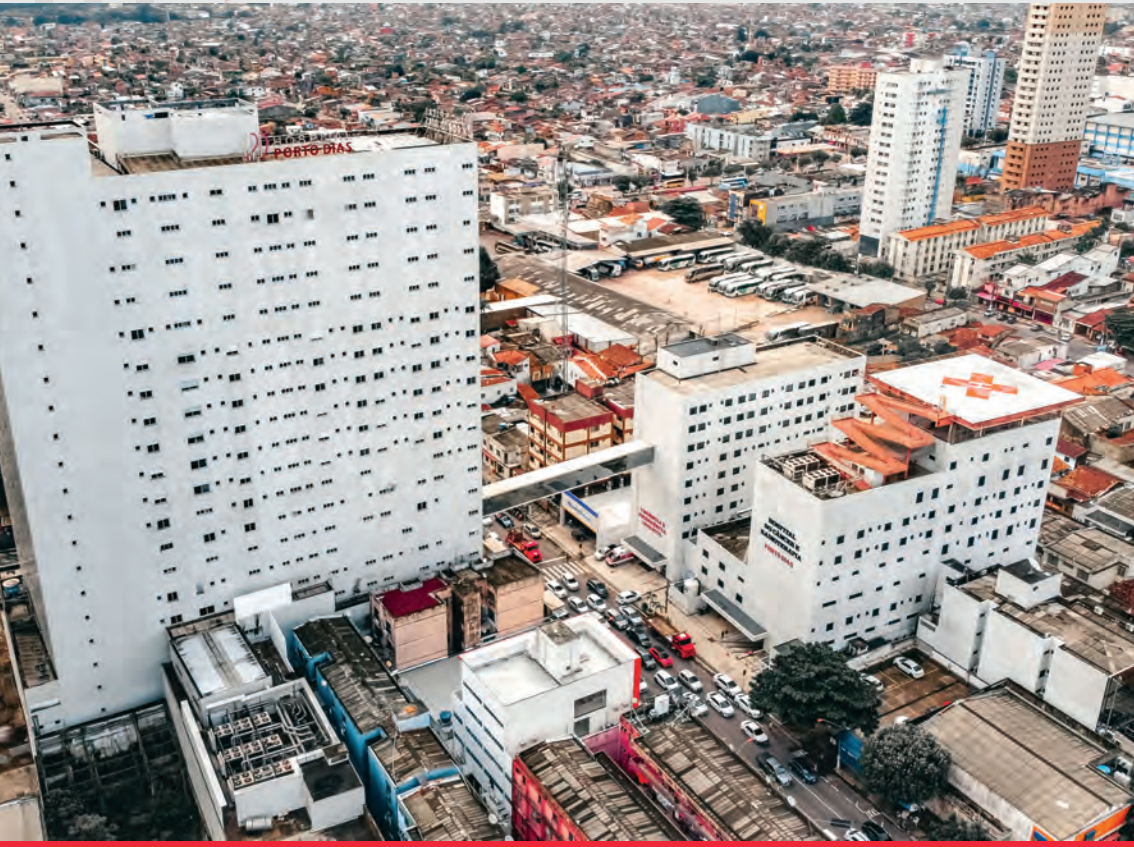


MANUAL DO PACIENTE

HOSPITAL
PORTO DIAS

ÍNDICE

04 Conheça o Porto Dias

05 Informações sobre Internações

14 Informações sobre Alta Hospitalar

16 Outros Serviços

17 Direitos e Deveres de Pacientes e Acompanhantes

20 Comunicados

22 Bibliografia

EXCELÊNCIA NO CUIDADO À *Vida*

Obrigado por escolher o **Hospital Porto Dias** para cuidar da sua saúde!

Desejamos que sua recuperação seja rápida e que retorne o mais breve possível à sua rotina diária. Enquanto estiver conosco, faremos o que estiver ao nosso alcance para superar as suas expectativas.

As orientações aqui apresentadas são para tornar a estadia mais segura e tranquila, informando sobre os serviços e estrutura disponíveis durante o período de internação.

Boa leitura!

HOSPITAL
PORTO DIAS

O **Hospital Porto Dias** declara que:

- Os cuidados prestados serão respeitosos e atenciosos com a dignidade e auto-estima do paciente.

- As crenças espirituais e culturais do paciente e seus valores serão respeitados.

NOSSO NEGÓCIO
Solução em Saúde

MISSÃO
Excelência no cuidado à vida.

VISÃO
Ser modelo de inovação em serviços de saúde com sustentabilidade, qualidade e segurança assistencial.

