



REDE DOR

GUIA DE ORIENTAÇÃO AO PACIENTE E ACOMPANHANTE



INTRODUÇÃO

Seja bem-vindo(a) ao Hospital Nossa Senhora das Neves! Com o compromisso de oferecer um atendimento de excelência, seguro e humanizado, desenvolvemos este **Guia de Orientações ao Paciente e Acompanhante**.

Este guia é destinado a pacientes internados, acompanhantes, familiares e visitantes, objetivando esclarecer dúvidas, apresentar direitos e deveres, explicar a rotina hospitalar e destacar boas práticas de no ambiente de internação.

Nosso objetivo é que você se sinta acolhido, respeitado e seguro durante toda a sua jornada de cuidado. Conte com nossa equipe multiprofissional, estamos ao seu lado para cuidar de você com responsabilidade, empatia e excelência. A seguir, você encontrará:

DIREITOS DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES	3
DEVERES E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES	8
ACOMODAÇÕES	9
ACESSIBILIDADE	12
HORÁRIOS DE VISITA AOS PACIENTES	13
HOTELARIA	14
OUVIDORIA	16
MODELO ASSISTENCIAL CENTRADO NO PACIENTE	17
QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE	18
METAS INTERNACIONAIS DE SEGURANÇA	19
SEGURANÇA NAS DEPENDÊNCIAS DA INSTITUIÇÃO	23
PREVENÇÃO DE INCÊNDIO	24
FUMO	24
ALTA HOSPITALAR	25
SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO	26
AVISO DE GOLPE TELEFÔNICO	28



Conheça melhor quem nós somos, e como nos movemos:

 VISÃO	 MISSÃO	 VALORES
Ser referência em saúde no Nordeste	Oferecer a melhor experiência no cuidar da família	Ética; Respeito as pessoas; Atitude de dono; Conhecimento compartilhado; Compromisso com a sustentabilidade; Inovação.

Conte com toda equipe!

DIREITOS DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

Os direitos do paciente garantem a proteção e o respeito à dignidade humana, ao mesmo tempo que asseguram o acesso à saúde de forma justa e igualitária. Entre os principais direitos, podemos destacar:



Informação Clara e Completa

- Ser chamado pelo nome de registro civil ou nome social.
- Ter acesso à identificação dos profissionais responsáveis pelo seu atendimento, por meio de crachá com foto, nome completo e o setor ou departamento ao qual pertencem.
- Ser informado sobre diagnóstico, tratamento, prognóstico e alternativas de forma compreensível.



Consentimento Livre e Esclarecido

- Ser consultado antes de procedimentos, com explicação dos riscos, benefícios e opções.
- O consentimento deve ser dado de maneira voluntária, sem coerção, e pode ser revogado a qualquer momento.



Privacidade e Confidencialidade

- Proteção das informações pessoais e médicas.
- Preservação da privacidade durante o atendimento e internação.



Atendimento Humanizado e Respeito

- Ser tratado com dignidade, empatia e sem discriminação.
- Respeito à autonomia, crenças e valores pessoais.



Acompanhamento Familiar ou de Pessoas de Confiança

- O paciente tem direito a acompanhante durante a internação, exceto na UTI Adulto, devido à exclusividade nos leitos destinados a casos de maior gravidade.
- Indicação de responsável pelo tratamento: O paciente tem o direito de indicar, por sua livre escolha, a quem confiará a tomada de decisão para a eventualidade de tornar-se incapaz de exercer sua autonomia, inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados, procedimentos e medidas de ressuscitação ou outros cuidados de sustentação da vida (aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados).



Continuidade e Acessibilidade ao Tratamento

- Orientações claras sobre o seguimento do cuidado após a alta.



- Acesso ao prontuário médico, conforme a legislação e normas da instituição.
- Solicitação de segunda opinião médica, ou substituição do profissional responsável, conforme política institucional.
- Atendimento sem discriminação, com acesso em tempo hábil e com qualidade em todas as etapas do cuidado.



Avaliação, reavaliação e tratamento da Dor

- O paciente tem direito a ter sua dor avaliada regularmente e tratada de forma adequada, com foco no alívio, conforto e bem-estar, como parte essencial do cuidado.



