

ORIENTAÇÕES AO PACIENTE E ACOMPANHANTE





ÍNDICE

<i>Boas-Vindas</i>	4
<i>Introdução</i>	4
<i>Direitos dos Pacientes e Acompanhantes</i>	4
<i>Responsabilidades e Deveres dos Pacientes e Acompanhantes</i>	7
<i>Referências Legais</i>	8
<i>Internação</i>	8
<i>Acomodações</i>	8
<i>Apartamentos</i>	8
<i>Enfermarias</i>	8
<i>Visitas aos Pacientes</i>	9
<i>Crianças</i>	9
<i>Procedimentos</i>	10
<i>Número de Crianças Permitido</i>	10
<i>Horário e Duração da Visita Infantil</i>	10
<i>Restrições ao Paciente</i>	11
<i>Orientações Gerais</i>	11
<i>Transferência Interna</i>	12
<i>Alta Hospitalar</i>	12
<i>Hotelaria</i>	13
<i>Departamento de Nutrição e Dietética</i>	13
<i>Observações Gerais</i>	14
<i>Rotina de Entrega de Água aos Pacientes</i>	14
<i>Acompanhantes</i>	14
<i>Modelo Assistencial: Centrado no Paciente</i>	15
<i>Equipe Multidisciplinar</i>	15
<i>Qualidade e Segurança do Paciente</i>	16
<i>Metas Internacionais de Segurança</i>	16
<i>Meta 1 - Identificação do Paciente</i>	16
<i>Pulseiras de Identificação</i>	16
<i>Meta 2 - Melhorar a Comunicação Eficaz</i>	17
<i>Meta 3 - Melhorar a Segurança de Medicamentos de Alta Vigilância</i>	17
<i>Meta 4 - Garantir Uma Cirurgia Segura</i>	17
<i>Meta 5 - Reduzir o Risco de Infecções Associadas aos Cuidados em Saúde</i>	17
<i>Meta 6 - Reduzir o Risco de Danos ao Paciente Resultante de Queda</i>	18
<i>Plano Terapêutico</i>	18
<i>Isolamento Hospitalar – Precauções para Isolamento</i>	19
<i>Cama</i>	19
<i>Doenças</i>	20
<i>Cateteres, Sondas, Curativos e Equipamentos</i>	20
<i>Flores Naturais</i>	20
<i>Objetos Pessoais</i>	20
<i>Segurança nas Dependências da Instituição</i>	20
<i>Prevenção de Incêndio</i>	21
<i>Fumo</i>	21
<i>Ouvidoria</i>	21
<i>Localização</i>	22
<i>SAME - Serviço de Arquivo Médico</i>	22
<i>Aviso de Golpe Telefônico</i>	22
<i>Anotações</i>	23
<i>Protocolo de Recebimento</i>	25

BOAS-VINDAS

O **Hospital Novo Atibaia** disponibiliza instalações modernas para prestar atendimento de qualidade a seus pacientes. Possui modernos leitos de internação para adultos e crianças. Humanização, cuidado, atenção e respeito são palavras que orientam todas as atividades das equipes.

Neste guia, você terá acesso a todas essas informações e muito mais durante a sua permanência na Instituição. Seja bem-vindo(a) ao Hospital Novo Atibaia.

INTRODUÇÃO

O **Hospital Novo Atibaia** apresenta o Manual de Orientações ao Paciente e Acompanhante, desenvolvido para orientá-lo durante o seu atendimento e permanência na instituição.

Este manual destina-se a pacientes e seus cuidadores (acompanhantes, familiares e visitantes), e sua finalidade é prestar informações importantes aos usuários de nossos serviços, como práticas que visam o bem-estar e a recuperação do paciente, sendo um instrumento facilitador para a convivência comum no ambiente hospitalar.

DIREITOS DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

O Hospital Novo Atibaia estabelece como prioridades o respeito, a segurança, a privacidade e o sigilo dos cuidados e informações no atendimento médico-hospitalar, agindo com excelência no atendimento e respeitando as Leis e Regulamentos vigentes, conforme o Ministério da Saúde - Portaria 1.820, de 13 de agosto de 2009 - Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde.

- Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito ou discriminação;
- Ser identificado por nome completo e data de nascimento e não pelo nome da sua doença, número, código ou qualquer outra forma de preconceito;
- Poder identificar o funcionário por meio do crachá com fotografia, nome e cargo a que pertence;
- Receber informações sobre as normas da instituição e a proteção de seus pertences pessoais;
- Ter direito a receber informações claras, simples e compreensivas por parte da equipe que o assiste, adaptadas à sua condição cultural, a respeito de seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos;
- Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber informações adequadas, desde que não esteja em risco de vida; no caso de impossibilidade de expressar sua vontade, o consentimento deve ser dado, por escrito, por seus familiares ou responsáveis;
- Receber informações sobre os medicamentos que lhe serão administrados, bem como a procedência de sangue e hemoderivados, antes de recebê-los;
- Receber tratamento hospitalar adequado para controlar e minimizar dores físicas, de acordo com diretrizes ou protocolos clínicos da instituição;
- Ter acesso ao seu prontuário, de acordo com a legislação vigente e conforme as normas da instituição. O prontuário deve incluir o conjunto de documentos e informações padronizadas sobre o histórico do paciente, princípios e evolução da doença, condutas terapêuticas e demais anotações clínicas;
- Ter resguardado a confidencialidade de toda e qualquer informação, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública;

- Receber ou recusar assistência psicológica e religiosa;
- Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas, bem como seus valores éticos e culturais;
- Ter garantida a sua segurança, individualidade, privacidade, integridade física, psíquica e moral; para tanto, o paciente tem direito a manter sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que a resguarde;
- Ter assegurados, em se tratando de crianças, adolescentes, indivíduos deficientes ou idosos, seus direitos, de acordo com a legislação vigente;
- Ter o direito a um acompanhante de sua escolha durante todo o período da internação, de acordo com as normas da instituição;
- Ser estimulado a participar de todas as decisões sobre seus cuidados, tendo a garantia de que a equipe que o assiste fornecerá informações e esclarecimentos acerca de dúvidas, resultados do cuidado e do tratamento, bem como resultados não previstos;
- Poder indicar um familiar ou responsável pelas informações e pela tomada de decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados, procedimentos e medidas de ressuscitação ou outros tratamentos de sustentação da vida. Aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados;
- Expressar suas preocupações ou queixas para a direção da instituição, por meio do Serviço de Ouvidoria, e receber informações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com suas normas e regulamentos;
- Ter assistência respeitosa e com compaixão no fim de sua vida, ser tratado com dignidade e respeito após sua morte e não ter nenhum órgão ou tecido retirado de seu corpo sem sua prévia autorização, de sua família ou do responsável legal.

RESPONSABILIDADES E DEVERES DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

- Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos ou substâncias que provoquem farmacodependência, procedimentos médicos progressos e outros problemas relacionados à sua saúde;
- Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que assiste o paciente, sendo responsável pelas consequências de sua recusa;
- Conhecer e respeitar as normas e regulamentos do Hospital;
- Zelar e responsabilizar-se pelas instalações da instituição colocadas à sua disposição;
- Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços da instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo com o controle de ruídos, assim como com o número e comportamento de seus visitantes;
- Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação e/ou atendimento ambulatorial, alterações no plano ou na operadora do convênio ou indicar o responsável legal e financeiro pelo seu tratamento hospitalar ou por indicar ao Hospital sobre quaisquer mudanças nessa indicação;
- Respeitar a proibição do fumo, extensivo aos seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente;
- Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades acima relacionadas deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados.

REFERÊNCIAS LEGAIS

- *Código Civil Brasileiro. Lei nº 10.406, de 10/01/2002*
- *Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11/09/1990*
- *Estatuto do Idoso. Lei nº 10.741, de 01/10/2003*
- *Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Lei nº 8.069, de 13/07/1990*
- *Estatuto do Desarmamento. Lei nº 10.826, de 22/12/2003*
- *Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas. Lei nº 11.343, de 23/08/2006*
- *Lei Federal nº 10.216, de 06/04/2001*
- *Lei Federal nº 9.294, de 15/07/1996*
- *Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018*
(*Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais*)

INTERNAÇÃO

A Recepção de Internação é responsável pelo acolhimento dos pacientes por meio das seguintes atividades:

- Formalização do processo de internação nas cirurgias eletivas;
- Solicitação de autorizações aos convênios para internações de urgência;
- Comunicação por meio de telefonia ao médico assistente sobre a internação do paciente.

