

MANUAL DO PACIENTE INTERNADO



Meridional

Serra

KoraSaúde



BOAS-VINDAS

Prezado(a) Cliente,

*Preparamos este **Manual do Paciente Internado** para garantir sua total satisfação durante o período em que você estiver com a gente.*

Nele estão as orientações sobre os serviços prestados pelos nossos departamentos e os esclarecimentos sobre sua internação.

Seu acompanhante também encontrará aqui informações importantes.

Desejamos pronto restabelecimento e que em breve você possa estar de bem com a vida, junto aos seus amigos e familiares.

Responsável Técnica

Dra. Fatima Cristina Monteiro Pedroti – CRM: 4449 ES





COMPLEXO HOSPITALAR

MERIDIONAL SERRA

O Meridional Serra foi fundado em 1996. Ao longo dos anos tornou-se referência em tratamentos de alta complexidade e atendimento humanizado. Todo esse reconhecimento é dado pelos serviços completos de saúde e integrados à sociedade de forma pioneira no Estado, com ênfase nas áreas de terapia intensiva, cardiologia, clínica e médica, infectologia, hematologia e oncologia. Além disso, o Meridional Serra é o único do Espírito Santo que investe em uma unidade totalmente destinada ao paciente geriátrico.

*O Meridional Serra tem acreditação **nível 3** de excelência certificada pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) desde 2013, uma certificação que se traduz diariamente no compromisso dos colaboradores envolvidos, no foco em segurança, nas melhorias e infraestrutura e nos investimentos em tecnologia.*

Com uma moderna estrutura e profissionais gabaritados, o complexo hospitalar atua em diferentes especialidades de baixa e alta complexidade, com alta resolutividade.

COMPLEXO HOSPITALAR

PRONTO-SOCORRO

Urgências cardiológicas com diagnóstico ágil e seguro.

Sobreaviso neurológico com rapidez e eficácia que minimiza os danos de um AVC.

Obstetras de sobreaviso à disposição para possíveis partos.

- 40 modernos leitos de UTI
- 10 leitos de UTI Cardiovascular com equipamentos de última geração
- 10 leitos de UTI Pediátricas e Neonatal
- Centro Cirúrgico em 8 salas para todos os tipos de procedimentos
- 179 leitos
- Centro Oncológico com 5 leitos para infusão
- Consultórios
- Centro de Parto
- Laboratório de Análises Clínicas
- Banco de Sangue
- Centro de Diagnóstico por Imagem e Radiologia
- Hemodiálise e Quimioterapia
- Hemodinâmica com resolutividade e segurança no diagnóstico

CENTRO DE ESPECIALIDADES

O Centro de Especialidades do Meridional Serra oferece consultas e diagnóstico de alta resolutividade, em 38 especialidades médicas, com um atendimento humanizado e de excelência. Precisa agendar uma consulta?

Ligue para a gente: 3346-2015.

ESPECIALIDADES

Andrologia
Anestesiologia
Angiologia/Cirurgia Vascular
Cardiologia
Cirurgia Bariátrica/Aparelho Digestivo
Cirurgia Cabeça e Pescoço
Cirurgia Geral
Cirurgia Ginecológica
Cirurgia Oncológica
Cirurgia Plástica
Cirurgia Torácica
Clínica da Dor

Clínica Geral
Coloproctologia
Endocrinologia
Geriatria
Ginecologia/Obstetrícia
Imunologia
Infectologia
Mastologia
Metabolologia
Neurocirurgia
Neurologia
Nutrição

Oftalmologia
Oncologia
Ortopedia
Ortopedia Pediátrica
Otorrinolaringologia
Pediatria
Pneumologia
Psiquiatria
Reumatologia
Tisiologia
Traumatologia
Urologia



HORÁRIOS DE VISITAS

Sabemos que a presença de pessoas queridas faz a diferença na sua recuperação. Por isso, seus familiares e amigos são muito bem-vindos aqui no nosso hospital. No entanto, para a sua comodidade e segurança, as visitas devem seguir as orientações abaixo.

Todos os visitantes devem apresentar documento original com foto. Para crianças, é aceita a certidão de nascimento.

