



Anchieta

KoraSaúde

ORIENTAÇÕES AO PACIENTE E ACOMPANHANTE



O Hospital Anchieta agradece a preferência.

Visando ao seu bem-estar, segurança, conforto e satisfação, criamos este guia de orientação para que a sua internação seja o mais tranquila possível.



TELEFONES ÚTEIS

CENTRAL DE TELEFONIA:

3353-9000

NUTRIÇÃO:

9445

HOTELARIA:

9849

OUVIDORIA:

9200 / 9975 / 9808

CAIXA:

9486

CENTRO CIRÚRGICO:

9401 / 9403 / 9404

CENTRAL DE AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS:

9805 / 9806 / 9580

ADMISSÃO

Para a internação, é imprescindível a apresentação de um documento de identificação pessoal com foto, CPF e a carteira do convênio, quando pertinente.

No caso de internação para a realização de procedimentos, é necessária a presença de um acompanhante maior de 18 anos. Para partos, trazer o cartão de acompanhamento da gestante.

As indicações de preparo pré-operatório, como jejum e suspensão de medicação, devem ser respeitadas conforme orientação médica, pois seu não cumprimento pode gerar a suspensão do procedimento.

Para a segurança do paciente, é necessário dar informações corretas para o cadastro. Todas são muito importantes para a melhor abordagem ao paciente, principalmente dados de contato, como telefone, e-mail e endereço, e mais um contato para situações de emergência.

Obs.: o contato com o(a) paciente e/ou familiar pode ocorrer mesmo depois de/ou alta hospitalar, pois pode haver a necessidade de comunicados urgentes da parte médica e/ou a solicitação de algum documento que tenha ficado pendente no processo administrativo.

ATENÇÃO: nunca solicitamos depósito ou pagamento por meio de ligações ou mensagens.

ACOMPANHANTES E VISITANTES

A presença de acompanhantes e visitantes, quando possível, pode contribuir muito para a recuperação do paciente. Para isso, algumas regras e instruções devem ser seguidas.

CADASTRO

Realize o cadastro no balcão de informações, na entrada do Pronto-Socorro, mediante a apresentação de um documento de identificação pessoal com foto e/ou certidão de nascimento quando se tratar de crianças.



HORÁRIOS DE VISITA

O horário de visita acontece das 11h às 12h e das 16h às 18h. Poderão permanecer no quarto apenas duas pessoas por vez, sendo o acompanhante e um visitante ou dois visitantes. Os visitantes devem ter idade maior ou igual a 16 anos nas unidades de terapia intensiva e 12 anos nas unidades de internação, acompanhados dos pais ou responsáveis.

O direito à visita do filho aos pais, independentemente da idade, é garantido pela **Lei nº 14.950 de 2024**.

UNIDADES DE INTERNAÇÃO (2º, 3º, 11º e 12º ANDARES)

· Horário de visita: todos os dias, das 14h às 20h.

Dois visitantes por vez.

MATERNIDADE (10º ANDAR)

· Horário de visita: todos os dias, das 14h às 20h.

Dois visitantes por vez (são autorizadas visitas de crianças acompanhadas dos pais e/ou responsáveis).

UTI ADULTO

· Horário de visita: todos os dias, das 11h às 12h e das 16h às 18h.

Dois visitantes por vez.

UTI NEONATAL E PEDIÁTRICA

· Horário de visita: todos os dias, das 16h às 17h.

Um visitante por dia.

Obs.: em todas as primeiras e últimas terças-feiras do mês, teremos o dia do irmão e dos avós, em que é autorizada a entrada de um menor por paciente, acompanhado dos pais e/ou responsável, e de um dos avós no horário de visita.

TROCA DE ACOMPANHANTES

São permitidas três trocas de acompanhantes por dia, até, no máximo, 21h.

IMPORTANTE

Todos os acompanhantes e visitantes devem seguir as orientações abaixo:

- Em caso de sintomas gripais (tosse, coriza, dor de garganta, febre) ou de alguma outra doença transmissível (manchas vermelhas pelo corpo, retorno de viagem com febre e diarreia aguda), por favor, não acesse o hospital e procure atendimento médico;
- Higienize as mãos frequentemente;
- Visite somente seus familiares;
- Evite circular desnecessariamente pelos corredores;
- É importante estar com o cartão vacinal atualizado;
- Exceções deverão ser tratadas com a equipe assistencial e a liderança do setor individualmente;
- Não é permitido entrar com alimentos e bebidas, salvo se possuir autorização do Serviço de Nutrição;
- Exceções deverão ser tratadas com a equipe assistencial e a liderança do setor individualmente;
- Não é permitido entrar com flores ou plantas em unidades de cuidados aos pacientes;
- Não é permitido sentar-se ou deitar-se nos leitos dos pacientes;
- Não é permitido permanecer no ambiente durante procedimentos respiratórios que gerem aerossóis;
- Não é permitido manusear equipamentos, materiais e dispositivos médico-hospitalares;
- As visitas poderão ser suspensas se o paciente estiver em isolamento.