ACOMODAÇÕES

Apartamentos

Todos os leitos do **Hospital Novo Atibaia** atendem aos exigentes critérios de qualidade e conforto. Os apartamentos têm TV, ambiente climatizado, acomodação para acompanhante, poltrona, banheiro, kit higienização, berço no quarto (alojamento conjunto) e visita de nutricionista.

Enfermarias

Todos os leitos do Hospital atendem aos critérios de qualidade e conforto. Os quartos possuem TV, ambiente climatizado, poltrona, banheiro, kit higienização, berço no quarto (alojamento conjunto) e visita de nutricionista.

VISITAS AOS PACIENTES

Todo visitante/acompanhante é bem-vindo e deverá seguir a paramentação adequada conforme recomendação vigente do Serviço de Controle de Infecção, durante todo o tempo dentro do hospital, e realizar a higiene das mãos antes de entrar e após sair do quarto, conforme informativo localizado junto às pias.

De acordo com o quadro clínico do paciente, o número de visitantes poderá ser limitado.

Pensando no bem-estar do paciente internado, estabelecemos o horário de visita da seguinte forma:

- Unidades de Internação (Apartamentos): das 9h às 21h (todos os dias)
- Unidade de Internação (Enfermaria): das 14h às 16h (todos os dias)
- Unidade de Terapia Intensiva Adulto: das 16h30 às 17h30 - Apenas 04 visitantes por dia (revezando de 02 em 02 por vez)

As trocas de acompanhantes, quando liberadas, deverão ocorrer às 08h, 17h30 e 20h

Unidade de Terapia Intensiva Neonatal/Pediátrica: das 11h às 12h (Boletim Médico) | 16h às 17h (todos os dias) - Apenas 02 visitantes (somente os pais).

Nota: Os horários de visita poderão sofrer alterações.

CRIANÇAS

Durante as visitas, só leve crianças menores se for estritamente necessário. O ambiente hospitalar não é 100% seguro para os pequenos que ainda estão com seu sistema de defesa imunológico em processo de formação.

- Idade mínima permitida para visita: 04 (quatro) anos, período em que a criança possui esquema vacinal completo contra doenças respiratórias;
- Menores de 04 (quatro) anos devem ser liberados somente para visitas na maternidade durante o puerpério;
- A criança deve ser acompanhada por responsável maior de 18 anos;

- Todos os visitantes devem estar com a saúde preservada e orientados a não fazer visitas se apresentarem qualquer sintoma de doença aguda infecciosa;
- É obrigatório que os visitantes estejam com a saúde preservada e com carteira de vacinação atualizada de acordo com o calendário vacinal. Qualquer desatualização vacinal, doença em tratamento ou atual presença de sintomas que coloque em risco a saúde da criança ou do paciente inviabilizará a visita, sendo feitas as devidas orientações aos familiares.

Procedimentos:

- Quando o paciente manifestar o desejo de ver a criança (menor de 04 anos), deve procurar a enfermeira assistencial, a fim de que a avaliação inicial seja feita, baseada nos critérios mencionados anteriormente;
- A equipe do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) deve avaliar os critérios para a visita (é necessário avaliar a carteira de vacinação da criança menor de 04 anos, para verificar se ela tem esquema vacinal completo contra doenças respiratórias);
- Nos casos em que o paciente estiver em isolamento de contato, a criança deverá realizar as orientações preestabelecidas pela equipe da SCIH, a saber: higiene das mãos; uso de luvas e aventais disponibilizados pela equipe;
- O responsável pela criança deverá agendar previamente a visita com a Equipe da Unidade de Internação e trazer cópia (xerox) da carteira de vacinação. Cabe ressaltar que qualquer membro da equipe envolvida tem autonomia para avaliar, baseado nos critérios estabelecidos acima, se o paciente tem condições de receber a visita infantil, de maneira que não haja necessidade de avaliação de todos os envolvidos, facilitando assim o processo.

