



Manual do Paciente

Guia Informativo de Internação do Paciente no Hospital Porto Dias



HOSPITAL
PORTO DIAS



Obrigado por escolher o Hospital Porto Dias (HPD) para cuidar da sua saúde!

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

As orientações apresentadas a seguir tornarão a sua internação mais segura e tranquila, informando sobre os serviços e estrutura disponível durante o período.

Boa leitura!



O Hospital Porto Dias declara que:

- Os cuidados prestados serão respeitosos e atenciosos com a dignidade e autoestima do paciente;
- As crenças espirituais e culturais do paciente e seus valores serão respeitados.



Nossa

Missão

“Excelência no cuidado à vida”



NOSSOS

VALORES

- Atenção aos detalhes
- Foco em resultados
- Humanização
- Paixão em cuidar
- Respeito à vida
- Segurança na Assistência
- Sustentabilidade



Nosso

NEGÓCIO

“Soluções em Saúde”



Nossa

VISÃO

“Ser modelo de inovação em serviços de saúde com sustentabilidade, qualidade e segurança assistencial”

IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE

O uso da pulseira de identificação, com o nome completo e a data de nascimento, **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 (nome completo e data de nascimento).

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 ter acompanhamento de um médico assistente, que faz parte do quadro do hospital e que fica responsável pelo seu tratamento. De acordo com a avaliação médica, 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 tomando condutas imediatas e acionando o médico assistente, se necessário. 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 de referência, que é responsável pela equipe de enfermeiros assistenciais, técnicos de enfermagem e auxiliares de enfermagem em todos os turnos. Para auxiliar o atendimento, acione a campainha acima do leito ou dirija-se ao posto de enfermagem. Sempre que houver questionamentos quanto à assistência da enfermagem, solicite a presença da enfermeira responsável.



SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

Diariamente servimos 06 (seis) refeições aos pacientes, nos seguintes horários.

- Desjejum: início às 6h30 até as 8h
 - Lanche da manhã: início às 8h30 até as 10h
 - Almoço: início às 10h até as 13h
 - Lanche da tarde: início às 14h30 até as 16h
 - Jantar: início às 16h até as 19h
 - Ceia: início às 19h até as 21h
1. Caso haja liberação de dietas no intervalo das refeições, será servido lanche reforçado.
 2. O Serviço de Nutrição e Dietética tem até 40 minutos para atender as solicitações da enfermagem.
 3. Refeições para acompanhantes: são fornecidas 3 (três) refeições (desjejum, almoço e jantar), conforme contrato do paciente com o plano de saúde.
 4. 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.
 5. A avaliação nutricional e o atendimento das preferências alimentares serão ações executadas exclusivamente para o paciente.

HOTELARIA

- As limpezas das nossas acomodações são realizadas uma vez ao dia, com retirada de resíduos em três turnos;
- O serviço de higienização está disponível para qualquer eventualidade, seja necessidade de limpeza ou recolhimento de resíduo extra.
- A camareira é responsável pela troca de enxoval (lençóis e toalhas), que será realizada 1 (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 e outros) são de responsabilidade do paciente e/ou familiar acompanhante;
- Não é permitida a mudança dos mobiliários das acomodações sem autorização da direção;
- O aparelho de ar-condicionado é programado para manter uma única temperatura do ambiente, não sendo possível alterar. Deve permanecer ligado para evitar condensação;
- Se houver qualquer necessidade de manutenção em aparelho 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. As visitas poderão ser realizadas nos horários abaixo escritos, observando os tipos de acomodações e perfil do paciente:

UNIDADE DE INTERNAÇÃO ADULTO

Enfermaria: 17 às 18 horas - 2 visitantes alternadamente;

Apartamento: 08 às 21 horas – Até duas pessoas;

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.

UNIDADE DE INTERNAÇÃO PEDIÁTRICA

- Horário de visita acontecerá diariamente das 17 às 18 horas - 2 visitantes alternadamente.
- Será permitido a permanência de 02 (dois) acompanhantes no período diurno de 07 às 19h para crianças, até 12 anos 11 meses e 29 dias. (Não dispomos de acomodação noturna para dois acompanhantes e não será permitido entrar com colchonetes e travesseiros);
- Pacientes a partir de 13 anos que se enquadram em especiais, vulneráveis e/ou de alto risco, que necessitem da presença de dois acompanhantes, será avaliado pela equipe multiprofissional (Coordenação médica, coordenação de enfermagem e serviço social e psicologia) para formalização junto ao serviço social da autorização do segundo acompanhante;
- 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.
- Troca de acompanhantes Unidade de Internação das 08 às 21 horas.

UNIDADE DE INTERNAÇÃO ALCON

- Será permitido a permanência de um acompanhante
- Horário de visita acontecerá diariamente das 17 às 18 horas - 2 visitantes alternadamente;

- 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.
- Troca de acompanhantes Unidade de Internação das 08 às 21 horas.

UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA ADULTO

- 11:30 às 12 horas – 01 pessoa;
- 16 às 17 horas – 02 pessoas alternadamente (apenas um visitante receberá o boletim médico neste horário);
- 21 às 22 horas – 01 pessoa.

UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA NEONATAL

- É permitida a presença de UM acompanhante por paciente (mãe ou pai);
- Os avós terão um dia da semana para visita (quinta-feira - 16 às 17 horas), dois avós por semana em horários distintos, sendo 30 minutos para cada;
- As trocas de acompanhante deverão ser realizadas: 08:00h, 14:00h ou 19:00h.

UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA PEDIÁTRICA

- Horário de visita acontecerá diariamente das 16 às 17 horas (02 pessoas alternadamente);
- É permitida a presença de UM acompanhante por paciente (mãe, pai, parentes de primeiro grau ou responsável legal);
- Os avós terão um dia da semana para visita (quinta-feira - 16h às 17 horas), dois avós por semana em horários distintos, sendo 30 minutos para cada;
- As trocas de acompanhante deverão ser realizadas: 08:00h, 14:00h ou 19:00h.

PARA TODAS AS UNIDADES:

- Visita de profissionais médicos este deve apresentar a carteirinha com conselho (CRM) para identificação.

ATENÇÃO: Observar diretrizes atualizadas referente aos novos horários de visita, boletim médico e permanência de acompanhantes diante de situações de pandemia, endemias e catástrofes.

CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

Aos visitantes e acompanhantes:

- Não é permitido subir com travesseiro, colchonete, ventiladores, aparelhos eletro domésticos, 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;
- Cobrar da equipe de saúde que lave as mãos ou utilize o álcool em gel todas as vezes que houver contato físico com o paciente.

AUTORIZAÇÃO DE ACOMPANHANTES DURANTE PROCEDIMENTO

Conforme descrito na Lei 14.737 de 27/11/2023, será permitido a presença de um acompanhante de paciente do sexo feminino durante realização de procedimentos com sedação e anestesia.

O acompanhante precisa ser um profissional da saúde, com apresentação da carteirinha do conselho de classe profissional ou uma funcionária da instituição.

Aos demais não será permitido o acompanhamento 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 e honorários médicos.
- Os honorários médicos devem ser tratados diretamente com a equipe médica.
- O pagamento da diferença de acomodação deverá ser realizada diariamente nos seguintes locais e horários de funcionamento:

TESOURARIA (2º andar - Bloco D)

- Segunda a quinta-feira, das 8:00h às 18:00h
- Sexta-feira, das 8:00h às 17:00h

SETOR DE GERENCIAMENTO DE LEITOS (2º andar - Bloco D)

- Sábados, domingos e feriados, de 7h às 18h.

- Todas as acomodações dispõem de aparelho de televisão.
- O controle remoto da televisão está disponível para acomodação (apartamento), onde o mesmo pode ser solicitado na primeira recepção (térreo – Bloco D), das 08:00h às 19:00h, mediante valor de depósito, o qual será ressarcido 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 internação.
- Os equipamentos trazidos por familiares para terapia do paciente deverão 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, porém, disponibiliza um espaço de guarda dos objetos achados e perdidos que fica sobre a responsabilidade setor de Segurança Patrimonial.

Prazo de guarda dos objetos:

- **Objetos perecíveis** – 06 dias
- **Objetos pessoais** (roupas, travesseiros, medicamentos e etc) – 30 dias
- **Equipamentos eletrônicos** – 60 dias
- **Objetos de natureza duráveis, tais como:** cadeiras de rodas, muletas, guarda-chuvas, sapatos, joias, bijuterias, documentos, chaves, colchões infláveis, bolsas, sacolas e demais objetos metálicos – 90 dias

Após esses prazos os pertences em condições de uso são disponibilizados para doação. Para saber se o seu objeto encontra-se no setor entre em contato através do número **(91) 99270-1424**.

Horário de funcionamento: Segunda à Sexta, das 08:00h às 17:00h.



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:** 3084-3041

 **E-mail:** ouvidoria@hpd.com.br

 **Localização:** Térreo - Bloco D

 **Horário de atendimento:** De segunda a sexta-feira, das 8h às 8h, 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 após a alta. Suas observações permitirão contínuas melhorias em nossos serviços.



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, que deve ser efetuada no guinche do estacionamento, localizado no Térreo do Bloco D, ou nos totens de pagamento no térreo do bloco D e nos andares de estacionamento.

A perda do ticket implicará no valor de R\$ 60,00.

