



ÍNDICE

Introdução	03
Missão, Visão e Valores	04
Orientações Importantes	05
Ramais Importantes	16
Direitos do Paciente	17
Deveres do Paciente	20

MANUAL DE ORIENTAÇÕES AO PACIENTE E AOS FAMILIARES

Director Técnico: Dr. João Lampropulos - CRM 6667

INTRODUÇÃO

Olá!

Obrigado por escolher o Hospital Memorial São José. Fazemos parte da **Rede D'Or**, maior rede de hospitais privados do país. Esta unidade é certificada internacionalmente através da **Joint Commission International**, o que reafirma o nosso compromisso com a segurança do paciente.

O Hospital Memorial São José tem como objetivo oferecer cuidados médicos com excelência e qualidade, disponibilizando a melhor infraestrutura nas áreas física, tecnológica e de serviços, além de equipe qualificada.

O Memorial São José possui ainda um conjunto de serviços da hotelaria clássica, adaptado e implantado no ambiente hospitalar, visando proporcionar melhores condições de estada para o paciente e seus familiares.

Pensando nisto, desenvolvemos este manual com orientações importantes, que irão auxiliá-lo durante sua permanência conosco.

Pesquisa de Satisfação

Ao final da sua estada, o paciente receberá por e-mail uma pesquisa de satisfação, enviada pela ouvidoria.



MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão

Prover soluções integradas de excelência em saúde com segurança e atendimento humanizado.

Visão

Ser referência como hospital de média e alta complexidade com foco na segurança do paciente, eficiência dos processos e qualidade percebida, aliadas à sustentabilidade do negócio.

Valores

- **Ética:** Apresentar atitudes e comportamento compatíveis com a correta prática moral e legal.
- **Humanização:** Atender com respeito, reconhecer os sentimentos e as necessidades individuais, valorizar a gentileza, o esmero e o calor humano nas relações.
- **Excelência:** Buscar e implantar a qualidade, inovar em processo, além de garantir produtos e serviços de excelência.
- **Inovação:** Estar em sintonia com as melhores práticas do mercado, seja em gestão, relações humanas, tecnologia e avanço científico com custo competitivo.
- **Resolutividade:** Promover soluções com agilidade, eficiência e eficácia.

ORIENTAÇÕES IMPORTANTES

A seguir uma série de orientações para pacientes internados, acompanhantes e visitantes, com diversas informações sobre a rotina do hospital, horários de visitas às áreas restritas, identificação prévia de acompanhantes, entre outras, que contribuirão positivamente para uma breve e agradável estada.

Internamento

Todo paciente deve ter um responsável por sua internação, que deverá fornecer todas as informações solicitadas, apresentar os seus documentos de identificação (RG, CPF) e os do paciente, assim como assinar o contrato de prestação de serviço.

A internação só poderá ser realizada sob a responsabilidade de um médico devidamente cadastrado no Hospital Memorial São José.

É necessário manter sempre um acompanhante maior de idade durante o internamento.

Internação Particular



É solicitado orçamento antecipado para os procedimentos particulares. O pagamento poderá ser realizado previamente ou no ato do internamento. Para esclarecimentos adicionais, entrar em contato com o setor do caixa pelos ramais 2155 ou 2208.

Transferência Intra-Hospitalar

Havendo necessidade de transferência do paciente para outra unidade do complexo hospitalar, incluindo UTI, o apartamento deverá ser desocupado pelos familiares. Quando o paciente receber alta desta unidade, disponibilizaremos, assim que possível, uma acomodação para que possamos dar continuidade à prestação da assistência.

Alta Hospitalar

A alta hospitalar inicia-se a partir da alta clínica, formalizada por escrito pelo médico assistente.

O **sumário de alta** é um direito dos pacientes. Solicite ao seu médico assistente.

A alta só é considerada consumada após a alta administrativa e quando todos os procedimentos prescritos para o paciente forem concluídos, bem como a liberação do caixa.