Número de crianças permitido:

Caso o paciente esteja impossibilitado de se locomover até a sala de espera, apenas 01 (uma) criança será liberada para a visita à beira do leito.

Horário e Duração da visita infantil:

A criança deve comparecer ao hospital durante o horário de funcionamento do SCIH (das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira), com a duração de até 30 minutos, sempre acompanhada por seu responsável durante toda a visita.

Restrições ao paciente:

Não será permitido que a criança traga para o paciente qualquer tipo de alimento e/ou objeto que não seja autorizado previamente pela equipe Médica e de Enfermagem da Unidade de Internação.

ORIENTAÇÕES GERAIS

Nossa instituição conta com uma equipe multiprofissional para atendimento aos pacientes, e conhecer os integrantes da equipe é importante para o seu atendimento.

Estabelecemos que o hospital não se responsabiliza pela guarda, pelo extravio, roubo, furto ou por danos em objetos de valor pecuniário ou sentimental, sejam eles de pacientes, sejam de acompanhantes ou visitantes.

Estamos à disposição caso você queira receber a visita de religiosos. Se precisar de ajuda para localizar representantes de qualquer religião, entre em contato com a Administração.

Qualquer intercorrência na Unidade, solicitamos que sempre procure o enfermeiro do setor.

Informe sempre à enfermagem se o acompanhante se ausentar do Hospital ou quando ocorrer a troca.

Informações precisas, completas e acuradas sobre o histórico de saúde, qualquer tipo de restrição, tais como alergias, doenças prévias, restrições de caráter religioso ou cultural, medicamentos de uso contínuo (com informação se o paciente está em posse do seu medicamento), procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à saúde do paciente são de extrema importância para o cuidado.

Siga as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional.

Respeite os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviços da instituição.

Zeie pelos bens e propriedades do Hospital, colocados à sua disposição para seu conforto e para o tratamento do paciente. Solicite a mesma postura de outros visitantes.

Respeite as orientações quanto à manipulação de equipamentos e dispositivos que estejam conectados aos pacientes. Essa atribuição é de responsabilidade da equipe assistencial.

Participe ativamente do plano de tratamento, plano educacional e das orientações de alta durante toda a internação, tirando todas as suas dúvidas com a equipe.

TRANSFERÊNCIA INTERNA

Se for necessária a transferência do paciente para outra unidade/setor onde não é permitida a entrada de objetos pessoais, os pertences serão entregues ao acompanhante. Se o paciente estiver sem acompanhante no momento da transferência, a equipe assistencial irá relacionar os pertences e realizar a guarda.

Solicitamos que o acompanhante não permaneça no leito após a transferência, apenas se houver previsão de retorno do paciente para o mesmo leito, como no caso de transferência para realização de exames ou procedimentos.

ALTA HOSPITALAR

Após a assinatura da alta pelo médico, o paciente ou seu responsável deverá aguardar no quarto o contato da equipe multidisciplinar, que dará as orientações de Alta Hospitalar para a continuidade do cuidado em domicílio.

Caso necessário, solicite pessoalmente a 2ª via no setor respectivo à realização do exame. Recebida a alta, o paciente e os acompanhantes deverão deixar o quarto no prazo de 30 minutos, com tolerância máxima de 1 hora. Após esse período, permanecendo na acomodação, todas as despesas não cobertas pelo convênio, a partir de então, passam a ser de responsabilidade do paciente e de seu acompanhante.

Caso seja um paciente particular ou possua eventuais serviços especializados não cobertos pelo plano de saúde, deverá se dirigir à Tesouraria, localizada no térreo, de segunda a sexta, das 7h30 às 17h30, ou fazer contato pelo ramal 6026. Caso a alta seja dada em outros horários, a equipe de Tesouraria entrará em contato, no primeiro dia útil subsequente

à alta, para informar sobre a posição da conta hospitalar e os devidos acertos.

Ao deixar o quarto, verifique se nada está sendo esquecido. Informamos que o Hospital não se responsabiliza por objetos como celulares, notebook, joias ou valores deixados nos apartamentos.