ALIMENTAÇÃO

As refeições dos pacientes são servidas de acordo com a prescrição médica.

Alguns pacientes necessitam de dietas especiais, que podem incluir a restrição de alguns alimentos e condimentos. Não é permitido oferecer ao paciente dieta diferente da prescrita, mesmo que ele esteja de dieta livre, salvo com liberação do nutricionista.

As refeições são servidas nos seguintes períodos:

Café da manhã - 7h30-8h30	Almoço - 12h-13h30
Lanche - 15h-16h20	Jantar - 18h-19h30
Ceia - 21h-22h	

Os pacientes internados em horários intermediários aos previstos para as refeições receberão um lanche complementar. Depois de assinada a alta hospitalar do paciente, as refeições não mais serão liberadas, e ele terá o prazo de uma hora de permanência no quarto.

Obs. 1: em situações excepcionais, em que não ocorra o cumprimento dos horários acima, por motivos operacionais, avisaremos o cliente.

Obs. 2: fica vedada a entrada de quaisquer equipamentos/utensílios nas dependências da instituição.

ALIMENTAÇÃO DO ACOMPANHANTE

Todos os acompanhantes de pacientes maiores de 60 anos ou menores de 18 anos, gestantes (apenas na internação do parto) e pessoas portadoras de necessidades especiais recebem as principais refeições (café da manhã, almoço e jantar).

Os acompanhantes de pacientes que não se enquadram nessas condições, a depender do convênio, também podem ter direito às refeições. A confirmação de tal cobertura pode ser realizada no SAC no ato da internação.

Se as refeições para acompanhantes não estiverem previstas na cobertura do convênio, elas podem ser adquiridas no ato da internação ou solicitadas, a qualquer momento, durante a estada hospitalar. Para obtê-las, entre em contato com o Caixa pelo **ramal 9486**.

Para acompanhantes de pacientes internados na **UTI Adulto**, as refeições deverão ser consumidas na sala dos acompanhantes da unidade.

Obs.: caso o acompanhante não esteja no leito no momento da entrega da refeição, ela não será mais oferecida, por causa de medidas de segurança alimentar.

SERVIÇO DE HOTELARIA

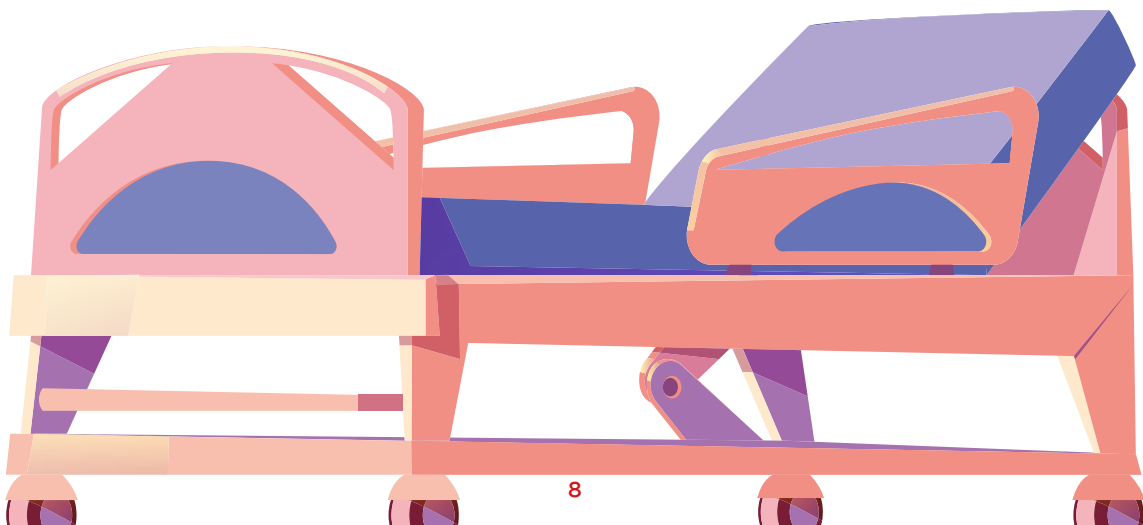
A higienização do quarto é feita diariamente e sempre que for necessário.

