Pintou um Novo
Hospital Esperança
em Olinda
ESPERANÇA
OLINDA

ESPERANÇA
OLINDA

Sumário

Política de Qualidade - 5
Seja Bem-vindo - 5
Internação - 6
Assistência Multidisciplinar - 9
Hospedagem - 15
Acompanhantes e Visitantes - 19
Alta Hospitalar - 21
Transferência - 22
Outras Informações - 23
Direitos do Paciente - 24
Responsabilidade do Paciente - 26
Tabela de Preço - 27
Anotações - 28
Protocolo de Recebimento - 30

ESPERANÇA
OLINDA

Política de **Qualidade**

"O nosso compromisso é oferecer uma assistência à saúde norteada por uma política de qualidade total, que une tecnologia, conforto e serviços que respondam concretamente às necessidades dos nossos clientes, fazendo do hospital Esperança Olinda, uma instituição referência em serviços hospitalares."

Seja **Bem-vindo** ao nosso **Hospital**!

Você pode ter a certeza de que o Hospital Esperança Olinda está preparado para lhe prestar o melhor atendimento, fazendo com que sua permanência seja a mais breve e confortável possível.
Este manual contém todas as informações que serão necessárias durante o seu período de internação. Agradecemos por sua escolha e ressaltamos que você é a única razão de estarmos aqui.

Com carinho,

Colaboradores do Hospital Esperança Olinda

ESPERANÇA
OLINDA

Internação

O paciente deverá aguardar na recepção eletiva ou emergência a liberação do internamento por parte do convênio. Para cobertura da internação, o paciente e/ou responsável deverá apresentar documentos atualizados (CPF, RG e Carteira do Seguro ou Plano de Saúde). Para internamentos eletivos, caso o paciente tenha Seguro ou Plano de Saúde, deverá apresentar sempre que possível a guia autorizada para agilizar o atendimento. Caso a guia ou liberação do Seguro ou Plano de Saúde não tenha sido obtida pelo responsável, a Instituição realizará as etapas necessárias para a devida autorização, lembrando que o processo de autorização requer um tempo que varia de acordo com a rotina de cada Seguro ou Plano de Saúde.

O internamento para cirurgia eletiva será realizado conforme ordem estabelecida na marcação cirúrgica, e não por ordem de chegada ao serviço.

Na hora da internação, não se esqueça de confirmar qual a cobertura de seu Seguro ou Plano de Saúde referente ao tipo de acomodação (apartamento privativo ou compartilhado) e à diária do acompanhante.

Nossas Diárias

A diária hospitalar é indivisível e independe do horário de chegada, com seu término às 10 horas do dia seguinte.

ESPERANÇA
OLINDA

Uma diária inclui:

- Acomodação (apartamento privativo ou compartilhado) com serviço de higienização e conservação.
- Assistência de enfermagem.
- Alimentação para o paciente.

Uma diária não inclui:

- Acomodação e refeições para o acompanhante.
- Telefonemas externos.
- Despesas extras.

Caso não haja cobertura pelo Seguro ou Plano de Saúde, o acompanhante tem a opção de solicitar, no ato do internamento, o kit de acompanhante, composto de: desjejum, 01 travesseiro com fronha e 02 lençóis.

ESPERANÇA
OLINDA

ESPERANÇA
OLINDA

Assistência **Multidisciplinar**

Assistência Médica

Quando o paciente já dispuser de médico assistente, este poderá ser o responsável pelas condutas necessárias ao tratamento. Caso o paciente não tenha acompanhamento de nenhum médico assistente, a nossa equipe estará sempre disponível para conduzir o tratamento. Mantemos atendimento contínuo com uma equipe de plantão 24 horas nas Unidades de Terapia Intensiva. E, para sua tranquilidade e segurança, plantonistas 24 horas para prestar assistência em situações de intercorrências. Somente serão executadas ordens médicas ou de seus assistentes autorizados quando estiverem descritas em prontuário.