HOTELARIA

Para a limpeza dos apartamentos/enfermarias e ambientes comuns são utilizados produtos, equipamentos e técnicas de higienização específicas para garantir o conforto de todos e ajudar no controle de infecções. Dispomos de um cronograma diário de limpeza.

DEPARTAMENTO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

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

Esse serviço contempla o prazo de até 24 horas após a internação, para o profissional nutricionista visitar o paciente e realizar a triagem nutricional.

As refeições são servidas nos seguintes horários:

DISTRIBUIÇÃO	
PACIENTE	ACOMPANHANTE ELEGÍVEL
Desjejum: das 7h00 às 8h30	Desjejum: das 7h00 às 8h30
Almoço: das 11h15 às 12h15	Almoço: das 11h15 às 12h15
Lanche da tarde: das 14h00 às 15h30	-
Jantar: das 17h15 às 18h15	Jantar: das 17h15 às 18h15
Ceia: das 19h00 às 20h15 (após as 20h15, chá com bolacha ou refeição quando solicitado).	-

Observações gerais

Para melhor controle e efetividade do tratamento, solicitamos que não traga nenhum alimento extra para consumo do paciente.

Caso seja solicitada a troca de algum item na bandeja ou cardápio, a Nutrição realizará a análise da observação e, se estiver de acordo, entregará o pedido em até uma hora. Na alteração de prescrição de dieta, a troca será realizada na refeição seguinte.

Em caso de dúvidas ou se precisar de orientação, consulte o Serviço de Nutrição pelo ramal 2222 (para acomodações em apartamentos).

Rotina de entrega de água aos pacientes

Esse serviço entrega aos pacientes 1,5 litros de água, no horário do desjejum e do lanche da tarde, totalizando 3 litros de água/dia.

Caso seja necessária a oferta em maior ou menor volume, o serviço analisará e ajustará conforme a necessidade e/ou prescrição médica.

Não fornecemos garrafas para acompanhantes, somente para pacientes internados.

ACOMPANHANTES

Segundo a legislação, Lei Número 10.689, de 30 de Novembro de 2000, sobre a permanência de acompanhantes dos pacientes internados nas unidades de saúde do Estado, os acompanhantes elegíveis recebem refeições (desjejum, almoço e jantar).

Alguns convênios cobrem as refeições do acompanhante. Verifique a cobertura com seu convênio ou informe-se na Internação.

Caso opte por refeição particular, consulte o Serviço de Nutrição e/ou a Unidade de Internação

Observação: É necessária a solicitação prévia das refeições para a equipe assistencial (nutricionistas, copeiras e/ou enfermagem).

As solicitações posteriores aos horários identificados acima ficarão sujeitas à disponibilidade dos insumos.

MODELO ASSISTENCIAL: CENTRADO NO PACIENTE

O cuidado centrado no paciente significa reconhecer que suas necessidades estão em primeiro lugar. Esse cuidado oferece uma assistência individualizada, integral e humanizada, com envolvimento do paciente e/ou responsável durante todo o atendimento/internação.

Com o intuito de promover a Segurança Assistencial, relacionamos algumas orientações da Equipe Assistencial, a fim de instruir o paciente e o acompanhante quanto às melhores Práticas Assistenciais, visando a garantia da segurança dos nossos pacientes e colaboradores, assim como a consolidação do fluxo de comunicação entre as equipes e usuários dos nossos serviços. É importante que o paciente, assim como seus familiares e cuidadores, conheça os riscos dos procedimentos e comunique e acione as equipes do hospital sobre quaisquer informações e/ou dúvidas que possam surgir. Todas as informações relevantes serão registradas e atualizadas diariamente na lousa terapêutica.

Equipe Multidisciplinar

O Hospital preocupa-se em oferecer, além de segurança e qualidade técnica, tranquilidade no momento da internação e conta com uma equipe especializada para atendimento aos pacientes internados.

Nossa equipe multidisciplinar (enfermagem, fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia, nutrição, farmácia e médicos especialistas) atua priorizando uma assistência individualizada, focada no bem-estar e tratamento do paciente, para que sua hospitalização seja a mais breve possível e que o cuidado tenha continuidade em sua casa. Se necessário, o Hospital também dispõe do Médico 24 horas em casos de emergências, com o objetivo de atender intercorrências dos pacientes com rapidez e segurança 24 horas por dia.