VALORES
Humanização
Paixão em cuidar
Respeito à vida
Atenção aos detalhes
Segurança na assistência
Foco em resultados
Sustentabilidade

INTERNAÇÃO

Identificação do Paciente

O uso da pulseira de identificação, com o nome completo e a data de nascimento, é obrigatório para que a equipe de saúde possa executar suas atividades de assistência com segurança. Em todos os procedimentos, exames, administração de medicamentos e entrega de dietas serão confirmados esses dois identificadores.

Mantenha o seu cadastro atualizado com as informações completas. Peça para o profissional revisar as informações como endereço completo, telefone, CPF e e-mail.

Serviço Médico

Todo paciente tem o direito de ser acompanhado por um médico assistente, que faz parte do quadro do hospital e que fica responsável pelo seu tratamento.

De acordo com a avaliação do médico, este poderá solicitar parecer ou acompanhamento de médicos de outras especialidades.

Em caso de intercorrências, o médico plantonista (que está disponível 24 horas) é solicitado a prestar o atendimento de urgência até a vinda do médico assistente.

Se o paciente ou a família solicitar uma segunda opinião sobre o diagnóstico, resultados de exames ou conduta terapêutica, será providenciado outro profissional de saúde para dirimir as dúvidas pertinentes.

Não será repassada qualquer informação de quadro clínico por telefone.

Serviço de Enfermagem

Todas as unidades de internação são supervisionadas por um enfermeiro que é responsável pela equipe de técnicos de enfermagem em todos os turnos. Para auxiliar o atendimento, basta acionar a campainha acima do leito. Sempre que houver questionamentos quanto à assistência da enfermagem, solicite a presença da enfermeira responsável.

Serviço de Nutrição e Dietética

Diariamente servimos seis refeições aos pacientes, nos seguintes horários:

Desjejum: início às 6h30 até às 8h
Lanche da manhã: início às 8h30 até às 10h
Almoço: início às 10h até às 13h
Lanche da tarde: início às 14h30 até às 16h
Jantar: início às 16h até às 19h
Ceia: início às 19h até às 21h

- Caso haja liberação de dietas no intervalo das refeições, será servido lanche reforçado.

- O Serviço de Nutrição e Dietética tem até 40 minutos para atender as solicitações de enfermagem.

- Refeições para acompanhantes: são fornecidas três refeições (desjejum, almoço e jantar), conforme contrato do paciente com o plano de saúde.

- Refeição para acompanhantes de pacientes especiais são liberadas mediante apresentação de laudo médico e/ou outra documentação que comprove algum tipo de deficiência, que deve ser apresentado no setor de Serviço Social.

Hotelaria

- A limpeza das nossas acomodações são realizadas uma vez ao dia, com retirada de lixo nos três turnos (manha, tarde e noite);

- O serviço de higienização está disponível para qualquer eventualidade, seja necessidade de limpeza ou recolhimento de lixo extra;

- A camareira é responsável pela troca de enxoval (lençóis e toalhas), que será realizada uma vez ao dia, ou quando for necessário;

- É permitido ao acompanhante que traga de casa seu kit de lençol e toalha;

- Os materiais de higiene pessoal (creme dental, sabonete, fralda descartável, hidratantes entre outros) são de responsabilidade do paciente e/ou familiar acompanhante;

- Não é permitida a mudança dos mobiliários das acomodações sem autorização prévia;

- O aparelho de ar condicionado é programado para manter uma única temperatura do ambiente, não sendo possível alterar. O mesmo deve permanecer ligado para evitar condensação;

- Se houver qualquer necessidade de manutenção em aparelhos e equipamentos da acomodação, informe o enfermeiro da unidade que acionará a camareira do plantão.

Visitas e Acompanhantes

• O controle de visitas e troca de acompanhantes é realizado pelo serviço de Segurança e Portaria. Para realizar um dos procedimentos, dirigir-se a portaria do bloco que o paciente está internado, informando o nome e o leito.

• Em apartamentos e enfermarias é permitida a permanência de um acompanhante por paciente.

• As visitas poderão ser realizadas nos horários abaixo descritos, observando os tipos de acomodações:
em aparelhos e equipamentos da acomodação, informe o enfermeiro da unidade que acionará a camareira do plantão.

Manhã:

• **UTIs 4ºA-D / 4ºB-D / 15ºB / 17º / 19º:** de 11h30 às 12h (1 visitante)
• **UTI 15ºA:** de 11h às 11h30 (1 visitante)

Tarde:

Todas as UTIs: de 16h às 17h (2 visitantes alternadamente), com o boletim médico no segundo período.

Noite:

Todas as UTIs: de 21h às 220h (1 visitante), com a realização do boletim de enfermagem.

