham a participação em um protocolo de pesquisa. Depois que um médico ou uma pessoa qualificada lhe transmitirem as informações específicas sobre o protocolo e seus direitos relacionados a esta pesquisa, você pode decidir se deve ou não participar sem ter de justificar suas razões e sem que isso afete seus cuidados e a qualidade de seus cuidados.
- De acordo com o tipo de projeto de pesquisa, seu consentimento será solicitado através da assinatura de um acordo ou da coleta da sua recusa na participação ao estudo.

Seus direitos

- Você dispõe de um direito de acesso, de retificação e de oposição aos dados coletados sobre você. Se você representa um parente, esses mesmos direitos são exercidos para a pessoa que você representa pelo seu intermédio.
- O processamento de seus dados médicos baseia-se na base jurídica da missão de interesse público.
- Você pode exercer os seus direitos diretamente junto ao médico que o acompanha e/ou junto ao Responsável pela proteção dos dados : dpo@ch-cayenne.fr
- Se você estima que os seus direitos não estão sendo respeitados, você pode fazer uma reclamação junto à autoridade de controle no site www.cnil.fr



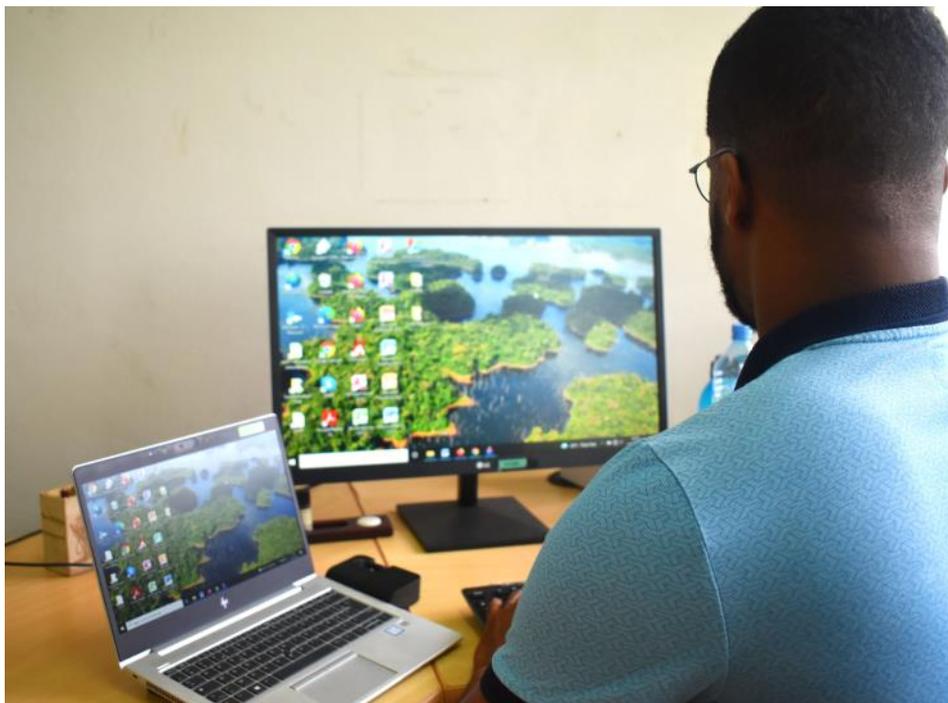
PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

O regulamento europeu está em vigor desde 25 de maio de 2018. Muitas formalidades junto à CNIL não existem mais. Por outro lado, a responsabilidade dos organismos foi reforçada para garantir uma proteção de dados ideal e para mostrar, ao mesmo tempo, que são capazes de demonstrar a conformidade dos mesmos.

Este novo regulamento europeu é coerente com a lei francesa "Informatique et Libertés" (Informática e Liberdades) de 1978 e reforça o controle pelos cidadãos da utilização que pode ser feita dos dados que lhe dizem respeito.

O Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) harmoniza as regras europeias fornecendo um quadro jurídico único aos profissionais e permitindo desenvolver atividades digitais na União Europeia com base na confiança dos usuários.

No âmbito de seus cuidados, o CHC pode coletar vários dados que lhe dizem respeito. O Centro Hospitalar de Caiena poderá coletar e manter informações que lhe dizem respeito em um arquivo. Trata-se do seu registro de saúde que inclui um componente médico e um componente administrativo.



Porquê um registro de saúde?



A manutenção do registro de saúde é obrigatória. Os dados coletados pelo CHC constituem o objeto de tratamentos cujo objetivo principal é o cuidado que lhe será oferecido. Ele garante a continuidade sanitária e atende à exigência de prestação de cuidados adequados, de melhoria contínua de nossas organizações e práticas.

Durante quanto tempo seu registro de saúde é conservado?