O Hospital identifica e adota medidas a fim de superar ou reduzir barreiras de limitação, como as linguísticas ou de comunicação, que possam dificultar o acesso, a comunicação e a assistência prestada aos pacientes e familiares, assim como respeita as crenças espirituais e religiosas e os valores éticos e culturais.

QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

A Política de Qualidade e Segurança do Paciente consiste em um 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. Dentre as principais atividades da área de Qualidade estão o Núcleo de Segurança do Paciente, a gestão de documentos, a gestão de processos, a gestão de performance (indicadores), as auditorias e a interface com comissões obrigatórias e órgãos externos.

O Hospital Novo Atibaia adota os mais rigorosos padrões de qualidade com reconhecimento e certificação de Qualidade Nacional ONA desde 2013.

METAS INTERNACIONAIS DE SEGURANÇA

META 1 - Identificação do Paciente

O cuidado seguro começa com a identificação adequada. Essa prática de identificação do paciente é indispensável para garantir sua segurança em qualquer ambiente de cuidado à saúde. A identificação do paciente está prevista na Lei nº 10.241, de 17 de março de 1999, que dispõe sobre os direitos dos pacientes, usuários dos serviços de saúde no Estado de São Paulo, e prevê que o paciente tem direito a ser identificado e tratado pelo seu nome e sobrenome, não devendo ser identificado somente por números ou códigos (São Paulo, 1999). Utilizamos dois identificadores: nome completo e data de nascimento. A confirmação dos dois identificadores deverá ser aplicada antes de qualquer procedimento ou cuidado prestado durante toda a sua internação e/ou atendimento.

Pulseiras de Identificação

As Pulseiras de Identificação do paciente não podem ser retiradas sem a orientação das equipes do hospital. Elas são colocadas com o objetivo de auxiliar as equipes frente à gestão visual, por cores e códigos de barras. Veja como identificar:

Branca: Identifica o nome completo e a data de nascimento do paciente.

Azul: Identifica se o paciente possui riscos de alergias.

Amarela: Identifica se o paciente possui riscos de queda.

META 2 - Melhorar a Comunicação Eficaz

Garantir que a comunicação seja eficaz, oportuna, exata, completa, inequívoca e compreendida pelo receptor reduz erros e resulta em mais segurança para o paciente. Essa comunicação se dá por meio da passagem de plantão entre as equipes, da ordem verbal em emergências, entre as transferências internas e externas, do relato de resultados críticos de exames e diagnósticos e dos registros em prontuários.

META 3 - Melhorar a Segurança de Medicamentos de Alta Vigilância

O gerenciamento dos medicamentos de alta vigilância envolve um processo uniforme de identificação, segregação e armazenamento e dupla checagem na administração dos medicamentos em todas as unidades de cuidado, de modo a garantir a segurança dos medicamentos e a administração segura.

META 4 - Garantir uma Cirurgia Segura

A instituição segue o Protocolo do Programa de Cirurgia e Parto Seguro, conforme os preceitos Internacionais e Nacionais de Qualidade. Baseia-se no princípio de utilizar um conjunto de ações para alcançar o objetivo de identificar o paciente, o procedimento e o local corretos, por meio da implantação de processos uniformes de verificação pré-operatória, marcação de sítio cirúrgico e checklist de cirurgia segura. Caso o paciente seja submetido a um procedimento cirúrgico, deve certificar-se que os Termos de Consentimento Esclarecidos foram devidamente explicados, preenchidos e assinados pelo paciente e/ou seu responsável legal e pelo médico que o assiste.

META 5 - Reduzir o Risco de Infecções Associadas aos Cuidados em Saúde

Temos como compromisso a segurança do paciente e, visando reduzir a ocorrência de infecções relacionadas à assistência à saúde, adotamos uma Política de Higiene das Mãos de abrangência institucional.

