GUÍA DEL **PACIENTE**

SAMER

Esta guía fue desarrollada especialmente para guiarlo mejor durante su estadía en el Hospital.

Aquí encontrará información sobre cómo operamos.

Leer este material es muy importante. Si tienes alguna pregunta, no dudes en contactarnos directamente en el departamento de Admisiones.

Esperamos que tengas una pronta recuperación.

¡Sea bienvenido!

SAMER

RESUMEN

Hospitalización 4

Tratamiento 5

Alojamiento 8

Acompañantes y Visitantes 9

Traslado y Alta Hospitalaria 10

Otros Servicios 11

Derechos y responsabilidades de los pacientes 12

Declaración 15

Notas 17

HOSPITALIZACIÓN

La recepción de admisión es la encargada de formalizar su ingreso en este hospital. A su llegada, es importante que tenga a mano sus documentos de identidad originales, CPF, tarjeta de salud y solicitud de hospitalización.

HOSPITALIZACIÓN PRIVADA

Los gastos de hospitalización electiva privada deberán pagarse en el momento del check-in.

HOSPITALIZACIÓN POR EL PLAN DE SALUD

Los convenios cubren los gastos hospitalarios de acuerdo con el contrato firmado por el cliente. El paciente y/o su tutor financiero debe conocer el alcance y las limitaciones de la cobertura de su seguro médico. Gastos hospitalarios ocasionales no cubiertos por el plan de salud pueden ocurrir durante su hospitalización y serán reportados personalmente al responsable de su caso. Los gastos telefónicos y otros servicios extras no están cubiertos por los planes de salud. Los niños menores de 18 años o discapacitados por cualquier motivo (físico o legal) requieren una persona responsable de hospitalización, así como, para los mayores de 60 años, una referencia para el contacto.

La tarifa diaria hospitalaria es indivisible y cubre el período comprendido entre las 10 horas del día del ingreso y las 10 horas del día siguiente. En el caso de pacientes ingresados de forma privada, las facturas parciales deberán pagarse cada 24 horas.

Estimado paciente,

SAMER se preocupa por tu seguridad y la de tus familiares. Además de la presencia constante de conserjes uniformados, monitoreamos continuamente las instalaciones de la unidad mediante modernas cámaras de vigilancia, lo que nos permite registrar la entrada y salida de visitantes en todas nuestras recepciones.

¡Aunque adoptamos todos estos esfuerzos, hay personas de mala fe que utilizan el teléfono para obtener ventajas financieras indebidas! ¡No caigas en la estafa!

Por lo general, el paciente o su acompañante es abordado por el delincuente llamando a la habitación o al teléfono del familiar, haciéndose pasar por un médico o empleado del hospital, alegando la necesidad de un depósito económico para posibles exámenes y tratamientos no cubiertos por el plan de salud.

Otra forma de abordar esto es afirmar la necesidad de un nuevo tratamiento, como “se descubrió cáncer durante una cirugía” o “el tratamiento actual requiere medicamentos especiales”. Y eneste punto el delincuente solicita un depósito o PIX en una cuenta bancaria como “garantía oanticipo” para el trámite.

SAMER aclara que nuestra institución NO realiza ningún tipo de facturación vía telefónica y no solicita depósitos bancarios de ningún tipo, ya sea a nombre del hospital o de terceros. Existen áreas presenciales específicas en el hospital para atender estas demandas.

Cualquier duda sobre compra de medicamentos o realización de pruebas/ procedimientos sólo debe ser aclarada con su médico y SIEMPRE PRESENCIAL.

Cómo protegerse: porque respetamos la individualidad de nuestros pacientes, todas las salas reciben llamadas externas que no son monitoreadas por la institución, con el fin de mantener la confidencialidad de las conversaciones. Por lo tanto, le pedimos que usted o sus familiares estén atentos a las llamadas telefónicas recibidas en la sala debido al riesgo de estafas.

¡No facilites tus datos personales por teléfono o WhatsApp! Si recibe una llamada o solicitud de pago, hable con nuestro equipo médico en persona

TRATAMIENTO

MÉDICOS

Hospital SAMER cuenta con un equipo de médicos disponibles, trabajando las 24 horas del día en los sectores críticos del Hospital (Urgencias y Unidades de Cuidados Intensivos). Los equipos están formados por médicos de rutina y de guardia, trabajando de forma continua e ininterrumpida las 24 horas del día en el Hospital.

Los pacientes ingresados en las unidades clínicas reciben visitas diarias de rutina del equipo asistencial y, si es necesario, cuentan con la asistencia de la persona de guardia en horario de tarde y noche.

¡Es importante que se lo digas al equipo médico, quien en tu familia podrá recibir noticias e información sobre tu salud!

Si el paciente es admitido por un médico tratante, nuestro equipo estará disponible para brindar apoyo si es necesario.