• Para a entrada de visitantes menores de 12 anos, solicitação de declaração de acompanhante, liberação de visita religiosa, a solicitação deve ser feita junto ao Serviço Social.

• Visita de profissionais médicos: Deve-se apresentar a carteirinha com conselho (CRM) para identificação.

RECADO IMPORTANTE:
Diante de situações de pandemia, endemias e catástrofes, observar diretrizes atualizadas referente a novos horários de visita, boletim médico e permanência de acompanhantes.

Controle de Infecção Hospitalar

Aos visitantes e acompanhantes:

• Não é permitido subir com travesseiro, colchonete, ventiladores, aparelhos eletrodomésticos, balões, flores (plantas) e alimentos perecíveis;

• Higienizar as mãos com sabão ou álcool em gel sempre que entrar ou sair das acomodações ou quando auxiliar o paciente em suas necessidades;

• Não sentar na cama (leito) do paciente;

Procedimento Cirúrgico

No bloco cirúrgico não será permitido o acompanhamento de familiares de pacientes durante a realização de procedimentos, ainda que profissionais da saúde.

Acomodações

• O paciente será internado em acomodação de acordo com seu contrato com o convênio (enfermaria ou apartamento). Na indisponibilidade de leito compatível com o contrato do paciente, o Hospital Porto Dias disponibilizará outro tipo de acomodação, sem qualquer custo.

• O paciente será transferido para a acomodação autorizada pelo convênio logo que houver a disponibilidade do leito.

• O paciente/familiar que optar por uma acomodação de nível superior à que tenha direito de acordo com a operadora de saúde, poderá solicitar a troca efetuando o pagamento da diferença de acomodação diariamente nos seguintes locais e horários de funcionamento:

SETOR FINANCEIRO (2° andar - Bloco D)
Segunda a quinta-feira, de 8h às 18h Sexta-feira, de 8h às 17h

SETOR DE GERENCIAMENTO DE LEITOS (2° andar - Bloco D)
Sábados, domingos e feriados, de 7h às 19h

• Todas as acomodações dispõem de aparelho de televisão.

• O controle remoto da televisão está disponível para acomodação apartamento. O mesmo pode ser solicitado na primeira recepção (térreo – Bloco D), em horário comercial, mediante valor de depósito, o qual será ressarcidos na devolução do controle.

Bens, pertences e equipamentos externos

O Hospital Porto Dias recomenda que pacientes e acompanhantes evitem trazer objetos de valor para as dependências do hospital durante a estadia.

Os equipamentos trazidos por familiares para terapia do paciente deverá ter sua devida comprovação de calibragem e revisão periódica, segundo as normas internacionais de segurança de equipamentos médico hospitalares.

O Hospital Porto Dias não se responsabiliza por danos ou perda de equipamentos e materiais externos e/ou de terceiros trazidos por pacientes/familiares.

Achados e perdidos

O Hospital Porto Dias não se responsabiliza por objetos esquecidos ou deixados nas suas dependências.

Os objetos achados e perdidos ficarão sob a guarda da Segurança Patrimonial, de acordo com a natureza de cada objeto, pelos seguintes prazos:

- 6 dias: todos os objetos perecíveis;
- 30 dias: roupas, travesseiros, lençóis e medicamentos;
- 60 dias: todos os objetos eletrônicos;
- 90 dias: todos os objetos de natureza duráveis tais como: cadeiras de rodas, muletas, guarda-chuvas, sapatos, jóias, bijuterias, documentos, chaves, colchões infláveis, bolsas, sacolas e demais objetos de natureza metálica.

Após esses prazos os pertences em condições de uso são disponibilizados para doação.

Para saber se o seu objeto encontra-se no setor de Segurança Patrimonial, entre em contato através do número (91) 99270-1424.

Ouvidoria

Por meio da Ouvidoria, o Hospital Porto Dias recebe críticas, elogios e sugestões dos clientes, atuando como agente de mudança e de melhoria contínua.

Os relatos podem ser feitos por meio de formulário de avaliação, telefone, pelo Fale Conosco no site www.hpd.com.br, e-mail e pessoalmente.

Telefone: (91) 3084-3041
E-mail: ouvidoria@hpd.com.br

Localização: Térreo - Bloco D
Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, e aos sábados de 7h às 11h.

Seus comentários são bem-vindos. Colabore conosco e responda a pesquisa de satisfação que será enviada por e-mail pela plataforma HFocus após a alta.

Suas observações permitirão contínuas melhorias em nossos serviços

ALTA HOSPITALAR

A alta hospitalar **só é oficializada a partir da liberação médica no sistema.** Atestados médicos, declarações ou laudos médicos devem ser solicitados ao médico no momento da alta.