Conta Hospitalar e Alta Hospitalar

A conta hospitalar será processada diariamente e finalizada após a alta.

Pacientes particulares internados terão a conta processada e fechada parcialmente a cada 72 horas, a qual deverá ser quitada assim que for apresentada.

O pagamento das despesas hospitalares deverá ser efetuado em dinheiro, cartão de crédito e/ou débito, somente no caixa do hospital.

Eventuais danos causados por clientes/pacientes a móveis, utensílios, roupas, equipamentos ou dependências do hospital serão cobrados no momento da alta. A partir da alta médica e liberação da enfermagem, o paciente estará apto a deixar a instituição.

Cobranças e Pagamentos

Nossos profissionais não entram em contato por telefone para cobranças. O pagamento de todos os serviços deverá ser feito, sempre, na tesouraria do hospital. Caso você receba uma ligação solicitando depósito bancário para pagamento de medicações ou qualquer procedimento relacionado ao paciente, entre imediatamente em contato com a ouvidoria ou com a supervisão administrativa.

Pertences e Valores

O Hospital Memorial São José não se responsabiliza por perda de dinheiro, joias, aparelhos eletroeletrônicos e outros pertences de valor deixados nas suas dependências.

Higienização

O setor de higienização conta com profissionais qualificados que primam pela excelência do atendimento e que diariamente realizam a higiene das acomodações.

A limpeza e o recolhimento de lixo funcionam 24 horas.

Para acionar esse setor basta entrar em contato com o Serviço de Atendimento de Manutenção pelos ramais 9, 2250 ou 2251.

Honorários Profissionais (de qualquer especialidade)

Os honorários particulares não estão inclusos na conta hospitalar. Os pagamentos do médico e de seus auxiliares são de inteira e exclusiva responsabilidade do cliente/responsável e/ou da operadora de saúde à qual está vinculado.

Consentimento Informado

O Hospital Memorial São José respeita o direito às informações relacionadas aos tratamentos e procedimentos, estando sempre preocupado em estabelecer o registro destas por parte do médico assistente.

Sempre que for indicado um procedimento, o médico assistente irá orientar o paciente e/ou seu responsável legal sobre os riscos e benefícios envolvidos.

Esta prática é formalizada por meio do Termo de Consentimento Informado, assinado pelo paciente e/ou pelo seu responsável.

Em situação de emergência, o Termo de Consentimento Informado não necessitará ser assinado pelo paciente e/ou responsável, mas por dois médicos relacionados com o caso.

Este documento será anexado ao prontuário.

Anestesia

Visita pré-anestésica

A mesma deverá ser realizada pelo médico anestesista antes da remoção do paciente ao bloco cirúrgico, para avaliação das condições clínicas prévias ao procedimento, exceto quando já foi realizada, antecipadamente, ao consultório do anestesista.

Recuperação pós-cirúrgica

Buscando garantir a segurança dos pacientes em geral e gestantes, após a realização dos procedimentos cirúrgicos, todos permanecerão sob cuidados assistenciais para recuperação pós-anestésica, não sendo removidos ao leito de imediato. Em caso de dúvidas, converse com seu médico.

Assistência de Enfermagem

O hospital conta com um(a) enfermeiro(a) em todas as alas, além de uma equipe de supervisão de enfermagem 24 horas. Em caso de dúvida, solicite a presença.

Identificação de Acompanhantes, Familiares e Visitantes

Os acompanhantes, familiares e visitantes deverão se apresentar no setor de informações para receber a identificação que dará acesso aos apartamentos e demais setores do complexo hospitalar.

Visitas

As crianças com menos de 12 anos não poderão visitar os pacientes de áreas restritas (UTIs e setores fechados). É permitida a permanência de um acompanhante para menores de 18 anos e maiores de 60 anos e/ou portadores de deficiências.