Cuidados no Fim da Vida e Pós-Morte

- O paciente tem o direito de receber assistência respeitosa, com compaixão e dignidade no fim da vida, sendo acolhido em suas necessidades físicas, emocionais, sociais e espirituais. Após sua morte, deve ser tratado com o mesmo respeito e dignidade, sendo garantido que nenhum órgão ou tecido seja retirado sem sua autorização prévia ou o consentimento de sua família ou responsável legal, conforme a legislação vigente.



Proteção dos bens pessoais

- Receber orientações sobre as normas da instituição relacionadas à guarda e proteção de seus pertences pessoais durante a permanência no serviço de saúde.



Reclamação e Acesso a Ouvidorias

- Acesso a ouvidorias e comissões de ética para registrar queixas, denúncias ou sugestões.



Situações especiais

1. Assegurar às crianças, adolescentes, indivíduos com necessidades especiais e idosos seus direitos de acordo com a legislação vigente e a política institucional.

1.1. Sendo criança ou adolescente:

- ter a mãe ou o pai como responsável pelas decisões e interesses;
- manter a continuidade das atividades escolares, bem como o estímulo à recreação.

1.2. Sendo recém-nascido:

- não ser separado de sua mãe ao nascer, exceto quando o próprio recém-nascido ou a mãe necessitarem de cuidados especiais.

1.3. Sendo idoso:

- assegurar o direito a acompanhante e proporcionar as condições adequadas para sua permanência em tempo integral segundo critério médico;
- garantir atenção integral em especial às doenças que afetam
- preferencialmente os idosos.

1.4. Sendo Mulheres:

- A paciente tem a liberdade de escolher seu acompanhante, no contexto em que ela possa sentir-se vulnerável, como: exames ginecológicos; partos e internações relacionadas à saúde reprodutiva; exames invasivos ou cirurgias, sempre garantindo um ambiente seguro, acolhedor e respeitador da privacidade da paciente.



**LEI FEDERAL Nº14.737, TODA PACIENTE MULHER TEM O DIREITO
A UM(A) ACOMPANHANTE DE SUA ESCOLHA EM CONSULTA,
EXAMES E PROCEDIMENTOS.
POR FAVOR, ACESSE:**





DEVERES E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES

Os deveres do paciente visam garantir a boa convivência e o bom andamento do tratamento, assim como a colaboração com os profissionais de saúde para um cuidado eficaz. Entre os principais deveres, destacam-se:

Colaborar com o tratamento

- Informar ao médico sobre qualquer dificuldade em seguir o tratamento ou eventuais efeitos colaterais.
- Seguir as instruções e tratamento proposto pela equipe multiprofissional responsável pelo seu cuidado e assumir a responsabilidade pela recusa.

Fornecer informações precisas sobre o Histórico de Saúde

- Doenças pré-existentes, tratamentos anteriores e alergias.
- Informar o uso de medicamentos, inclusive aqueles que causam dependência.
- Condições de saúde familiar, caso sejam relevantes para o tratamento.

Cumprir as regras e normas da Instituição de Saúde

- Respeitar regras internas, horários, higiene, segurança, alimentação, uso de equipamentos e conduta em ambientes comuns.
- Respeitar a proibição do fumo em todas as áreas internas e externas do hospital, contribuindo para um ambiente saudável e seguro para todos.

Respeitar outros pacientes e profissionais



- Respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes e funcionários, tratamento com civilidade, comportamento respeitoso, evitando ruídos, agressões ou atitudes inadequadas.

Responsabilidade Financeira

- Arcar com os custos do atendimento conforme o plano de saúde ou acordo particular.

ACOMODAÇÕES

O Hospital oferece diferentes tipos de acomodações, projetadas para proporcionar conforto, segurança e bem-estar aos pacientes e seus acompanhantes durante a internação. As acomodações são disponibilizadas de acordo com o tipo de plano de saúde (convênio) ou regime particular, respeitando a categoria contratada e a disponibilidade do momento da internação. A Seguir serão apresentados os tipos de acomodação disponíveis:

ENFERMARIA





Acomodação coletiva.
Banheiro compartilhado.
Direito a 01 acompanhante.

APARTAMENTO



Quarto individual.
Banheiro privativo.
Direito a 01 acompanhante.



SUÍTE (UPGRADE OPCIONAL)





Acomodação diferenciada, com estrutura ampliada e maior conforto.