Após a alta hospitalar o paciente e seu acompanhante deverão disponibilizar o leito **em até 1 hora**, não sendo permitida a permanência após esse período.

Resultados de exames de imagens (raio-x, ressonância magnética, tomografia e outros) deverão ser solicitados na sala de entrega de resultado de exames, localizada no Bloco A (térreo). O prazo para a entrega dos exames será de 5 dias úteis.

Resultados de exames laboratoriais deverão ser solicitados em uma das recepções do Laboratório Paulo Azevedo, no térreo do Bloco A ou no térreo do Bloco D.

RECADO IMPORTANTE:
Os resultados de exames realizados durante internação só serão entregues após a alta hospitalar, mediante apresentação da documentação “Resumo de Alta”.

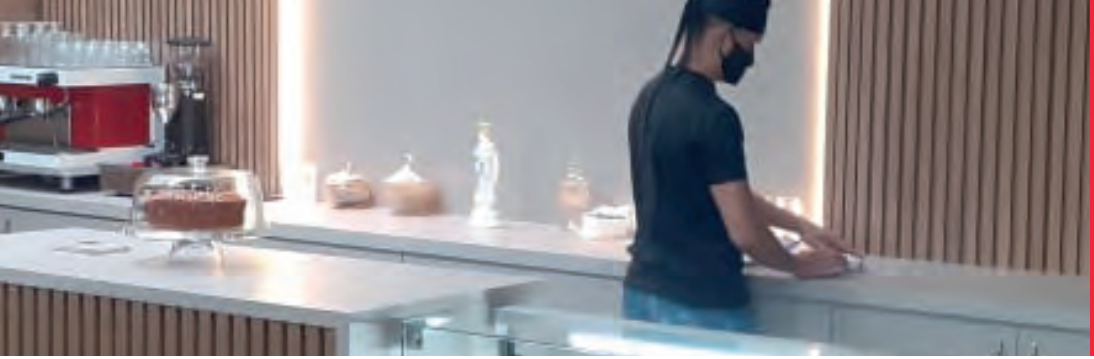
Agendamento de consultas e exames para acompanhamento pós alta devem ser realizados via Call Center, por ligação ou WhatsApp, através do número (91) 3084-3000, pelo aplicativo Meu HPD (disponível no Google Play e APP Store), ou pelo Blip, através do site do hospital.

DISPOSIÇÕES GERAIS

É proibido fumar nas dependências do hospital, de acordo com a Portaria nº 731, art. 4, do Ministério da Saúde e Lei 3868, 24/06/2002.

É vetado ao cliente paciente e/ou acompanhantes permanecer ou circular pelo hospital em trajes impróprios ou dormir fora das acomodações.

É expressamente proibido o uso de bebidas alcoólicas nas dependências do hospital.



OUTROS SERVIÇOS

Estacionamento

O estacionamento, PA/PARK Estacionamento, é um serviço terceirizado do Hospital Porto Dias. Não existe nenhum tipo de desconto para paciente, visitante ou qualquer pessoa que estacionar no local.

O sistema de controle do estacionamento é automatizado, sendo necessário a validação do ticket. O pagamento pode ser feito no guichê ou totens localizados no Térreo do Bloco D e nos andares de estacionamento. A perda do ticket implicará em multa. Para mais esclarecimentos, direcionar ao segurança do estacionamento

Lanchonete

O serviço de lanchonete é terceirizado, funcionando nos seguintes locais e horários:

Bloco D - Térreo
Segunda a sexta-feira: 7h às 20h30 | Sábado: 7h às 18h30
Domingo: 8h às 18h30
Bloco A - Térreo
Segunda a sexta-feira: 7h às 18h
Bloco A - Átrium
Segunda a sexta-feira: 9h às 19h

DIREITOS E DEVERES DE PACIENTES E ACOMPANHANTES

O Hospital Porto Dias direciona seus colaboradores através de princípios éticos e claros, e proporciona aos pacientes um atendimento hospitalar de alto padrão, com excelência e total segurança.