O componente médico é mantido durante pelo menos 20 anos, a contar da data da sua última visita, em referência às disposições do artigo R. 1112-7 do Código de Saúde Pública aplicáveis aos estabelecimentos de saúde. O componente administrativo é mantido, por sua vez, durante o tempo necessário de acordo com a regulamentação em vigor que se aplica a cada tipo de informação.

Como são processados os seus dados?



O CHC atua como uma garantia da privacidade de seus usuários e está sujeito ao sigilo profissional no mais alto nível de proteção dos dados que ele processa.

Quem são os destinatários das informações que se encontram em seu arquivo?

 Os dados coletados destinam-se à equipe médica que cuida de você. Como eles são úteis para a continuidade dos cuidados e determinam o melhor cuidado possível, as informações médicas são consideradas como tendo sido comunicadas por você a toda a equipe médica responsável pelos seus cuidados. Essas mesmas informações também podem ser comunicadas a outros profissionais de saúde que não fazem parte da equipe médica responsável pelos seus cuidados, desde que você tenha sido notificado e não se oponha a isso.

No âmbito da pesquisa médica e biomédica, o CHC está em conformidade com as leis e regulamentos específicos em vigor e irá fornecer-lhe informações ou recolher seu consentimento específico.

Os seus dados podem ser transmitidos a organismos públicos no âmbito jurídico, bem como a empresas terceirizadas ou organismos parceiros externos. Nestas circunstâncias, esta abordagem é estritamente necessária para o desempenho das tarefas comunicadas pelo CHC a estas organizações e estão sujeitas às mesmas obrigações regulamentares que o estabelecimento.

Quais são os seus direitos e como exercê-los?

 Você pode aceder às informações que se encontram em seu arquivo. Você também dispõe, sob certas condições, do direito de retificar e apagar essas informações, ou de se opor ou limitar o uso das mesmas se estiverem imprecisas, ambíguas, incompletas ou desatualizadas, desde que se justifique como uma "causa legítima". (Art 16, 17, 18 e 21 da RGPD)

Para quaisquer questões relacionadas com a proteção dos seus dados ou para exercer os seus direitos, você pode contatar diretamente o seu médico ou o representante de proteção de dados por e-mail através do e-mail: dpo@ch-cayenne.fr ou pelo endereço postal:

***Le délégué à la protection des données
Centre Hospitalier de Cayenne
Rue des Flamboyants BP 6006 97306 Cayenne Cedex***

Caso encontre dificuldades, você também pode fazer uma reclamação à **Comissão Nacional da Informática e das Liberdades (CNIL)** no site www.cnil.fr



SUAS OBRIGAÇÕES



Durante a sua internação no CHC, os funcionários se esforçam para lhe oferecer a melhor acolhida possível.

Pedimos que os tratem com o máximo respeito que lhes é devido. Pedimos-lhe que seja cuidadoso com as instalações, com o material e o mobiliário fornecidos durante a sua internação.



É proibido tirar fotografias (com máquinas fotográficas ou celulares) fora do contexto privado com familiares e amigos.



Lembramos-lhe que para respeitar o descanso de todos, cada paciente deve usar aparelhos de rádio ou televisão com discrição a fim de evitar conversas barulhentas.



Você se encontra em um local público e, de acordo com a lei, é estritamente proibido fumar no seu quarto ou no interior do Centro Hospitalar de Caiena.

O Centro Hospitalar também assinou a carta « Hospital sem tabaco » e criou uma consulta em tabacologia. Nossa enfermeira pode ir ao serviço onde você se encontra para conversar com você. Ela pode ser contatada pelo número 0594 39 53 56



NOSSOS PROJETOS

O Centro Hospitalar Cayenne, hospital de referência para o território, passará a ser, até 2025, com o Centro Hospitalar de Kourou (CHK) e o Centro Hospitalar da Guiana Ocidental (CHOG), um Centro Hospitalar Universitário.

Este processo de universitarização permitirá, entre outras coisas, a formação local de profissionais de saúde e o desenvolvimento dos setores de saúde na Guiana.

Ao mesmo tempo, sua unidade de saúde embarcou em um grande projeto de modernização. Assim, num futuro próximo, para melhor o receber, serão feitas várias melhorias:

- a renovação dos setores psiquiátricos e a criação d'un pôle de consultations (*imagem abaixo*)
- a criação de novas plataformas de cuidados intensivos e medicina especializada
- a criação de um centro hospitalar para, entre outras coisas, melhorar o acolhimento de usuários de cidades do interior da Guiana
- a criação de um edifício de investigação
- a reconstrução de três centros de saúde (CDPS): Papaïchton, Apatou e Camopi

Esses projetos serão realizados em alta qualidade ambiental amazônica.