Ambiente individual, com espaço reservado para acompanhante e visitantes.

TV, sofá, frigobar e itens de conforto adicionais.

Disponível mediante solicitação.

Valor da diária da suíte: verificar na recepção ou setor de internação.

Instruções Gerais:

Mantenha seus pertences bem guardados mantendo nas dependências do hospital apenas o estritamente necessário.

Verifique se nada está sendo esquecido no momento da alta.

Informamos que a instituição não se responsabiliza por objetos pessoais do paciente e familiar, tais como: celular, joias e similares, notebook ou valores deixados em apartamento.

ACESSIBILIDADE

Desde sua fundação, o Hospital Nossa Senhora das Neves foi cuidadosamente projetado para oferecer uma estrutura moderna, segura e alinhada às melhores práticas da arquitetura hospitalar. Unimos estética, conhecimento técnico e cumprimento das normas de segurança para proporcionar conforto e bem-estar a todos os nossos pacientes.



Contamos com uma infraestrutura acessível, planejada para atender pessoas com deficiência, mobilidade reduzida e/ou necessidades especiais, garantindo autonomia e segurança durante toda a permanência no hospital.

Também disponibilizamos uma equipe poliglota, preparada para acolher e orientar pacientes que falam outros idiomas, promovendo uma comunicação clara e eficaz.

Se desejar receber a visita de um representante religioso, estamos à disposição para ajudar. O Escritório de Experiência do Paciente pode auxiliar na localização de representantes de diferentes crenças. Basta entrar em contato pelo **ramal 9011**.

HORÁRIOS DE VISITA AOS PACIENTES

O Hospital valoriza a presença da família e entende a importância do acolhimento durante a internação. Para garantir o bem-estar dos pacientes e a organização dos serviços, são estabelecidos os horários para visitação:

Unidade de Internação	
Apartamento e enfermarias	das 8h às 21h
	01 Acompanhante e 02 Visitas por paciente.



Unidade de Terapia Intensiva

UTI Adulto	das 11h às 13h das 15h às 17h 01 Acompanhante e 01 visitante por paciente.
UTI Pediátrica	Fica de livre acesso aos genitores. Avôs – das 13h até 14h, segunda-feira e sexta-feira. Irmãos – das 13h até 14h, quarta-feira.
UTI Neonatal	Fica de livre acesso os genitores. Visitantes: Avôs – das 13h até 14h, segunda-feira e sexta-feira. Irmãos – das 13h até 14h, quarta-feira.

Maternidade

Apartamentos	Das 8h às 21h 01 acompanhante e 04 visitantes por paciente.
Enfermarias	Das 8h às 21h. 01 acompanhante e 02 visitantes por paciente.

HOTELARIA

A limpeza dos apartamentos e ambientes comuns é realizada com o uso de produtos, equipamentos e técnicas de higienização específicos, padronizados e validados pelo Serviço de Controle de Infecção Hospitalar. Para garantir a excelência no serviço, contamos com um cronograma diário de limpeza.



A Hotelaria possui ramal exclusivo **(9161)** para atender a solicitações, como:

- Itens de enxoval (lençóis, cobertores e toalhas).
- Ajustes relacionados ao funcionamento das TVs e ar-condicionado.
- Limpeza adicional, quando necessário.

DEPARTAMENTO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

O Departamento de Nutrição e Dietética é responsável pelo preparo, organização e distribuição de refeições, que são adaptadas de acordo com as prescrições médicas e condutas dietoterápicas da nutricionista.

No prazo de até 24 horas após a internação, o nutricionista visita o paciente para realizar a triagem nutricional. As refeições são servidas nos seguintes horários:

DISTRIBUIÇÃO	
PACIENTE	ACOMPANHANTE ELEGÍVEL
Desjejum: das 06h – 7h30	Desjejum: das 06h – 7h30
Lanche da manhã: das 09h – 10h	
Almoço: das 11h – 14h	Almoço: das 11h – 14h
Lanche da tarde: das 15h – 16h	
Jantar: das 18h às 19h30	Jantar: das 18h às 19h30
Lanche da noite: das 20h30 às 21h30	

Orientações

- As refeições devem ser consumidas imediatamente após o recebimento para garantir a qualidade e segurança alimentar.
- Para melhor controle e efetividade do tratamento, solicitamos