São direitos e deveres dos pacientes e acompanhantes:

I. Todo paciente deve receber atendimento digno, atencioso e respeitoso. Deve ser identificado por nome completo ou nome social e data de nascimento e identificar o colaborador através de crachá;

II. Ter garantida sua segurança e privacidade;

III. Participar de todas as decisões sobre seus cuidados, podendo consentir ou recusar procedimentos diagnósticos e/ou terapêuticos;

IV. Receber informações sobre os medicamentos que serão administrados para tratamento de sua doença;paciente ou responsável;

V. Ter direito a acompanhante conforme normas institucionais;

VI. O paciente deve ser informado sobre sua condição clínica, com esclarecimento do diagnóstico suspeito ou confirmado. O tratamento planejado deve ser exposto, evidenciado os riscos inerentes e os benefícios;

VII. Ter acesso ao seu prontuário de acordo com a legislação vigente e conforme normas da instituição;

VIII. Receber explicações e demonstrativos por escrito sobre os itens cobrados em sua conta hospitalar;

IX. Ter situações de dores físicas avaliadas e controladas de acordo com as rotinas terapêuticas do hospital;

X. O paciente tem direito a uma segunda opinião médica em relação ao seu diagnóstico e conduta terapêutica a ser tomada;

XI. Expressar suas preocupações/queixas ou elogios através da Ouvidoria;

XII. O hospital deve fornecer informações a pacientes e familiares sobre a forma e procedimento de doação de órgão;

XIII. Pacientes/familiares devem ser devidamente orientados e treinados para condução das necessidades pós alta.

Deveres

I. A saída do paciente das dependências do Hospital será autorizada com alta do médico assistente ou mediante assinatura do termo de recusa de tratamento assinada pelo paciente ou responsável;

II. Após a alta hospitalar o paciente e seus acompanhantes deverão disponibilizar o leito em até 1 hora, não será permitido permanência após esse período;

III. Pacientes e/ou familiares devem fornecer toda informação relativa a saúde do paciente, inclusive sobre o uso de medicamentos e problemas médicos atuais e passados;

IV. Pacientes, acompanhantes e visitantes devem agir com urbanidade e discrição nas dependências do hospital, seguindo as normas da instituição;

V. Respeitar o direito dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviço do hospital, os quais deverão ser tratados com cortesia;

VI. Dar ciência/autorização para todas as condições de admissão ou internação de acordo com os termos institucionais de responsabilidade de autorização para internação e consentimentos especiais para realização de exames e procedimentos;

VII. Honrar seu compromisso financeiro com o hospital, saldando (ou fazendo saldar por responsável financeiro) seu atendimento médico-hospitalar, conforme previsto no termo de responsabilidade assinado no momento da internação.

COMUNICADO IMPORTANTE

Declaro que recebi, nesta data, as orientações necessárias sobre o funcionamento do Hospital Porto Dias, suas práticas específicas, horários e demais procedimentos que devo adotar durante a minha permanência na instituição, visando meu bem estar. Nesta ocasião, tive a oportunidade de fazer perguntas e fui respondido, pelo profissional identificado abaixo.

Em atenção às recomendações divulgadas pelos Órgãos de Vigilância em Saúde para prevenção em caso de pandemias e calamidades públicas, o Hospital Porto Dias informa que poderá haver modificações nos fluxos de visitas e acompanhantes nas Unidades de Internação.

_____

Assinatura do profissional que forneceu as informações

_____

Assinatura do paciente/responsável legal

CPF:_____

COMUNICADO IMPORTANTE

Aos clientes do Hospital Porto Dias

Informamos que o Hospital Porto Dias não realiza cobranças de despesas hospitalares através de ligações. Caso recebam alguma deste tipo, solicitamos que entrem em contato pessoalmente com o setor de internação hospitalar ou com o setor de Ouvidoria, através dos números (91) 3084-3041.

Pessoas de má fé podem telefonar, durante ou após a internação de seu familiar no hospital, identificando-se como médicos ou funcionários da instituição, fazendo cobranças indevidas para realização de procedimentos, exames e compra de medicamentos.

Recomendamos que não seja efetuado qualquer transação financeira antes de confirmar a veracidade da cobrança, pois o hospital não se responsabiliza por qualquer pagamento realizado fora do setor financeiro.

Alertamos aos familiares que informações sobre problemas de saúde, internação ou quadro clínico dos pacientes divulgadas nas redes sociais estão sendo utilizadas nesta modalidade de estelionato, por isto, se possível, evitem estas divulgações.

Li e entendi.

Nome: _____

Data: _____

Paciente: _____

BIBLIOGRAFIA

• Constituição Federal do Brasil
• Código de Ética Médica
• Estatuto da Criança e do Adolescente
• Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente
• Gauderer EC. Os Direitos do Paciente: Um Manual de Sobrevivência. Editora Record
• Fórum de Patologias do Estado de São Paulo - Governo do Estado de São Paulo -Secretaria de Estado da Saúde
• Cartilha dos Direitos e Deveres dos Doentes - Ministério da Saúde de Portugal
• Manual da Acreditação Hospitalar JCI

HOSPITAL
PORTO DIAS