El médico asistente es alguien que no forma parte del equipo del hospital y es elegido por el paciente para realizar el seguimiento de su hospitalización. El médico tratante debe registrarse en el CRM (Centro de Relaciones Médicas) del Hospital.

Si el paciente cuenta con un médico asistente, éste será el responsable de prescribir la medicación y la dieta, los cuales serán remitidos al servicio de

nutrición. Es responsabilidad del médico tratante mantener informados a sus pacientes sobre los procedimientos a los que se someten, así como sus causas y riesgos. El Hospital SAMER, siguiendo sus estándares éticos profesionales, no interfiere en la relación entre el médico tratante y el paciente a ningún nivel, incluido el financiero.

ENFERMERÍA

Una vez que llegue a la habitación, el paciente será visitado por un profesional del equipo de enfermería quien le brindará orientación general sobre su hospitalización. Durante su estancia, nuestros pacientes reciben la atención de un equipo altamente capacitado, que estará disponible las 24 horas del día. Siempre que necesite asistencia o la presencia de enfermería, el paciente puede utilizar el sistema de llamada electrónica, ubicado al lado de la cama y en el baño.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El Hospital SAMER comprende y respeta el derecho a la información relacionada con tratamientos, procedimientos y cirugías, y se preocupa por establecer el registro de información por parte del médico tratante.

Los términos del consentimiento informado deben aplicarse a procedimientos quirúrgicos, procedimientos anestésicos, diálisis, quimioterapia, transfusión de sangre y componentes sanguíneos, terapia trombolítica en accidentes cerebrovasculares y exámenes de imagen.

Siempre que estén indicados estos procedimientos informados, el médico tratante orientará al paciente y/o su representante legal sobre los riesgos y beneficios involucrados.

Esta práctica se formaliza mediante un formulario de consentimiento informado, cumplimentado por el propio médico y firmado por el paciente y/o representante. En situaciones de emergencia, el formulario de consentimiento informado no necesitará ser firmado por el paciente/o representante, sino por dos médicos relacionados con el caso. Este documento se guarda con el historial médico.

ALIMENTACIÓN DEL PACIENTE

La dieta del paciente puede ser modificada por el nutricionista según el cuadro clínico, comunicada al equipo médico y supervisada por el servicio de nutrición. que determina un menú personalizado, según dietoterapia. Los horarios de las comidas diarias son:

Desayuno	6:30 a 8:30
Almuerzo	11:00 a 13:30
Merienda	15:00 a 16:30
Cena	17:00 a 19:00
Cena	21:00 a 22:30

ATENCIÓN: En El hospital SAMER no se permiten alimentos de origen externo para consumo de los pacientes

EXÁMENES COMPLEMENTARIOS

Las imágenes e informes originales de los exámenes complementarios realizados antes de su hospitalización y traídos al Hospital SAMER al momento de su ingreso deben permanecer en custodia de su familia, evitando su pérdida.

FISIOTERAPIA Y FONOAUDIOLOGÍA

El Hospital brinda servicios en las áreas de Fisioterapia y Fonoaudiología, previa solicitud médica. Los equipos trabajan con profesionales capacitados, calificados y especializados en la atención a pacientes hospitalizados.

PSICOLOGÍA

El período de hospitalización puede provocar ansiedad y estrés en el paciente. En este escenario, el psicólogo hospitalario puede ayudar al paciente y a sus familiares a afrontar estos sentimientos y afrontar el tratamiento con más seguridad y confianza.

Se podrá solicitar la presencia de un psicólogo al equipo médico de la Unidad.

COMISIÓN DE CONTROL DE INFECCIONES HOSPITALES (CCIH)

Equipo integrado por médicos y enfermeras especializados, que gestionan medidas para prevenir y controlar las infecciones hospitalarias, garantizando la calidad y seguridad en la atención.

ALOJAMIENTO

Hospital SAMER, con el objetivo de conciliar la salud con el acto de acoger bien, ofrece el servicio de Hospitalidad Hospitalaria.

La estructura del Hospital sigue los estándares establecidos por la legislación hospitalaria: RDC 50 y Vigilancia de la Salud.

HABITACIÓN

Las habitaciones fueron diseñadas para garantizar comodidad y seguridad a pacientes y acompañantes.

Las suites están equipadas con:

- Camas automáticas, que permiten al paciente encontrar una posición ideal mediante un

mando a distancia, regulando la altura, la posición de los pies y la cabecera;

- Teléfono;

- Aire condicionado;

- Minibar;

- Llamada a la enfermera;

- Wi-Fi;

SERVICIO DE GOBERNANZA

El Servicio de Hospitalidad tiene como objetivo brindar una atención de calidad, humanizada y eficiente durante el período de hospitalización del paciente. Atiende cualquier solicitud en materia de higiene y hospitalidad, con el objetivo de garantizar el confort y la comodidad de nuestros pacientes y familiares.