QUESTIONÁRIO PÓS-ALTA DO CHC



Data de preenchimento do questionário: :

1. Você é: Um homem uma mulher Você tem..... anos

2. Neste momento você está em nosso estabelecimento para :

- consulta - hospitalização em hospital-dia
 - hospitalização ambulatorial (menos de 24 horas) - hospitalização completa (mais de 24 horas)

3. Você está hospitalizado

- depois de a uma emergência - depois de uma consulta - você não está hospitalizado

4. Você está hospitalizado (ou em consulta) em que serviço?

.....

1. SUA APRECIÇÃO GERAL SOBRE O ESTABELECIMENTO

Muito satisfeito
Satisfeito
Insatisfeito
Muito insatisfeito
Não me diz respeito

					
1. Como você classifica o acesso ao hospital (ônibus, carro...)					
2. O que você achou do atendimento no escritório de admissões no momento de					
3. Você pôde encontrar seu serviço facilmente?	sim <input type="checkbox"/>		não <input type="checkbox"/>		
4. As pessoas que você encontrou se apresentaram?	sim <input type="checkbox"/>		não <input type="checkbox"/>		
5. Você pôde designar uma pessoa de confiança?	sim <input type="checkbox"/>		não <input type="checkbox"/>		
6. Em caso afirmativo, explicaram-lhe o papel que esta pessoa de confiança exerce?	sim <input type="checkbox"/>		não <input type="checkbox"/>		
7. O seu quarto/espaco estava pronto?	sim <input type="checkbox"/>		não <input type="checkbox"/>		
8. Entregaram-lhe um folheto de boas-vindas ou o passaporte ambulatorial?	sim <input type="checkbox"/>		não <input type="checkbox"/>		
9. Em caso afirmativo, como você classificaria as informações contidas?					
10. Como você avalia o atendimento geral dos funcionários quando você chegou ao serviço hospitalar?					
11. Por que?					

Muito satisfeito
Satisfeito
Insatisfeito
Muito insatisfeito
Não me diz respeito

2. QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM

1. O que você achou do conforto do seu quarto/espaco?					
2. Em que aspecto você acha que a qualidade do quarto pode melhorar? Limpeza <input type="checkbox"/> Conforto <input type="checkbox"/> Tranquilidade <input type="checkbox"/> Temperatura ambiente <input type="checkbox"/> Equipamentos <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/>					
3. Se a resposta foi « outros », qual?					
4. O que você achou da qualidade das refeições/lanches servidos?					
5. Em que aspecto você acha que a qualidade das refeições pode melhorar? Qualidade <input type="checkbox"/> Quantidade <input type="checkbox"/> Variedade <input type="checkbox"/> Apresentação <input type="checkbox"/> Escolha dos menus <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/>					

3. O RESPEITO DE SEUS DIREITOS

Muito satisfeito
Satisfeito
Insatisfeito
Muito insatisfeito
Não me diz respeito

1. O que você achou da escuta e da disponibilidade da equipe de cuidadores?					
2. Está satisfeito com o respeito da sua privacidade e dignidade pelo pessoal?					
3. Como você julgaria a atenção dada a seus familiares pelos funcionários?					

4. INFORMAÇÕES RECEBIDAS E QUALIDADE DOS CUIDADOS

Muito satisfeito
Satisfeito
Insatisfeito
Muito insatisfeito
Não me diz respeito

1. Você recebeu informações sobre como sua internação se desenrolaria?	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>			
2. O que você achou das informações que recebeu sobre o seu estado de saúde e sobre os cuidados?					
3. Como você avalia as respostas às perguntas que fez sobre o seu estado de saúde?					
4. O que você achou das informações que lhe foram dadas sobre os medicamentos prescritos no hospital?					
5. Você se sentiu associado às decisões tomadas no âmbito de seus cuidados?					
6. Em caso afirmativo, você diria que o controle de sua dor foi...					
7. No geral, você diria que os cuidados que você recebeu no hospital foram...					

5. ORGANIZAÇÃO DA ALTA E APRECIÇÃO GLOBAL

Muito satisfeito
Satisfeito
Insatisfeito
Muito insatisfeito
Não me diz respeito

1. Você está satisfeito com a organização de sua alta (anúncio da alta, data...)?					
2. Você está satisfeito com as informações relativas aos cuidados que recebeu depois de sua alta?					
3. Você recebeu uma carta/comunicado sobre a alta?	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>			
4. Qual é a sua opinião geral sobre a sua internação?					
5. Por que? Você tem sugestões para melhorias?					



DIRETIVAS ANTECIPADAS DE VONTADE



Este documento indica o que eu desejo **para a fase final da minha vida caso eu esteja impossibilitado de opinar.**

Após a leitura devo assinar.

Caso **eu não possa escrever, posso nomear duas pessoas** que se encarregarão de expressar minhas vontades.