Honorários Médicos

Os pagamentos dos honorários médicos e de seus auxiliares, em caso de pacientes particulares, são de inteira e exclusiva responsabilidade do paciente e/ou responsável pelo internamento e deverão ser tratados prévia e diretamente com esses profissionais. Desta forma, não estão incluídos na conta hospitalar, não havendo, portanto, qualquer interferência da Instituição na quantificação da cobrança.

ESPERANÇA
OLINDA

Assistência **Multidisciplinar**

Prontuário do Paciente

O prontuário contém o registro da assistência multidisciplinar prestada ao paciente. Toda informação gerada é de caráter sigiloso com acesso restrito às pessoas que prestam assistência ou àquelas autorizadas pelo paciente e/ou responsável legal.

Em caso de necessidade de cópia do prontuário, o paciente ou representante legal deverá solicitá-la à Direção Médica do Hospital após preenchimento de formulário disponibilizado pelo serviço de Ouvidoria. O prazo de entrega será de 30 dias úteis.

Termo de Consentimento

Sempre que for indicada intervenção cirúrgica, procedimento invasivo de alta complexidade ou exames complementares de alto risco, o médico assistente orientará o paciente e/ou representante legal a respeito dos benefícios e possíveis riscos inerentes ao procedimento a ser realizado. Dessa forma é necessário que seja preenchido pelo médico e assinado pelo paciente e/ou representante legal um Termo de Consentimento Informado, autorizando a realização do procedimento.

ESPERANÇA
OLINDA

Assistência **Multidisciplinar**

Assistência de Enfermagem

O Hospital Esperança possui uma equipe especializada para atendimento aos pacientes nas 24 horas. Os visitantes e acompanhantes não devem interferir na assistência prestada ao paciente, bem como nos serviços de Enfermagem, que são controlados pelo Conselho Regional de Enfermagem – Coren.
Existe um enfermeiro em cada unidade de internação que está capacitado para intervir em situações referentes à assistência prestada ao paciente.
Sempre que for necessário o paciente e/ou acompanhante poderá utilizar o sistema de chamada da equipe de enfermagem disponível no leito.

Assistência Nutricional

A equipe de Nutrição é a responsável pela dietoterapia do paciente, estabelecendo um cardápio individualizado conforme orientação médica e necessidades nutricionais.
Os cardápios oferecidos são adequados às necessidades do paciente, o que dispensa a escolha de qualquer outra preparação.
A nutricionista clínica, em visitas rotineiras, fará as adaptações oportunas conforme as necessidades do paciente.

ESPERANÇA
OLINDA

Não é permitido oferecer alimentos e/ou bebidas que não sejam fornecidos pela Nutrição. O consumo indevido de alimentos poderá prejudicar o tratamento e, portanto, o restabelecimento do paciente. Assim, possíveis consequências não serão de responsabilidade do serviço de Nutrição.

A copeira passará diariamente nos apartamentos com o cardápio, de acordo com prescrição dietoterápica, para que seja feita a escolha das refeições.

Não é recomendado que bandejas com alimentos permaneçam no apartamento privativo ou compartilhado, por questões de segurança alimentar. O recolhimento das bandejas deverá ser permitido, sempre que solicitado pela copeira, mesmo quando o paciente não realizar a refeição.

Os ajustes necessários para uma melhor aceitação da dieta serão realizados pela nutricionista clínica.

As refeições serão servidas conforme descrição abaixo:

Desjejum: das 06:00 às 07:00
Lanche da manhã: das 09:00 às 10:00
Almoço: das 12:00 às 13:00
Lanche da tarde: das 15:00 às 16:00
Jantar/Ceia: das 18:00 às 19:00
Lanche da noite: das 21:00 às 22:00

ESPERANÇA
OLINDA

Assistência **Multidisciplinar**

Fisioterapia e Fonoaudiologia

O Hospital Esperança disponibilizará atendimento de Fisioterapia e Fonoaudiologia, em caso de solicitação médica, após autorização do Seguro ou Plano de Saúde. Caso não seja disponibilizada a autorização ou esta seja fornecida parcialmente, o paciente e/ou representante legal será informado, e ficará sob sua responsabilidade o pagamento dos honorários das referidas equipes.

Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH

Para garantir a segurança e a qualidade dos procedimentos relacionados à assistência à saúde, temos uma equipe especializada formada por médicos infectologistas, enfermeiros, farmacêuticos, nutricionistas, microbiologistas e técnicos de enfermagem.
A CCIH tem o objetivo de planejar, implantar, supervisionar e reavaliar as normas e os procedimentos para prevenção e controle das infecções.

ESPERANÇA
OLINDA

ESPERANÇA
OLINDA

Hospedagem

O nosso Hospital oferece acomodações que foram projetadas para garantir o conforto e a segurança aos pacientes e acompanhantes, com apartamentos privativos ou compartilhados com dois leitos. No segundo andar estão localizados os leitos de Unidade de Terapia Intensiva Geral, Coronariana e Pediátrica.

Cada apartamento privativo ou compartilhado possui a sua própria chave. O Hospital Esperança Olinda não se responsabiliza por objetos e valores de pacientes ou acompanhantes deixados no apartamento privativo ou compartilhado. Os achados e perdidos ficarão sob a responsabilidade da Supervisão administrativa durante 30 dias.

No ato da internação será disponibilizado o controle remoto da televisão e do ar-condicionado, que deverão ser devolvidos ao Setor de Altas na alta hospitalar. Em caso de perda ou extravio, haverá cobrança de taxa no ato do fechamento da conta.

Serviço de Hotelaria

O serviço de Hotelaria foi desenvolvido para proporcionar maior bem-estar e comodidade durante o período de internação. Sempre que for necessário, a equipe da Hotelaria estará à disposição para auxiliá-lo em serviços de higienização, manutenção e rouparia.

ESPERANÇA
OLINDA

Hospedagem

Serviço de Higienização

Composta por auxiliares de serviços gerais devidamente capacitados, a equipe de Higiene Hospitalar efetuará a higienização do apartamento privativo ou compartilhado. Outras higienizações serão realizadas sempre que necessário ou quando solicitadas pelo serviço de Hotelaria.

Para sua segurança e controle dos nossos serviços, após a realização da higienização diária será solicitada a confirmação mediante assinatura do paciente ou acompanhante em formulário específico.

Serviço de Ouvidoria

A *Ouvidoria* é um canal de comunicação entre o Hospital Esperança e seus clientes. Criado para ouvir o paciente, esclarecer dúvidas, resolver dificuldades, receber sugestões e elogios. A Ouvidoria atua tanto na resolução quanto na prevenção de dificuldades. Por isso, a opinião de nossos clientes é indispensável para a melhoria da qualidade do nosso atendimento.

Para sua maior comodidade, a Ouvidoria realizará uma pesquisa de satisfação por ocasião de alta hospitalar, onde o paciente / acompanhante poderá avaliar os serviços oferecidos pela Instituição. Os dados obtidos nesta pesquisa de satisfação são analisados diariamente e uma equipe multiprofissional planeja e implementa modificações, baseadas nas ponderações dos clientes/acompanhantes, com o intuito de melhorar continuamente as atividades desenvolvidas pelo Hospital.

ESPERANÇA
OLINDA

Hospedagem

Lanchonete e Restaurante (atualmente em reforma)

Refeições e lanches (café da manhã, almoço e jantar) para acompanhantes e visitantes poderão ser realizados no restaurante localizado no 6º andar, das 06:30 às 22:00. Diariamente nossa copeira passará em seu apartamento privativo ou compartilhado com um cardápio para escolha da opção da refeição desejada.

Ligações Telefônicas

As ligações telefônicas desejadas poderão ser realizadas pelo serviço de Telefonia através da tecla 9. Deve ser evitado o uso de aparelhos celulares nas dependências internas do Hospital, a fim de evitar interferências nos equipamentos de monitorização e preservar o silêncio.