HIGIENE HOSPITALARIA

Cada día, el equipo de higiene del hospital limpia la habitación. Se realizarán otras limpiezas cuando sea necesario o cuando se solicite en la Extensión 9000.

PERDIDOS Y ENCONTRADOS

Todos los objetos encontrados serán conservados en el Hospital SAMER por 90 (noventa) días, bajo la responsabilidad de la Industria Hotelera. Transcurrido este plazo, el Hospital brindará la disposición adecuada para ellos.

ACOMPAÑANTES Y VISITANTES

ACOMPAÑANTES

Para la seguridad del paciente, los acompañantes deberán identificarse en la recepción social y deberán mantener su identificación visible durante toda su estancia en el hospital.

No se permitirá la presencia de más de un acompañante por paciente después de las 19 horas.

La decisión de que el familiar principal permanezca con el paciente anciano o adolescente en la UCI será tomada por el equipo médico, cuando se entienda que existe un beneficio evidente para el paciente, como parte de su proceso de atención, además de su recuperación física y mental.

El suministro de alimentos para el acompañante dependerá de la cobertura contractual de su acuerdo; En caso de duda, consulte con nuestro departamento de hospitalización. Los horarios de las comidas serán:

- Desayuno: de 7:00 a 8:00 horas.
- Almuerzo: 12:00 a 14:30 horas.
- Cena: de 20:00 a 21:00 horas.

VISITANTE

Los visitantes deberán presentar su CPF y documento de identificación con fotografía en la recepción social. Y deberán mantener visible su identificación durante toda su estancia en el hospital.

Debido al riesgo de contaminación, se recomienda no sentarse en la cama del paciente, llevar comida y arreglos florales.

TRASLADO Y ALTA DEL HOSPITAL

TRANSFERENCIA INTERNA

Siempre que el paciente necesite ser trasladado a una Unidad de Cuidados Intensivos, se deberá liberar inmediatamente la habitación que ocupa, no pudiendo permanecer en su interior el acompañante y/o sus pertenencias, para que la habitación quede disponible para otro paciente que lo necesita.

Lo mismo se aplica a los pacientes quirúrgicos, que se espera que se recuperen Postoperatorio en la Unidad de Cuidados Intensivos o Postoperatorio.

ALTA HOSPITALARIA Y CHECK OUT

Al determinar el alta del paciente, el médico tratante deberá comunicarlo al equipo de enfermería del sector, iniciando los trámites administrativos de alta. El paciente deberá esperar la llegada del transporte a la habitación, el cual lo acompañará hasta su salida de las instalaciones del Hospital, pasando por el Sector de Recepción de Visitantes.

La tarifa del hospital vence a las 10 de la mañana. Después del alta hospitalaria, la cama debe quedar libre en el plazo de 1 hora.

En el caso de hospitalizaciones privadas, luego de señalar el alta médica al equipo de enfermería, informar a la caja que revisarán la factura para cerrar la cuenta.

OTROS SERVICIOS

DEFENSOR DEL PUEBLO

El Defensor del Pueblo es un canal de comunicación directo entre la dirección del Hospital SAMER y sus clientes. Su misión es conseguir que el cliente se sienta atendido, satisfecho e informado.

Las sugerencias, solicitudes y críticas son fundamentales para mejorar la calidad de nuestro servicio.

Atención presencial los días laborables de 7:30 a 17:30 horas (excepto viernes, de 7:30 a 16:30 horas).

Atención telefónica a través de la extensión 9052.

Soporte por correo electrónico: ouvidoria@samer.com.br

FUMADORES

Según ordenanza 731, artículo 4 del Ministerio de Salud y Ley 3868, del 24/06/02, está prohibido fumar en las instalaciones del Hospital.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

DERECHOS

1. Recibir atención digna, atenta y respetuosa sin importar su raza, credo, edad, género, orientación sexual, diagnóstico o cualquier otra forma.

2. Ser identificado por su nombre y apellido, fecha de nacimiento y no por el nombre de su enfermedad, número, código o cualquier otra forma de identificación.

3. Pudiendo identificar, a través de nombre y función, a los profesionales implicados en su atención.

4. Recibir información clara y comprensible sobre su diagnóstico, opciones terapéuticas y riesgos involucrados.

5. Consentir o rechazar, en cualquier momento, procedimientos diagnósticos o terapéuticos, libre y voluntariamente, después de recibir información adecuada sobre el tratamiento sugerido, siempre que no ponga en peligro la vida, sin que se le impongan sanciones morales y/o legales.

6. Solicitar una segunda opinión sobre su diagnóstico o tratamiento y, si lo considera necesario, sustituir al médico responsable.