Visitas UTIs

- **UTI Neonatal:** são permitidas as visitas somente para os pais e avós do paciente.
- **UTI Coronária:** das 11:00 às 11:30h e das 17:00 às 17:30h.
- **UTI Geral 1:** das 11:30 às 12:00h e das 18:00 às 18:30h.
- **UTI Geral 2:** das 10:30 às 11:00h e das 16:30 às 17:00h.

Obs.: o visitante masculino deverá trajar calça comprida e sapato fechado. No caso das mulheres, é obrigatório o uso de sapatos fechados.

Material/Medicamentos

Todo material utilizado nos procedimentos assistenciais é descartável.

Equipamentos e instrumentais não-individuais são esterilizados e manipulados seguindo rigorosas normas de higiene e prevenção de infecção.

É importante lembrar que os equipamentos médicos, soros ou outros materiais não devem ser manipulados pelos pacientes, visitantes ou acompanhantes. Durante o internamento, o paciente receberá a medicação necessária para o seu tratamento de acordo com a prescrição médica. Por isso é de extrema importância não fornecer ao paciente nenhum outro medicamento sem o conhecimento do médico ou da equipe de enfermagem.

Assim solicitamos informar a relação de medicamentos de uso habitual ao corpo de enfermagem para comunicação ao farmacêutico.

Serviço de Nutrição e Dietética



As refeições dos pacientes serão servidas nos apartamentos.

Os regimes dietéticos dos pacientes serão prescritos pelo médico e supervisionados por um profissional de nutrição.

O hospital oferece refeições para acompanhantes sempre cobradas à parte, salvo cobertura contratual do convênio.

Basta fazer a solicitação junto à copeira, nos horários que antecedem as refeições desejadas.

Horários das Refeições

- Café da manhã (desjejum): das 06h00 às 08h00
- Lanche da manhã: às 09h00
- Almoço: das 11h30 às 13h30
- Lanche da tarde: das 15h00 às 16h00
- Jantar: das 18h00 às 19h30

*O hospital possui restaurante e lanchonete que funcionam no horário comercial.

Hotelaria

Serão fornecidas roupa de cama e banho para o paciente, tendo troca diária realizada pela enfermagem, e para o acompanhante, com nova entrega a cada dois dias. A limpeza da acomodação será efetuada diariamente e/ou quando solicitada ao serviço de manutenção através do ramal 2250 ou pelo ramal 9.

O hospital possui o sistema Wi-Fi acessível através de senha fornecida no ato do internamento ou por solicitação efetuada à recepção, ramal 2205.

Estacionamento

Visando sua comodidade e de seus familiares, o Hospital Memorial São José, através de uma empresa terceirizada, oferece estacionamento com serviço de manobrista na Rua das Fronteiras. Caso deseje optar pelo serviço, tratar diretamente com a operadora do estacionamento.

Visita Religiosa

As visitas religiosas serão permitidas dentro do horário comercial, desde que informadas previamente através do serviço de hospitalidade.

Ouvidoria

Ouvidoria é o seu canal de comunicação direta com a empresa para o registro de reclamações, sugestões e elogios. Funcionamento: de segunda a sexta, das 08h00 às 18h00 ramal 2134 ou 3003-4330.

ouvidoria@hospitalmemorial.com.br

GESTÃO DE RISCOS E CONTROLE DE INFECÇÕES

.....

Para o Hospital Memorial São José, a segurança do paciente durante o internamento é uma prioridade. Acidentes e/ou situações de risco podem acontecer em qualquer idade, local, tempo e, por esta razão, várias são as estratégias para a redução de fatores que possam representar agravos à saúde dos pacientes e/ou dos familiares/visitantes. Por isso, solicita-se atenção para as medidas preventivas relativas ao controle de riscos e/ou de processos infecciosos relacionados à assistência à saúde, adotadas pelo hospital, que, sem a menor dúvida, garantirão uma maior segurança para todos durante a internação.