Internet

O acesso à internet nos apartamentos privativos ou compartilhados é gratuito, através de rede wireless. As senhas de acesso podem ser obtidas de três maneiras:

1 - No ato da internação.
2 - Contactando com a Supervisão Administrativa, através do ramal 8028.
3 - Através da Central Telefônica, discando a tecla 9.

ESPERANÇA
OLINDA

Hospedagem

Segurança

Os colaboradores da Instituição estão identificados com crachá contendo nome, sobrenome e fotografia. O Hospital Esperança dispõe de sistema de monitoramento interno e externo, com câmeras de vídeo localizadas em diversas áreas do prédio. As imagens obtidas são arquivadas em local seguro. O controle de acesso a Instituição é realizado na recepção eletiva através da aplicação de etiqueta de identificação para acompanhantes e visitantes. A liberação dessa etiqueta ocorre após confirmação das informações referentes ao paciente que irá receber visita ou troca de acompanhante. O Hospital não se responsabiliza pela guarda de objetos pessoais, de valor financeiro ou emocional e recomenda que estes não sejam trazidos para a Instituição.

ESPERANÇA
OLINDA

Acompanhantes e visitas

Buscando a segurança e o bem-estar dos nossos pacientes, informamos abaixo as seguintes normas internas:

1- As entradas e saídas de acompanhantes e visitantes nas dependências do Hospital deverão acontecer pela recepção eletiva. Não será permitida a utilização de trajes impróprios no ambiente hospitalar.

2 - Ao chegar, identifique-se no balcão da recepção eletiva, para realização de registro de entrada e impressão de etiqueta de identificação, que deverá ser utilizada em local visível durante sua permanência na Instituição.

3 - Lave as mãos com água e sabão ou utilize álcool em gel antes e após o contato com seu paciente.

4 - Previna as infecções e alergias não trazendo para o Hospital: alimentos, flores, jornais e medicamentos. E lembre-se: se estiver doente, evite visitar seu paciente e contribua para uma recuperação mais rápida.

5 - Não sente no leito do paciente ou manuseie equipamentos utilizados por ele.

6 - Um acompanhante deverá permanecer no apartamento do paciente durante todo o período de internação, não sendo permitida a estada de crianças.

ESPERANÇA
OLINDA

7 - Na Unidade de Terapia Intensiva, será permitida a entrada de apenas 01 (um) visitante por vez. Nas Unidades de Internamento, orientamos que o quantitativo de visitantes deve ser minimizado.

8 - Não autorizamos a presença de visitantes no Centro Cirúrgico. Será permitida a entrada de um acompanhante para assistir à cirurgia, desde que devidamente autorizado pela equipe médica.

9 - A responsabilidade pela alimentação do paciente é do serviço de Nutrição e Dietética, não sendo permitida a entrada de alimentos industrializados ou preparados externamente.

10 - Horários de Visitas no Hospital:

- UTI Coronária: das 12:00 às 12:30 e das 17:00 às 17:30
- UTI Geral (Leitos 1 ao 16): das 10:00 às 10:30 e das 15:00 às 15:30
- UTI Geral (Leitos 17 ao 34): 11:00 às 11:30 e das 16:00 às 16:30
- Demais unidades de internação: 08h às 21h

11 - Em cumprimento à Lei Federal nº 9.294/96, é proibido fumar nas dependências do Hospital, pois existe risco de explosão e de prejuízo à sua saúde e a do seu paciente.

12 - O ambiente hospitalar exige silêncio e tranquilidade para melhor recuperação do paciente. Portanto, evite conversar em voz alta e permanecer nos corredores.

ESPERANÇA
OLINDA

Alta **Hospitalar**

Procedimentos para Alta Hospitalar

A alta hospitalar só ocorre quando o médico assistente comunica ao serviço de Enfermagem do setor de forma verbal e em prontuário. As diárias são indivisíveis e encerram impreterivelmente às 10:00; portanto, após a formalização da alta, o apartamento privativo ou compartilhado deverá ser desocupado em até 01 (uma) hora. Após esse período, caso o apartamento privativo ou compartilhado permaneça ocupado, será cobrada uma diária adicional conforme tabela de assistência particular.