- que não traga nenhum alimento para consumo do paciente.
- Para os acompanhantes, alimentos comprados na lanchonete do hospital devem ser consumidos **preferencialmente** no local.
 - Caso seja solicitada a troca de algum item da bandeja ou cardápio, a Nutrição entregará o pedido em até uma hora.
 - Na alteração de prescrição de dieta, a troca será realizada na refeição seguinte.
 - Os acompanhantes elegíveis recebem refeição (café da manhã, almoço e jantar), Sendo eles:
 - ✓ Acompanhante de pacientes menores de 18 anos;
 - ✓ Acompanhante de pacientes idosos (acima de 60 anos);
 - ✓ Acompanhante de pessoas com deficiência;
 - ✓ Acompanhante de parturientes – mulheres durante o trabalho de parto, parto e pós-parto.
 - Alguns convênios cobrem as refeições do acompanhante. Verifique a cobertura com seu convênio ou informe-se na Recepção Principal.
 - Em caso de dúvida ou se precisar de orientação, consulte o **Serviço de Nutrição pelo ramal (9021)**.

OUVIDORIA

A **Ouvidoria** do Hospital é um canal direto de comunicação entre pacientes, acompanhantes, colaboradores e a instituição. Seu principal objetivo é **acolher manifestações como elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias**, buscando sempre a melhoria contínua dos nossos serviços.

Como acessar a Ouvidoria:

- **Presencialmente:** Dirija-se ao setor da Ouvidoria,



localizado ao lado da recepção principal

- **Por telefone:** 3003-4330 WhatsApp (83) 99831-0633
- **Por e-mail:** ouvidoria@hnsn.com.br
- **Site:** <https://hnsn.com.br/ouvidoria>

Horário de atendimento:

Segunda a sexta-feira, das 08h às 18h.

Todas as manifestações são tratadas com **sigilo, ética e imparcialidade**, e as respostas são fornecidas dentro de prazos definidos, conforme a complexidade de cada caso.

MODELO ASSISTENCIAL CENTRADO NO PACIENTE

O modelo de **cuidado centrado no paciente** reconhece que suas necessidades e valores estão em primeiro lugar. Esse modelo busca oferecer uma assistência individualizada, integral e humanizada, promovendo a participação ativa do paciente e/ou de seu responsável em todas as etapas do atendimento e da internação.

Com o objetivo de **fortalecer a segurança do paciente**, a equipe assistencial orienta pacientes e acompanhantes sobre as melhores práticas de cuidado, com foco na segurança de todos os pacientes, familiares e colaboradores na melhoria contínua da comunicação entre as equipes e os usuários dos nossos serviços.

É essencial que pacientes e acompanhantes:



- ✓ Estejam cientes dos riscos envolvidos nos procedimentos;
- ✓ Comuniquem prontamente qualquer dúvida, desconforto ou informação relevante às equipes assistenciais;
- ✓ Participem ativamente do processo de cuidado.

Todas as informações relevantes serão devidamente registradas no prontuário e comunicadas ao paciente e/ou acompanhante, garantindo transparência, qualidade e segurança no atendimento.

QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

A Política de Qualidade e Segurança do Paciente consiste num conjunto de ações para promover o contínuo aprimoramento de todos os serviços realizados pela nossa instituição, baseando-se em um cuidado seguro, efetivo, centrado no paciente, oportuno, eficiente e com equidade.

Nosso hospital é acreditado pela *Joint Commission International* (JCI), uma das mais respeitadas instituições de acreditação em saúde no mundo. Essa certificação atesta nosso compromisso com os mais altos padrões de qualidade, segurança do paciente e excelência no atendimento, incluindo o cumprimento das Metas Internacionais de Segurança do Paciente.



METAS INTERNACIONAIS DE SEGURANÇA

A segurança do paciente é uma prioridade para o Hospital Nossa Senhora das Neves. Por isso, incentivamos que pacientes e acompanhantes participem ativamente dos cuidados durante a internação.

Confira abaixo como você pode contribuir:

META 1 – IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE

Confirme sua Identificação:

- Sempre que receber medicação, for fazer exames ou procedimentos, confirme seu nome completo e data de nascimento.
- Use corretamente a pulseira de identificação e avise se ela estiver incorreta ou danificada.