MEUS DADOS

Sobrenome :	Nome :
Data de nascimento :	Lugar de nascimento :
Endereço	
Número de telefone	
Email :	

MINHAS ESCOLHAS

Respiração artificial : uma máquina que « respire » por mim ou me ajude a respirar

Sim Não Não sei

Reanimação cardiorespiratório em caso de parada cardíaca : respiração artificial, massagem cardíaca , choque elétrico

Sim Não Não sei

Alimentação artificial : eu sou alimentado graças a um tubo colocado no meu tubo digestivo ou por perfusão intravenosa

Sim Não Não sei

Hidratação artificial : sou hidratado graças a uma perfusão intravenosa ou subcutânea

Sim Não Não sei

Rim artificial: uma máquina substitui meus rins (diálise)

Sim Não Não sei

Transferência para o serviço de **reanimação** caso seja necessário

Sim Não Não sei

Transusão **sanguínea**

Sim Não Não sei

Operação **cirúrgica**

Sim Não Não sei

Radioterapia/ quimioterapia anticancerígena

Sim Não Não sei

Medicamentos ou técnicas afim de **prolongar minha vida**

Sim Não Não sei

Sedação profunda e contínua associado a un tratamento associée à un traitement anti-douleur jusqu'à mon décès

Sim Não Não sei

Após meu falecimento , **eu desejo doar meus órgãos** às pessoas que necessitam deles para viver

Sim Não Não sei



Data e assinatura :

Eu quero adicionar :

Por mais que eu possa expressar minhas vontades , **eu não posso escrever nem assinar por mim mesmo**. As duas testemunhas abaixo designadas , atestam que este documento expressa minha vontade

Testemunha 1

Sobrenome :
Qualidade :

Nome :
Data e assinatura :

Testemunha 2

Sobrenome :
Qualidade :

Nome :
Data e assinatura :



O MEU PROCURADOR DE CUIDADOS DE SAÚDE



O meu procurador de cuidados de saúde, é alguém de minha confiança (família, amigo, médico...) que **me acompanha durante todo o período do tratamento e diante das decisões a tomar.**

Ele será consultado caso eu não possa expressar minha vontade ou receber não esteja em condições de entender as informações. Ele poderá , caso eu deseje, assistir às reuniões médicas afim de estar a par das decisões que se referem a mim.

Na fase final da minha vida, **se eu não estiver em condições de expressar o que eu desejo**, esta pessoa poderá responder por mim.

NOMEAÇÃO DO MEU PROCURADOR

Seu sobrenome :

Seu nome:

Sua data de nascimento :

Seu lugar de nascimento :

Seu endereço :

Seu número de telefone :

Seu email :

Data :

Minha assinatura :

ESPAÇO RESERVADO PARA O PROCURADOR DE SAÚDE

Eu abaixo assinado

Sobrenome..... Nome.....

Aceito ser o procurador de saúde do paciente.....

e recebo plenos os poderes para ter acesso ao seu prontuário médico.

Data :

Assinatura :

FORMULÁRIO DE OPOSIÇÃO



EU ABAIXO ASSINADO,

Sobrenome :	Nome :
Nome de solteiro :	Data de nascimento :
Endereço :	

Oponho-me :

Ao fato que meu dados de saúde sejam submetidos à qualquer operação **de tratamento informatizado necessário à continuidade do tratamento e à gestão administrativa do meu prontuário médico**, após minha consulta ou hospitalização em um serviço hospitalar.

Este tratamento informatizado estando sujeito à uma obrigação legal ao estão submetidos todos os os estabelecimentos de saúde estão, **você deverá expressar um motivo legítimo** afim de que sua oposição seja respeitada pelo CH de Caiena, conforme ao artigo 38 da lei de informática e liberdade*.

Motivo :

Eu me oponho ao fato que :

meus **dados de saúde**, sejam objetos de **pesquisas, análises da atividades dos serviços ou de estudos na área da saúde**, pela equipe médica que terá assegurado meu tratamento ou por outros profissionais habilitados sob a responsabilidade de um médico do estabelecimento.

que **as coletas realizadas** no âmbito do meu diagnóstico e do meu acompanhamento sejam **conservados e usados para fins de pesquisa**.

Caiena , dia.... / /
Assinatura

Para qualquer pergunta relativa aos seus dados pessoais e para qualquer pergunta relativa à conservação das sua coletas : dpo@ch-cayenne.fr

*Lei n°78-17 do dia 6 de janeiro de 1978 modificada em 2004 relativa à informática, aos arquivos e às liberdades.



Centre hospitalier de Cayenne Andrée Rosemon
6 rue des Flamboyants BP 606—97 306 Cayenne cedex
0594 39 50 50
www.ch-cayenne.fr



CHCayenne973