O serviço de Enfermagem irá entregar um formulário específico para o fechamento das despesas hospitalares que o paciente/acompanhante deverá entregar no setor de Altas juntamente com controles de TV e ar-condicionado. As chaves do apartamento privativo ou compartilhado deverão permanecer na porta. O setor de Altas funciona no térreo, em horário comercial. Os pacientes que recebem alta aos domingos e feriados deverão comparecer ao serviço de Altas, para encerramento das despesas hospitalares, no primeiro dia útil após a alta.

O paciente será conduzido por um membro da equipe de enfermagem até o setor de Altas e, posteriormente, até a portaria do Hospital, impreterivelmente acompanhado de um profissional específico para a condução dos transportes na Instituição.

A satisfação dos nossos clientes é a nossa melhor recompensa. Por isso, solicitamos sua gentileza em responder nossa pesquisa de satisfação, aplicada pelo serviço de ouvidoria. Sua colaboração permitirá aprimorarmos a cada dia os nossos serviços.

ESPERANÇA
OLINDA

Transferência

Transferências Internas

Caso o paciente tenha a necessidade de ser transferido para a Unidade de Terapia Intensiva, o apartamento privativo ou compartilhado deverá ser liberado pelo acompanhante.

Transferências Externas

As transferências por solicitação do paciente e/ou familiares para outra Instituição só poderão ocorrer após a autorização do médico assistente e o contato com a instituição de destino. O paciente e/ou responsável legal serão os responsáveis pela localização da vaga e por providenciar o transporte adequado. O procedimento será registrado em prontuário, mencionando a concordância do paciente e/ou responsável legal e o esclarecimento dos mesmos a respeito dos riscos, quando for o caso.

ESPERANÇA
OLINDA

Outras Informações

Estacionamento

O estacionamento do Hospital Esperança Olinda é operado por uma empresa terceirizada, que é responsável pelo valor da tarifa, pelo controle de acesso, pela liberação de vagas, pelo manobrista, pelo transfer e pelo seguro de veículos. Por isso, pedimos a gentileza de nos informar sobre qualquer irregularidade ou sugestão para a melhoria do atendimento.

Achados e Perdidos

Todo objeto encontrado será mantido no Hospital por 30 dias sob a responsabilidade da Supervisão Administrativa. Após este prazo, o Hospital providenciará destino oportuno para cada tipo de objeto.

ESPERANÇA
OLINDA

Fumantes

De acordo com a Lei Federal nº 9.294/96, é proibido fumar nas dependências do Hospital. Para fazer cumprir essa determinação, procedemos da seguinte forma:

- Em caso de paciente fumante que insista no descumprimento da lei, poderá ser realizada a sua transferência para outra instituição.

- Em caso de acompanhante fumante que insista no descumprimento da lei, poderá ser acionada a autoridade policial competente para retirá-lo das dependências do Hospital.

Direitos do **Paciente**

1 - Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais de saúde, independentemente de sua etnia, credo, cor, idade, sexo, orientação sexual ou diagnóstico.
2 - Ser identificado pelo nome e sobrenome, e não pelo nome de sua doença ou por outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas.
3 - Identificar os profissionais envolvidos em seus cuidados, através do crachá com fotografia, nome completo, função e cargo.
4 - Receber explicações claras e compreensíveis sobre seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos.
5 - Consentir ou recusar procedimentos, diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber a informação, desde que não esteja em risco de vida. Em caso de recusa ou revogação do consentimento, não serão imputadas quaisquer sanções morais ou legais.

ESPERANÇA
OLINDA

6 - Ter acesso ao seu prontuário de acordo com as normas da Instituição e as resoluções e legislações vigentes. O prontuário deve conter o conjunto de documentos padronizados: o histórico do paciente, o princípio e evolução da doença; o raciocínio clínico; os exames; a conduta terapêutica; e os demais relatórios e as anotações clínicas.

7 - Ter resguardada a confidencialidade de todo e qualquer segredo pessoal, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública.

8 - Receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa.

9 - Ter assegurado o cumprimento dos estatutos dos Direitos Federais (estatutos vigentes).