Pulseiras de Identificação

Branca: identifica o nome completo e data de nascimento. **Vermelha:** identifica se o paciente possui alergia.

Amarela: identifica se o paciente possui riscos de queda.



META 2 – MELHORAR A COMUNICAÇÃO EFICAZ

Participe da Comunicação com a Equipe de Saúde:

- Informe corretamente seus medicamentos em uso, alergias e doenças.
- Tire todas as dúvidas com a equipe. Perguntar é um direito seu!
- Se algo parecer errado ou fora do comum, avise um profissional imediatamente.

META 3 – MELHORAR A SEGURANÇA DE MEDICAMENTOS DE ALTA VIGILÂNCIA

Fique Atento aos Medicamentos

- Pergunte sempre qual é o medicamento, para que serve e como deve ser tomado.
- Avise a equipe se sentir algum efeito diferente após o uso.
- Não aceite medicamentos sem que sua identificação seja confirmada.

META 4 – GARANTIR UM CIRURGIA SEGURA

Segurança na Cirurgia ou Procedimentos

- Antes de uma cirurgia, confirme com a equipe o local e tipo de procedimento.
- Siga todas as instruções pré e pós-operatórias.

META 5 – REDUZIR O RISCO DE INFECÇÕES ASSOCIADAS AOS CUIDADOS EM SAÚDE

Cuidados com Infecções

- Higienize sempre as mãos, principalmente antes das refeições e após usar o banheiro.
- Incentive visitas e acompanhantes a também lavarem as mãos ou usarem álcool em gel.



META 6 – REDUZIR O RISCO DE DANOS AOS PACIENTE RESULTANTE DE QUEDA E LESÃO POR PRESSÃO

Prevenção de Quedas e Feridas

- Peça ajuda para se levantar, caminhar ou ir ao banheiro, principalmente se estiver com tontura ou fraqueza.
- Evite deixar objetos no chão do quarto e mantenha campainha sempre ao alcance.
- Siga todas as instruções para mudança de decubito.

‘O link a seguir é fornecido para caso queira relatar preocupações sobre segurança do paciente, fale conosco:

<https://qualidor-notifica.rededor.com.br/notificar-evento>

PREOCUPAÇÕES SOBRE A SEGURANÇA DO PACIENTE, FALE CONOSCO.



Caso queira falar com a JCI sobre segurança do paciente acesse aqui:

<https://www.jointcommissioninternational.org/contact-us/report-a-quality-and-safety-issue/>

REPORT DE EVENTOS RELACIONADOS A SEGURANÇA DO PACIENTE, FALAR COM JOINT COMISSION INTERNATIONAL.



ISOLAMENTO HOSPITALAR: PRECAUÇÕES PARA ISOLAMENTO

Para garantir a segurança de todos e evitar a transmissão de infecções, alguns pacientes precisam permanecer em **isolamento hospitalar**. Essa medida visa proteger o paciente, outros internados, visitantes e profissionais de saúde.

Orientações importantes para pacientes e acompanhantes:

1. Por que o isolamento é necessário?

O isolamento é indicado quando há risco de transmissão de microrganismos (vírus, bactérias ou fungos). Pode ser necessário por suspeita ou confirmação de infecções transmissíveis.

2. Precauções específicas podem incluir:

- **Uso de máscara, avental e luvas** por parte da equipe, acompanhantes e visitantes, conforme orientação;
- **Higienização frequente das mãos**, especialmente ao entrar e



sair do quarto;

- **Restrições de circulação:** o paciente deve permanecer no quarto, evitando deslocamentos desnecessários pelo hospital;
- **Visitas controladas ou restritas,** dependendo do tipo de precaução;
- **Acompanhantes e visitantes devem seguir rigorosamente as orientações da equipe de enfermagem.**

3. Tipos comuns de isolamento:

- **Contato** (ex: infecções por bactérias multirresistentes);
- **Gotículas** (ex: gripe, COVID-19);
- **Aéreo** (ex: tuberculose).

A equipe informará o tipo de precaução necessário para cada caso.

4. Sua colaboração é essencial

- Siga todas as orientações fornecidas pela equipe assistencial;
- Evite tocar superfícies desnecessariamente;
- Mantenha os itens pessoais organizados e dentro do quarto;
- Em caso de dúvidas, fale com a enfermagem ou com a equipe médica.