É importante verificar e praticar a higienização das mãos sempre, antes e após o contato com o paciente e com os mobiliários do hospital, respeitando os Cinco Momentos de Higienização das Mãos, dispostos nos displays dos quartos. Essa prática visa minimizar os riscos de infecção, conforme as diretrizes de prevenção e controle de infecção baseadas em evidências, seguidas pela instituição.

META 6 - Reduzir o Risco de Danos ao Paciente Resultante de Queda

Todos os pacientes externos e internados são avaliados quanto ao risco de quedas, por meio de medidas que contemplam a avaliação de riscos, a garantia de cuidado multiprofissional e de um ambiente seguro e a promoção da educação do paciente, dos familiares e profissionais.

Caso o acompanhante precise se afastar do paciente, deixando-o sozinho no quarto, deve comunicar à equipe de enfermagem, garantindo assim a prevenção de acidentes por queda.

É essencial, também, seguir rigorosamente as orientações do médico e da equipe assistencial no que diz respeito às mobilizações e movimentações precoces, após o procedimento cirúrgico, evitando assim possíveis quedas e prevenindo o desenvolvimento de eventos tromboembólicos.

PLANO TERAPÊUTICO

A Equipe Assistencial do Corpo Clínico do Hospital Novo Atibaia está apta a prestar aos pacientes e/ou familiares todos os esclarecimentos necessários à condução do Plano Terapêutico do Paciente. O plano é individualizado e atualizado ou revisado pela equipe multidisciplinar com base em quaisquer alterações na condição do paciente.

Por ocasião da alta ou de uma eventual transferência, é essencial que a família e o paciente estejam cientes e participem do planejamento do Plano Terapêutico, garantindo assim a continuidade dos cuidados, que são extremamente importantes para o pronto restabelecimento de suas condições clínicas.

Após a alta, caso o paciente apresente qualquer tipo de problema clínico, é crucial retornar imediatamente ao Hospital.

ISOLAMENTO HOSPITALAR – PRECAUÇÕES PARA ISOLAMENTO

São uma série de medidas de cuidados que previnem a disseminação de microrganismos.

Quem precisa respeitar as orientações de precauções e isolamentos?

- Profissionais de saúde;
- Acompanhantes;
- Cuidadores;
- Familiares;
- Pacientes.

Existe um pacote de cuidados para cada tipo de precaução e isolamento. Tipos de precauções e isolamentos:

- Isolamento/Precaução padrão;
- Isolamento/Precaução de contato;
- Isolamento/Precaução respiratório por gotícula;
- Isolamento/Precaução respiratório por aerossol.

O tipo de isolamento é definido de acordo com o agente infeccioso confirmado ou suspeito e as orientações serão realizadas pela equipe assistencial, de acordo com protocolos definidos pelo Serviço de Controle de Infecção. Todos os isolamentos serão identificados visualmente nas portas. Em caso de dúvidas, procure a enfermagem antes de entrar no quarto.

CAMAS

Aos acompanhantes:

Sentar nas camas dos pacientes é desaconselhável. Utilize as poltronas e cadeiras disponíveis nos quartos.

DOENÇAS

Pessoas com suspeita de doença infectocontagiosa, como gripe, conjuntivite, febre de qualquer natureza ou suspeita de infecção não devem visitar o hospital.

CATETERES, SONDAS, CURATIVOS E EQUIPAMENTOS

Devem ser manuseados somente por pessoas treinadas e autorizadas. Em caso de dúvidas, solicite a orientação da equipe de enfermagem.

FLORES NATURAIS

São permitidos pequenos vasos de flores em sachê umedecido apenas na Unidade de Internação da Maternidade. Preferencialmente devem ficar fora do quarto. As flores estão proibidas para os pacientes cuja defesa imunológica esteja debilitada.

OBJETOS PESSOAIS

Com o intuito de evitar infecções cruzadas, não é permitida a troca de objetos de uso pessoal entre os pacientes.

Caso algum objeto caia no chão, higienize-o antes de devolvê-lo ao paciente.