Cada paciente tem direito a um kit de enxoval, composto por cobertor, fronha, travesseiro, lençól, toalha de banho e camisola ou pijama. A troca do enxoval é realizada pela Hotelaria para o paciente que consegue se locomover.

- Paciente restrito ao leito ou em precaução de contato - a troca do enxoval é realizada pela enfermagem.

- Acompanhante de paciente menor de idade, idoso acima de 60 anos, puérperas e portador de necessidades especiais têm direito ao enxoval (um cobertor, um lençol, um travesseiro e uma toalha).
- Os acompanhantes que não se enquadram nas características citadas no item anterior e não têm essa cobertura pelo convênio, podem trazer seu enxoval de casa ou optar pelo aluguel do kit, que deve ser feito no Caixa.
- O kit de higiene é uma cortesia entregue somente na admissão do paciente. Portanto, pedimos que traga o seu kit de higiene pessoal para uso durante a internação, pois ele não é repostado.

Obs.: a rouparia para acompanhantes, como roupas de cama, travesseiro, pijamas, camisolas, toalhas, e o kit higiene não têm cobertura pelos convênios, porém, caso deseje, podem ser adquiridos no Caixa, **ramal 9486**, ou na Hotelaria.



DIREITO DE IMAGEM

É proibido filmar e fotografar sem autorização **(conforme o artigo 20 do Código Civil de 2002)**.



FILMAGEM DE PARTO

Os serviços de filmagem de parto podem ser realizados por empresas contratadas pelo paciente.

As empresas contratadas pelos pacientes, devem assinar o **TERMO DE COMPROMISSO PARA FILMAGEM DE PARTO**, em que se comprometem com as normas do hospital.

A gestante que desejar ter esse serviço, pode solicitar, na recepção do SAC Internação, **O TERMO DE COMPROMISSO PARA FILMAGEM DE PARTO**, assiná-lo e entregá-lo para o médico assinar.

Na ocasião do parto, o fotógrafo, de posse do termo assinado pela paciente e pelo médico, deve realizar seu cadastro no balcão de visitantes para ter seu acesso liberado para acompanhar a gestante em sua jornada pelo hospital.

PREVENÇÃO A FRAUDES

O Hospital Anchieta **NÃO FAZ** contato por telefone solicitando depósitos e transferências bancárias para a garantia de procedimentos. Quando necessário, o hospital pede o comparecimento do paciente ou seu responsável o **Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC ou Departamento Financeiro, para as devidas orientações.**

ALTA HOSPITALAR

O processo de alta inclui liberação médica, finalização dos procedimentos técnicos e check-out da Hotelaria.

IMPORTANTE

Após o check out da hotelaria, o paciente poderá permanecer até uma hora no apartamento. A permanência excedente ao período determinado acarretar cobrança de diária particular.

VALORES E PERTENCES

O Hospital Anchieta não se responsabiliza por objetos e bens de valores deixados em suas acomodações.

É recomendável que o paciente traga para o hospital somente itens indispensáveis. Caso porte algum objeto de valor, deve deixá-lo guardado no cofre do quarto.

Não é permitida a entrada de aparelhos de TV, ferros elétricos, ventiladores ou outro tipo de equipamento elétrico ou eletrônico.

ACHADOS E PERDIDOS

Caso o cliente esqueça algum pertence no quarto e este seja encontrado, o item será entregue à Hotelaria, que, por sua vez, vai armazená-lo em saco transparente e anexar a ele informações como nome do paciente, data, horário, número do apartamento e quem encontrou o objeto. Depois de identificá-lo, a Hotelaria destina o item para o Setor de Segurança Patrimonial, que se localiza no subsolo do hospital.

FINANCEIRO

Nosso Financeiro funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. Depois desse horário, nos finais de semana e nos feriados, esse serviço funciona no Caixa do Pronto Atendimento.

O acerto das contas de internações particulares deve ser realizado somente em nosso Financeiro, em horário comercial.

Em caso de alta fora dos dias e horários comerciais, o Financeiro fará contato no próximo dia útil para agendar um momento com o paciente para a realização do acerto financeiro.

Contato: caixapso@hospitalanchieta.com.br

OUIDORIA

O hospital conta com um Serviço de Ouvidoria, disponível pelos ramais **9200, 9975** e **9808**, de **segunda a sexta-feira**, das **8h às 18h**. Fora desse horário, o enfermeiro de cada unidade de internação está à disposição para eventuais demandas.

INFORMAÇÕES SOBRE O QUADRO CLÍNICO DURANTE O PROCEDIMENTO.