SEGURANÇA NAS DEPENDÊNCIAS DA INSTITUIÇÃO

A instituição dispõe de um monitoramento de câmeras 24h e as imagens são armazenadas, confidenciais e protegidas. Todos os acessos às dependências do hospital são monitorados por segurança.

O hospital tem equipes treinadas e preparadas para atender situações de urgência e emergência nas edificações da instituição. Na eventualidade de qualquer intercorrência, respeite e siga rigorosamente as orientações.



PREVENÇÃO DE INCÊNDIO

Todo o edifício conta com equipamentos de combate a incêndio, alarme e saídas de emergência devidamente identificadas. Em todos os setores, possuímos rotas de fuga com representação do trajeto mais rápido e seguro para se chegar à saída de emergência mais próxima.

Em caso de incêndio, siga as orientações dos colaboradores, identificados como participantes da brigada de incêndio, com **botons vermelhos** no crachá funcional.

FUMO

Informamos que é **terminantemente proibido** fumar em qualquer área interna e externa do hospital, incluindo apartamentos, banheiros, corredores e escadas.

Essa medida é essencial para garantir a segurança de todos, especialmente porque os apartamentos estão equipados com réguas de gases medicinais inflamáveis, o que aumenta significativamente o risco de incêndios e explosões.

NOTA: Em situações excepcionais, pacientes em tratamento que necessitem fumar serão avaliados pela equipe médica. Havendo liberação expressa, registro em prescrição, o paciente será encaminhado a uma área externa específica, acompanhado por um profissional autorizado.



ALTA HOSPITALAR

Informamos que, a partir da ALTA MÉDICA, o período de internação e todos os serviços assistenciais, de hotelaria e de nutrição estão oficialmente encerrados.

Após a liberação da alta, o paciente e seu acompanhante poderão permanecer no apartamento por até 1 (uma) hora para organizarem seus pertences e realizarem a saída com tranquilidade.

A permanência além desse período poderá gerar cobrança de valores adicionais, conforme política interna da instituição.

Pertences Pessoais

Solicitamos a gentileza de confirmar que está levando todos os pertences pessoais.

Canais de Atendimento

Em caso de dúvidas ou necessidade de apoio, nossa Central de Hotelaria e está à disposição no ramal 9161.

PARA AGENDAMENTOS DE CONSULTAS OU EXAMES, ENTRE EM CONTATO COM NOSSA CENTRAL DE MARCAÇÕES: (83) 3565-9000

SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO

Os dados cadastrais e demais informações que perfazem o prontuário do paciente por força da lei são confidenciais, são de direito do paciente, segundo as resoluções do Conselho Federal de Medicina, em especial a Resolução CFM N° 2.217/2018 e Recomendação CFM N° 03/2014.

SOLICITAÇÃO

O paciente e/ou **responsável poderão solicitar a cópia do prontuário**, seguindo o fluxo:

1. Escolha do tipo da cópia;
2. Mediante a solicitação, o Hospital Nossa Senhora das Neves cobrará uma taxa para cobrir com os custos necessários para elaboração do documento no momento da solicitação, sendo:
 - A impressão de formulário específico do prontuário (descrição cirúrgica, ficha anestésica ou sumário de alta), **NÃO** terá custo.
 - Valor padrão para solicitação em mídia digital (pen drive) = R\$ 20,00 (vinte reais);
 - No caso de solicitação impressa será cobrado o custo de cópia por diária = 5,00 (cinco reais).

OBS: Caso o período do internamento solicitado tenha ocorrido há mais 8 anos, será necessário resgate de prontuário em arquivo terceirizado e será cobrado o valor extra de R\$ 20,00 (vinte reais).
3. A cópia do documento solicitado **será fornecido no prazo de até 15 dias úteis**, após a efetuação do pagamento;
4. Caso a data do internamento seja superior a 04 meses, a cópia do(s) documento solicitado **será fornecido no prazo de até 30 dias úteis**, após a efetuação do pagamento.