10 - Ter situações de dores físicas avaliadas e controladas de acordo com as rotinas e os procedimentos do Hospital, bem como receber analgesia e anestesia em todas as situações indicadas clinicamente, de acordo com as possibilidades terapêuticas disponíveis.

11 - Ser prévia e expressamente informado e poder consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, quando o tratamento proposto for total ou parcialmente experimental, ou fizer parte de protocolos de pesquisa.

12 - Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos legivelmente, de forma a buscar sua cura e reabilitação, além da prevenção a complicações.

13 - Em caso de óbito, ser tratado com o mesmo respeito e dignidade, não tendo nenhum órgão ou tecido extraído de seu corpo sem sua prévia autorização, de seus familiares ou de seu responsável legal.

14 - Receber informações sobre a forma e os procedimentos necessários para a doação de órgãos e tecidos.

15 - Ser informado sobre todos os direitos acima, sobre as normas e os regulamentos do Hospital e sobre os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentações de reclamações.

ESPERANÇA
OLINDA

Responsabilidades do Paciente

1 - Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos pregressos e outros problemas relacionados à sua saúde;

2 - Conhecer e respeitar as normas e os regulamentos do Hospital.

3 - Zelar e se responsabilizar pelas propriedades da instituição colocadas à sua disposição.

4 - Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços na Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo com o controle de ruídos e do número e comportamento dos visitantes.

5 - Indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao Hospital qualquer mudança nessa indicação.

6 - Seguir os padrões e as normas do Hospital, respeitando a proibição de fumo nas dependências do Hospital, proibição esta extensiva aos seus acompanhantes, conforme a legislação vigente.

7 - Ter ciência de todas as condições de admissão e/ou internação de pacientes, de acordo com o termo do Hospital e as normas estipuladas por seu convênio.

8 - Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais da Saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções.

9 - Honrar o seu compromisso financeiro com o Hospital, saldando, ou fazendo saldar, por responsável financeiro, seu atendimento médico hospitalar, tanto no que se refere às contas hospitalares quanto aos honorários de seus médicos assistentes.

10 - Providenciar todos os documentos necessários para a autorização e a aprovação de atendimento do seu tratamento pela Operadora (Plano ou Seguro Saúde), entregando as guias de autorização ou o comunicando sua recusa ao Hospital.

ESPERANÇA
OLINDA

11 - Conhecer o Regulamento Interno do Hospital Esperança, respeitando-o e fazendo-o ser respeitado por seus acompanhantes e visitantes.

12 - Deixar seus pertences pessoais com pessoa de sua confiança (parentes, responsável legal, etc.), sendo vedada a qualquer profissional deste Hospital a guarda de tais bens (joias, carteiras, documentos, valores, equipamentos eletrônicos, etc.).

Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos incapazes, os direitos e responsabilidades acima relacionados deverão ser exercidos pelos representantes legais.

Tabela de Preços

- Informações sobre preços de diárias e demais despesas hospitalares estarão sempre à disposição do paciente ou de seu acompanhante no Setor de Altas, em horário comercial.
- Nossa tabela de preços poderá sofrer alterações durante o período de internação do paciente.
- Os itens da conta hospitalar serão computados de acordo com os preços vigentes na data de seu consumo ou por ocasião da execução dos procedimentos hospitalares.
- Os materiais e/ou medicamentos não autorizados pelo Seguro ou Plano de Saúde e de conhecimento anterior à internação do paciente deverão ser pagos no ato da internação.
- Materiais e/ou medicamentos utilizados durante o período de internação não autorizados pelo Seguro ou Plano de Saúde, deverão ser pagos no ato do fechamento da conta hospitalar.

ESPERANÇA
OLINDA

Anotações

ESPERANÇA
OLINDA

Anotações

ESPERANÇA
OLINDA

Anotações

Protocolo de Recebimento

Estou ciente e concordo com todos os termos presentes neste material.

ESPERANÇA
OLINDA

Paciente ou Responsável

Olinda, de de 20 .