Orientações Importantes / Gestão de Riscos

Veja a seguir o que é recomendado com a finalidade de assegurar o bem-estar do paciente e o bom funcionamento do hospital.

- Higienizar as mãos antes e depois do contato com o paciente.
- Permanecer com a pulseira de identificação entregue, desde o ato da admissão até a alta hospitalar.
- Manter as grades de segurança da cama sempre elevadas, bem como essa cama no nível baixo, prevenindo assim o risco de quedas, principalmente de crianças, idosos ou pessoas sob analgesias, anestésias ou medicamentos indutores de sono.

- Quando o médico recomendar caminhada, ela deve acontecer apenas no andar onde paciente está internado e com a assistência do acompanhante ou, em casos específicos, de algum membro da equipe. É vetada a circulação do paciente em tratamento em qualquer outro ambiente do hospital.
- Não será permitida a saída temporária do paciente do complexo hospitalar durante o internamento, conforme política institucional.
- Não falar alto e nem fazer barulho excessivo dentro do hospital.
- Solicitar que as visitas sejam breves e as conversas amenas, restritas aos familiares e/ou amigos próximos.
- Respeitar rigorosamente os horários de visita aos setores restritos e a identificação dos acompanhantes / visitantes.
- Procurar orientação se estiver com algum problema de saúde, antes de visitar alguém internado, evitando visitas em caso de doença confirmada.
- Solicitar aos acompanhantes e/ou visitantes não permanecerem ou circularem no hospital trajando short, bermuda, camiseta cavada e chinelo.
- Não é permitido fumar e utilizar bebidas alcoólicas, assim como, a oferta de alimentos ou medicações aos pacientes, que não os fornecidos exclusivamente pelo hospital. Essas medidas preservam o conforto e segurança do paciente bem como dos outros pacientes internados.

- Não entrar nos postos de enfermagem.
- Não utilizar utensílios dos pacientes para comer ou beber.
- Não trazer alimentos para o paciente sem ordem médica e/ou da nutrição para o apartamento.
- Não presentear com flores e frutas os pacientes internados.
- Não deixar restos de alimentos no quarto, pois são fontes de micro-organismos e atraem insetos.
- Seguir rigorosamente as normas e rotinas do hospital.
- O descarte do lixo produzido pelos pacientes e / ou acompanhantes deve ser efetuado nas lixeiras com saco preto disponíveis nos apartamentos, nos banheiros e em vários locais do hospital.
- Seguir as orientações sobre a higienização diária do hospital.
- Em caso de **incêndio**, nossos colaboradores estão devidamente treinados para atuar e garantir a segurança dos pacientes e acompanhantes, bastando para isso, seguir as orientações da equipe do posto de enfermagem do andar.

As equipes de Supervisão de Enfermagem e Hospitalidade estão à disposição para esclarecer suas dúvidas. Procure-as sempre que necessário.

Ramais Importantes

- Recepção Central: 2205/2806
- Caixa: 2155/2208
- Nutrição: 2809
- Telefonista: 9
- Urgência: 2267/2370
- Hospitalidade (Atendimento ao Cliente): 2250
- Ouvidoria: 2134

Para sua maior comodidade, o serviço de hospitalidade funciona diariamente das 07:00 às 19:00h, no ramal 2483. Para solicitar informações e fazer sugestões, entrar em contato através do nosso site www.hospitalmemorial.com.br.

DIREITOS DO PACIENTE

.....



1. Ter atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais de saúde, sem distinção.
2. Ser identificado pelo nome completo e pela data de nascimento, não sendo chamado de forma genérica ou de qualquer outra maneira imprópria.
3. Identificar o profissional que estiver prestando assistência, através do crachá, com o nome completo, a função e o cargo.
4. Receber informações claras, simples e compreensíveis a respeito das ações diagnósticas e terapêuticas.
5. Consentir ou recusar livremente procedimentos, diagnósticos ou terapêuticos a serem realizados como parte de seu tratamento. Quando ocorrem alterações significantes no estado de saúde inicial ou o motivo da autorização passa a ser outro, o consentimento deverá ser renovado. Nos casos comprovados da incapacidade de manifestação consciente do paciente, este deverá ser legalmente representado. Tal consentimento poderá ser revogado a qualquer momento por escrito.