ENTREGA

Para **recebimento da cópia** do documento solicitado, será necessário a apresentação das seguintes documentações:

- **Próprio paciente**, mediante a apresentação do documento original com foto ou cópia autenticada;
- **Pessoa com procuração com firma reconhecida**, mediante a apresentação do documento original com foto ou cópia autenticada de ambos;

OBS: A procuração com firma reconhecida deverá constar a descrição de pleno poder ao acesso as informações do paciente no prontuário.

- **Pai ou Mãe do paciente menor de 18 anos**, mediante a apresentação do documento original com foto ou cópia autenticada e certidão de nascimento do menor;
- **Portador de Termo de Curatela para paciente maior de 18 anos**, incapaz para o exercício da Vida Civil, mediante a apresentação do documento original com foto ou cópia autenticada de ambos;
- **Portador de Termo de Tutela para paciente menor de 18 anos**, exceto pai e mãe, mediante a apresentação do documento original com foto ou cópia autenticada de ambos;
- **Portador de Certidão de Óbito para paciente falecido, desde que seja cônjuge/companheiro(a) munido da certidão de casamento ou sucessores legítimo em linha reta, filhos ou colaterais até quarto grau**, conforme a recomendação do CFM de nº 03/2014*, mediante a apresentação do documento original com foto ou cópia autenticada de ambos.

OBS: *Recomendação do CFM de nº 03/2014, refere que instituições de tratamento médico, clínico, ambulatorial ou hospitalar:

a) forneçam, quando solicitados pelo cônjuge/companheiro sobrevivente do paciente morto, e sucessivamente pelos sucessores legítimos do paciente em linha reta, ou colaterais até o quarto grau, os prontuários médicos do paciente falecido: desde que documentalmente comprovado o vínculo familiar e observada a ordem de vocação hereditária.



CONSIDERAÇÕES FINAIS:

As cópias ficarão disponíveis para retirada por 90 (noventa) dias, após esse período serão descartadas.

AVISO DE GOLPE TELEFÔNICO

Atenção!

Em respeito aos nossos pacientes e familiares, e com o intuito de prevenir possíveis fraudes, comunicamos que estamos cientes de um novo golpe sendo aplicado em hospitais, com o objetivo de obter vantagens financeiras durante o período de internação.

O golpe consiste em ligações realizadas por golpistas que se passam por médicos, fornecedores ou até funcionários da instituição. Durante a conversa, eles alegam que o hospital necessita de determinados produtos ou materiais que não estão disponíveis e oferecem "preços acessíveis", buscando convencer os familiares a realizarem pagamentos indevidos.

Orientações importantes:

- Desconfie de qualquer ligação suspeita. Caso receba um contato desse tipo, não faça pagamentos ou transferências de dinheiro sem antes confirmar a veracidade da solicitação.
- Informe imediatamente à Administração do Hospital sobre qualquer abordagem suspeita, pelo telefone 83 - 3565-9000, para que possamos tomar as providências necessárias.
- Não faça depósitos, TEDs, DOCs, PIX ou qualquer tipo de pagamento a pessoas desconhecidas, mesmo que aleguem ser funcionários ou representantes da instituição.

Esclarecemos que o Hospital Nossa Senhora das Neves não tem qualquer vínculo com essas fraudes e, portanto, não se responsabiliza



por eventuais perdas financeiras decorrentes de golpes aplicados por terceiros fora do nosso controle.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Portaria Nº 1.820, de 13 de Agosto de 2009. Dispõe sobre direitos e deveres dos usuários de saúde. Ministério da Saúde.

BRASIL. Estatuto do Idoso 3ª ed./ Ministério da Saúde. Brasília. Ministério da Saúde, 2013.

BRASIL. Estatuto da Criança e do Adolescente/ Ministério da Saúde. Brasília. Ministério da Saúde, 2019.

BRASIL. Lei nº 14.737, de 27 de novembro de 2023 - amplia o direito de acompanhante para mulheres em atendimentos médicos em serviços de saúde. Ministério da Saúde, 2023.

FENAPAE, 2007. Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde: Organização Mundial de Saúde, tradução e edição Edusp, São Paulo, 2003.

JOINT COMMISSION INTERNATIONAL. Padrões de Acreditação da *Joint Commission International* para Hospitais. 8ª edição. Janeiro de 2025.



REDE DOR



Rua Etelvina Macedo de Mendonça, 531, Torre Paraíba,
João Pessoa, PB.

Contato: (83) 3565-9000

Site: hnsn.com.br