LANCHONETE

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

Bloco D - Térreo

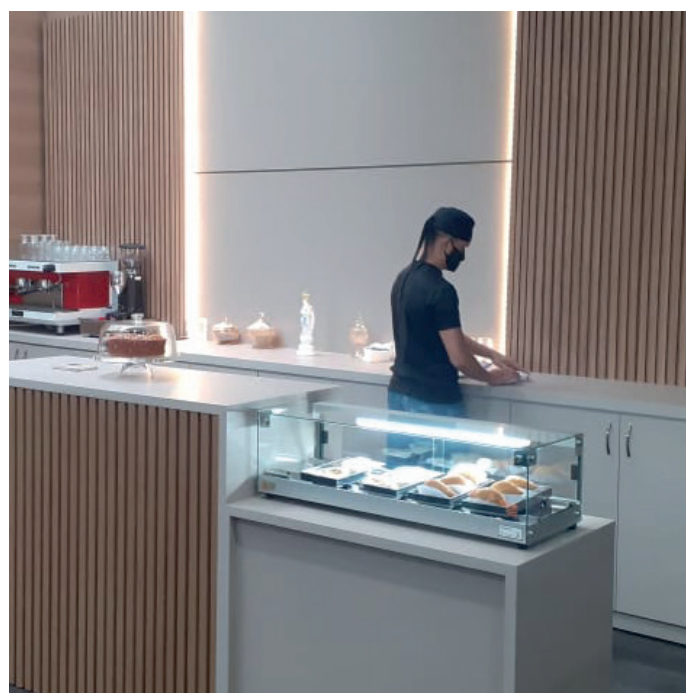
- Segunda a sexta-feira: 7h às 20h30
- Sábado: 7h às 18h30
- Domingo 8h às 18h30

Bloco A - Térreo

- Segunda a sexta-feira: 7h às 18h

Bloco A – Átrium

- Segunda a sexta-feira: 9h às 19h





ALTA HOSPITALAR

- A alta hospitalar só é oficializada a partir da liberação médica no sistema.
- Atestado médico, declaração ou laudo médico devem ser solicitado ao médico no momento da alta.
- Após a alta hospitalar, o paciente e seu acompanhante deverão disponibilizar o leito em até 2 horas, não sendo permitida a permanência após esse período.
- Os resultados de exames realizados durante internação só serão entregues após a alta hospitalar, mediante apresentação da documentação “Resumo de Alta”.
- 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 solicitação em uma das recepções do Laboratório Paulo Azevedo, no térreo do Bloco A ou no térreo do Bloco D.
- Agendamento de consultas e exames para acompanhamento pós alta devem ser realizados via Call Center, por ligação, através do número (91) 3084-3000, no de segunda a sábado, das 07:00h às 20:00h.

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 vedado 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.

DIREITOS DE PACIENTES E ACOMPANHANTES

- 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;
- Ter garantida sua segurança e privacidade;
- Participar de todas as decisões sobre seus cuidados, podendo consentir ou recusar procedimentos diagnósticos e/ou terapêuticos;
- Receber informações sobre os medicamentos que serão administrados para tratamento de sua doença;
- Ter direito a acompanhante conforme normas institucionais;
- 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;
- Ter acesso ao seu prontuário de acordo com a legislação vigente e conforme normas da instituição;
- Receber explicações e demonstrativos por escrito sobre os itens cobrados em sua conta hospitalar;
- Ter situações de dores físicas avaliadas e controladas de acordo com as rotinas terapêuticas do hospital;
- O paciente tem direito a uma segunda opinião médica em relação ao seu diagnóstico e conduta terapêutica a ser tomada;
- Expressar suas preocupações/queixas ou elogios através da Ouvidoria;

- O hospital deve fornecer informações a pacientes e familiares sobre a forma e procedimento de doação de órgão;
- Pacientes/familiares devem ser devidamente orientados e treinados para condução das necessidades pós alta;
- Ter cumprida a Lei 14.737 de 27/11/2023, que amplia o direito da mulher de ter acompanhante durante todo o período de atendimento em consultas, exames e procedimentos, independentemente de notificação prévia e com as devidas ressalvas dispostas na lei;
- Receber orientações sobre os canais oficiais, no âmbito do Estado do Pará, para denúncias de violência obstétrica em conformidade com a Lei nº 35.797, de 25/04/2024.



DEVERES DE PACIENTES E ACOMPANHANTES

- 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;
- Não são permitidas saídas temporárias de pacientes do ambiente hospitalar durante o período de internação;
- Após a alta hospitalar o paciente e seus acompanhantes deverão disponibilizar o leito em até 1 hora, não será permitido permanência após esse período;
- 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;
- Pacientes, acompanhantes e visitantes devem agir com urbanidade e discrição nas dependências do hospital, seguindo as normas da instituição;
- Respeitar o direito dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviço do hospital, os quais deverão ser tratados com cortesia;
- 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;
- 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: _____



HOSPITAL
PORTO DIAS



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: _____