7. Tener acceso a su expediente médico de acuerdo con las normas de la Institución. La historia clínica incluye un conjunto de documentos e información estandarizada sobre la historia del paciente, principios y evolución de la enfermedad, procedimientos terapéuticos y otras notas clínicas.

8. Mantener la confidencialidad de toda información personal íntima manteniendo el secreto profesional, siempre que no suponga un riesgo para terceros o la salud pública.

9. Recibir o rechazar asistencia psicológica, social y religiosa.

10. Tener garantizada su seguridad, integridad física, psíquica y moral.

11. Recibir información sobre las normas de la institución para la protección de sus pertenencias personales.

12. Recibir información sobre los medicamentos que le serán administrados, así como el origen de la sangre y productos sanguíneos, antes de recibirlos;

13. Recibir tratamiento hospitalario adecuado para controlar y minimizar el dolor físico; de acuerdo con las guías o protocolos clínicos de la institución;

14. Que se respeten sus creencias espirituales y religiosas, así como sus valores éticos y culturales;

15. Que se garanticen sus derechos, en el caso de niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad o personas mayores, de conformidad con la legislación vigente;

16. Tener derecho a un acompañante de su elección durante todo el período de hospitalización, de acuerdo con las normas de la institución;

17. Anímate a participar en todas las decisiones sobre tu atención, con la garantía de que el equipo que te atiende te brindará información y aclaraciones sobre dudas, resultados de la atención y tratamiento, así como resultados inesperados;

18. Pudiendo indicar familiar o persona responsable de la información y toma de decisiones sobre procedimientos diagnósticos o terapéuticos, incluso en lo que respecta a tratamientos, cuidados y procedimientos y medidas de reanimación u otros tratamientos de soporte vital, aplicables a personas mayores de 18 años o legalmente emancipado;

19. Expresar sus inquietudes o quejas a la dirección de la Institución, a través del Servicio de Defensoría del Pueblo y recibir información y aclaraciones pertinentes, de conformidad con sus normas y reglamentos;

20. Tener asistencia respetuosa y compasiva al final de su vida y ser tratado con dignidad y respeto después de su muerte y no ser extraído de su cuerpo ningún órgano o tejido sin su autorización previa, la de su familia o tutor legal.

RESPONSABILIDADES Y DEBERES DE LOS PACIENTES, ACOMPAÑANTES Y FAMILIARES

1. Dar información completa y precisa sobre su historial de salud, enfermedades previas, procedimientos médicos previos y otros problemas relacionados con su salud.

2. Respetar las normas y reglamentos del Hospital.

3. Cuidar y hacerse responsable de los bienes de la Institución puestos a su disposición.

4. Respetar los derechos de los demás pacientes, empleados y prestadores de servicios de la Institución, tratándolos con civismo y cortesía, contribuyendo al control del ruido, número y comportamiento de sus visitantes.

5. Indique quién es el responsable económico de su tratamiento hospitalario, informando al Hospital cualquier cambio en esta indicación.

6. En el caso de niños, adolescentes o adultos considerados incapaces, los derechos y responsabilidades descritos deberán ser ejercidos por sus respectivos representantes legales.

7. Seguir las instrucciones recomendadas por el equipo multidisciplinario que asiste al paciente, siendo responsable de las consecuencias de su negativa;

8. Ser responsable de todos y cada uno de los gastos incurridos durante la hospitalización y/o atención ambulatoria o indicar la persona legal y financieramente responsable de su tratamiento hospitalario, informando al Hospital cualquier cambio en esta indicación;

9. Respetar la prohibición de fumar, extendida a acompañantes y visitantes, de acuerdo con la legislación vigente;

Cuando se vulneren derechos o no se cumplan responsabilidades, el líder de la unidad procurará velar por su adecuación, como representante de la institución. En última instancia, tanto los pacientes como las familias, así como la propia institución, cuentan con la ayuda del Defensor del Pueblo, que actuará como interfaz entre ambos.

DECLARACIÓN

Fecha de hospitalización: _____ / _____ / _____

Horario: _____

Yo, _____,

Paciente / tutor legal de_____

_____,

Declaro que, en la presente fecha, recibí la orientación necesaria sobre el funcionamiento del Hospital SAMER, sus prácticas, horarios y demás procedimientos que debo adoptar durante mi estancia en la institución, encaminados a mi bienestar y recuperación integral.

En esta ocasión tuve la oportunidad de realizar preguntas y fui respondida satisfactoriamente por el profesional identificado a continuación:

_____

Firma del profesional que proporcionó la información

_____

Firma del paciente / tutor legal

NOTAS

Rua Cadete Edson, 38 - Bairro: Montese, Resende-RJ
CEP: 27.541-060
Telefone: (24) 3358-9000

www.samer.com.br