6. Ter um prontuário elaborado de forma legível para consultas, de acordo com a legislação vigente e as normas estabelecidas pelo hospital.

7. Receber, no momento da alta, a cópia do sumário de alta, que será um instrumento importante para continuidade do cuidado após a saída do hospital.

8. Ser informado sobre a procedência do sangue ou de hemoderivados para a transfusão, bem como a comprovação das sorologias efetuadas e sua validade.

9. Ter assegurada a sua integridade física, respeitados os recursos e procedimentos de segurança estabelecidos e as instalações do hospital.

10. Ter os segredos do paciente resguardados, através da preservação do sigilo profissional, desde que não sejam acarretados riscos a terceiros ou à saúde pública.

11. O paciente, criança ou adolescente, tem que ter seus direitos assegurados na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069, de julho de 1990), permanecendo em tempo integral com um dos pais ou responsável durante o tratamento, em regime de internação, e o nome do pai, da mãe ou do(a) acompanhante autorizado(a) deverá ser do conhecimento da equipe profissional, devendo ser registrado em seu prontuário.*

12. O paciente idoso, com idade igual ou superior a 60 anos, tem que ter assegurados os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/01, de outubro de 2003), inclusive a permanência de um(a) acompanhante em tempo integral, salvo nos casos em que o médico assistente, por meio de justificativa escrita, entender pela impossibilidade deste acompanhamento; o nome do(a) acompanhante autorizado(a) deverá ser do conhecimento da equipe profissional, sendo registrado em seu prontuário.*

* O fornecimento dos serviços está condicionado à autorização da respectiva operadora à qual o segurado está vinculado ou às custas do próprio segurado.

13. Ter respeitado o seu direito de não sentir dor, sua crença religiosa, assim como o de receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa.

14. Os familiares ou responsáveis devem ser avisados imediatamente após a ocorrência do óbito.

15. Não ter nenhum órgão retirado de seu corpo sem sua prévia autorização ou de seu responsável legal, nos casos de comprovada incapacidade de manifestação de vontade do paciente.

16. Ser informado, se necessário, sobre como se comunicar com as autoridades e lideranças do hospital para obter informações, esclarecer dúvidas e apresentar reclamações.

DEVERES DO PACIENTE



1. O paciente e/ou seu responsável legal tem o dever de dar informações precisas, completas e acuradas sobre o histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e sobre outros problemas relacionados à saúde do paciente.

2. Informar as mudanças inesperadas de seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.

3. Mostrar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas visando à sua cura, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas.

4. Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências de sua recusa.

5. Indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao hospital quaisquer mudanças nesta indicação. Caso seja convênio, indicar o responsável pelas despesas extra-convênio.
6. Participar do seu plano de tratamento e da alta hospitalar ou indicar quem o possa.
7. Conhecer e respeitar as normas e os regulamentos do hospital, através deste Manual de Orientação ao Paciente e aos Familiares.
8. Respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviços da instituição.
9. Zelar pelas propriedades do hospital, colocadas à sua disposição para o seu conforto e tratamento, assim como solicitar que os seus visitantes e acompanhantes também o façam.
10. Respeitar a proibição do fumo nas dependências da instituição, conforme legislação em vigor (Lei federal nº 9.294, de 15 de julho de 1996, Lei Municipal nº 15.901/1994).



Contato

Hospital Memorial São José
Av. Agamenom Magalhães, 2291, Derby - Recife-PE
PABX: 55 (81) 3216.2222