SEGURANÇA NAS DEPENDÊNCIAS DA INSTITUIÇÃO

A instituição dispõe de um monitoramento de câmeras 24 horas e as imagens são armazenadas, confidenciais e protegidas nos termos da Lei nº 13.541/03. 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, assim como alarme e saídas de emergência devidamente identificadas. Em todos os setores possuímos rotas de fuga com representação do trajeto mais rápido e seguro para chegar à saída de emergência mais próxima. Em caso de incêndio, siga as orientações dos colaboradores, identificados como participantes da brigada de incêndio, com botão/crachá funcional.

FUMO

Não é permitido fumar em nenhum ambiente do Hospital Novo Atibaia, incluindo apartamentos, banheiros, corredores e escadas. Todos os apartamentos possuem régua de gases inflamáveis que podem causar explosões e incêndios.

OUIDORIA

A Ouvidoria do **Hospital Novo Atibaia** é um local neutro, confidencial e que está à sua disposição como um canal direto para manifestar seus elogios, reclamações, comentários ou qualquer tipo de pontuação quanto aos serviços prestados.

Tem o compromisso de receber todas as suas solicitações, encaminhando-as aos órgãos competentes e monitorando-as até uma resposta final. Você sempre será informado quanto à efetivação de seu registro, assim como ações e medidas tomadas durante todo o processo.

Seu exercício está pautado em princípios básicos da transparência, imparcialidade, senso crítico e discricão em defesa do proveito das partes interessadas, tendo como base as normas e os regulamentos institucionais.

Está sempre à disposição para escutá-lo, no intuito de garantir a melhor experiência no Hospital Novo Atibaia.

Quaisquer comentários, elogios ou sugestões poderão ser encaminhados à equipe do hospital por e-mail, telefone ou pessoalmente.

Atendimento na Unidade de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h, exceto aos sábados, domingos e feriados.

LOCALIZAÇÃO

O Hospital Novo Atibaia está localizado na Rua Pedro Cunha, nº 145, Atibaia/SP.

SAME - SERVIÇO DE ARQUIVO MÉDICO

O SAME é responsável pelo arquivamento dos documentos que compõem o prontuário, referentes à internação do paciente.

O prontuário é o conjunto de documentos e anotações referentes à saúde do paciente, sendo sua guarda responsabilidade da instituição.

Quando necessária, a solicitação do prontuário deverá ser feita pelo e-mail: same@hospitalnovo.com.br ou presencialmente junto à Recepção de Internação, no horário das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

O prazo para fornecimento será de 10 a 15 dias úteis após a confirmação da solicitação.

AVISO DE GOLPE TELEFÔNICO

Atenção

Em respeito aos nossos clientes e em caráter preventivo, comunicamos que está ocorrendo um novo tipo de golpe aplicado em hospitais, com a finalidade de obter vantagens financeiras durante a internação.

O golpe consiste em realizar ligações para pacientes e/ou familiares, apresentando-se como médicos, fornecedores ou funcionários da instituição, alegando necessidade de determinados produtos que o hospital não possui. O golpista afirma ter meios de conseguir preços mais acessíveis e, aproveitando-se da boa-fé e do momento de fragilidade dos familiares, acaba por convencê-los a fazer pagamentos indevidos.

Diante disso, orientamos que qualquer ligação ou abordagem que gere dúvidas seja imediatamente informada ao Hospital por meio da Administração, pelo telefone 4414-6006. Orientamos também que não seja realizado qualquer tipo de depósito, TED, DOC, PIX ou outras formas de pagamento para pessoas desconhecidas.

Declaramos que o Hospital Novo Atibaia não tem qualquer responsabilidade com essa situação, visto que tal fraude é proveniente de ambiente externo ao hospital, portanto, é isenta de ressarcimento de qualquer importância que o paciente/familiar tenha perdido em decorrência do golpe.

PROTOCOLO DE RECEBIMENTO

Eu, _____, declaro que recebi, nesta data, o Manual de Orientações ao Paciente e Acompanhante do **Hospital Novo Atibaia**, com as orientações necessárias sobre o funcionamento do Hospital, e declaro concordar com as informações contidas neste documento.

Nome completo: _____

Paciente: _____

Responsável Legal: _____

Data: ___/___/_____

RG: _____

Assinatura



Hospital Novo Atibaia

(11) 4414-6000

Rua Pedro Cunha, nº 145, Atibaia/SP

hospitalnovo.com.br