Centro Cirúrgico 24h: ramais 9403 e 9404



DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

DIREITOS

1. Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores do hospital, sem nenhuma forma de preconceito ou discriminação.
2. Ser identificado e tratado pelo nome, e não por códigos, números e/ou nome da doença.
3. Poder identificar as pessoas responsáveis, direta ou indiretamente, por seu cuidado, por meio de uniformes e crachás legíveis, posicionados em lugar de fácil visualização, nos quais deverão constar o nome, a função e uma foto.
4. Ter sua privacidade, individualidade e integridade física asseguradas em qualquer momento do atendimento.
5. Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações, por meio da garantia do sigilo ético profissional dos colaboradores do hospital, desde que observada a legislação vigente e salvo se acarretar risco para a comunidade em geral ou terceiros.

6. Estar acompanhado, em consultas e internações, por pessoa indicada pelo paciente, se assim desejar.
7. Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca do tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
8. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre: sua doença ou hipótese diagnóstica; procedimentos; exames diagnósticos; medicações; tratamentos e duração prevista para eles, bem como os riscos de não realizar o tratamento proposto.
9. Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, qualquer um dos procedimentos propostos.
10. Buscar uma segunda opinião acerca do diagnóstico ou do tratamento apresentado, bem como substituir o médico responsável por seu atendimento a qualquer tempo, quando entender pertinente.
11. Ter o prontuário elaborado de forma legível, contendo sua identificação pessoal; exame físico; exames complementares com os respectivos resultados; hipóteses diagnósticas; diagnóstico definitivo; procedimentos ou tratamentos

realizados; evolução e prescrição médica diárias, bem como identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de forma organizada, de acordo com os documentos padronizados pelo hospital.

12. Solicitar cópia ou ter acesso a seu prontuário, a qualquer momento, de acordo com a legislação vigente.
13. Ter respeitadas as suas crenças religiosas e espirituais.
14. Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível, de modo a buscar cura e sua reabilitação, além da prevenção de complicações.
15. Revogar, a qualquer tempo, ou recusar livremente, uma vez devidamente esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos médicos, sejam eles diagnósticos, terapêuticos ou mesmo avaliações clínicas, desde que não haja risco de vida.
16. Optar por não realizar tratamentos dolorosos ou extraordinários que visem prolongar a vida, bem como optar pelo local de sua morte, desde que sem nenhuma coação e estando de posse de suas faculdades mentais.

17. Depois da sua morte, ser tratado com o mesmo respeito e dignidade, não tendo nenhum órgão ou tecido extraído do corpo sem prévia autorização de seus familiares ou responsável legal.
18. Ter assegurados, em se tratando de criança ou adolescente, seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (**Lei nº 8.069/90**), dentre eles a permanência, em tempo integral, de um dos pais ou responsável.
19. Ter assegurados, em se tratando de idosos, todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (**Lei nº 10.741/03**), em especial a permanência, em caso de internação ou observação, de um acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica contrária.
20. Ter assegurados, em se tratando de paciente com transtorno mental, seus direitos, de acordo com a **Lei Federal nº 10.216, de 6 de abril de 2001**.
21. Ser informado sobre todos os direitos citados anteriormente, as normas e os regulamentos do hospital e os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de reclamações.

DEVERES

1. Agir com discrição nas dependências do hospital, seguindo seus padrões e normas.
2. Respeitar o direito dos outros pacientes, colaboradores e prestadores de serviços do hospital, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.
3. Ter ciência de todas as condições de admissão ou internação de pacientes, de acordo com os termos do hospital.
4. Respeitar a proibição de fumo nas dependências do hospital, proibição essa extensiva aos acompanhantes, conforme a legislação vigente.
5. Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções.

6. Providenciar todos os documentos necessários para a autorização e aprovação do seu tratamento pela operadora (plano de saúde), entregando as guias de autorização ou comunicando sua recusa ao hospital.
7. Respeitar a privacidade dos outros pacientes internados no hospital.
8. Conhecer o regulamento interno do Hospital Anchieta, respeitando-o e fazendo com que seja respeitado por seus acompanhantes e visitantes.
9. Deixar os seus pertences pessoais com uma pessoa de confiança (parentes, responsável legal etc.), sendo vedado a qualquer profissional deste hospital a guarda de tais bens (joias, carteiras, documentos, equipamentos eletrônicos etc.).
10. Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos a serem realizados como parte do tratamento. Deve consentir de forma livre, voluntária, esclarecida e com adequada informação.



RT: Dr. Deivson Fábio Viana Santana Mundim | CRM-DF: 23625.