Conforme a Lei 14.950/2024, toda criança, independentemente da idade, tem direito de visitar o pai ou a mãe em caso de internação, desde que acompanhada por um adulto.

Recomendamos que os familiares conversem com a equipe assistencial antes da visita para verificar possíveis contraindicações.

Ressaltamos que a autorização é apenas para visita, não sendo permitida a permanência da criança como acompanhante.

HORÁRIOS DE VISITAS

Visitas de crianças menores de 8 anos a pessoas que não sejam os pais devem ser previamente acordadas entre a assistência social, equipe médica, enfermagem e portaria.

UNIDADES DE INTERNAÇÃO

das 10h às 20h

Apartamentos: no máximo dois visitantes ao mesmo tempo e um acompanhante a cada 24 horas.

Enfermarias: É permitido um acompanhante, de preferência do mesmo sexo do paciente, para que o direito à privacidade seja respeitado.

No máximo dois visitantes ao mesmo tempo.

No caso de gestantes, nas enfermarias também é permitido um acompanhante 24 horas por dia (preferencialmente acompanhantes do sexo feminino).

HORÁRIOS DE VISITAS

UTID E CORONARIANA (BOX 01 A BOX 20)

BOLETIM MÉDICO - 2 VISITANTES

das 11h30 às 12h

1 VISITANTE

das 15h30 às 16h

UTIA, UTIB E UTIC (BOX 21 A BOX 50)

BOLETIM MÉDICO - 2 VISITANTES

das 15h30 às 16h

UTIN - UTI INFANTIL

MÃE E PAI

das 10h às 12h

MÃE

das 13h às 20h30

PAI

das 19h30 às 20h30

DOMINGOS - AVÓS E BISAVÓS

das 12h às 13h

AVISO DE FRAUDE



A Rede Meridional – formada pelo Meridional Cariacica, Meridional Vitória, Meridional Serra, Meridional Praia da Costa, Meridional São Mateus, Hospital São Francisco e Hospital São Luiz – vem, por meio deste, informar que não realiza qualquer tipo de cobrança de valores e nem solicita depósito bancário por telefone ou em domicílio para quitação de quaisquer serviços prestados.

As cobranças e pagamentos só podem ser realizados nas dependências do hospital com emissão de Nota Fiscal.

Caso o paciente e/ou familiares recebam telefonemas dessa natureza em nome do hospital ou do médico, devem notificar imediatamente a recepção central e, posteriormente, a polícia.

A Rede Meridional agradece a colaboração.



DIREITOS E RESPONSABILIDADES

DIREITOS

O hospital, por meio de sua equipe, tem como princípio ético o respeito aos direitos do paciente.

São eles:

- 1. Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores da instituição, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação, respeitada a individualidade.*
- 2. Ser identificado pelo seu **nome social**, em conformidade com sua identidade de gênero autodeclarada, devendo este ser utilizado em todos os registros assistenciais, prontuários e na comunicação verbal pela equipe multidisciplinar.*

É garantido o respeito integral à diversidade, vedada qualquer forma de discriminação por orientação sexual, raça, etnia, religião ou procedência, assegurando a equidade no acesso aos recursos terapêuticos

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

3. *Receber um cuidado integral e coordenado com o intuito de ter assegurado seu bem-estar físico, mental e social.*
4. *Ter o direito de ser transferido para outra unidade de saúde, quando houver segurança clínica e disponibilidade, com o encaminhamento de todos os registros de atendimento.*
5. *Ser ouvido de forma atenta e empática, observando-se não só a doença, mas também a experiência do adoecimento.*
6. *Participar da definição do seu tratamento de forma conjunta com a equipe de saúde, pactuando as decisões no manejo dos problemas apresentados.*
7. *Ter a sua privacidade, individualidade e integridades física e psíquica asseguradas em qualquer momento do atendimento.*
8. *Ter um acompanhante em consultas e internações. O acompanhante tem o direito de fazer perguntas e certificar-se dos protocolos de segurança (salvo restrição médica fundamentada por risco à segurança ou saúde)*
9. *Direito a intérprete ou recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência.*
10. *Ter assegurada a confidencialidade de suas informações, inclusive após a sua morte, conforme a LGPD e o Estatuto do Paciente.*
11. *Sobre uso da Inteligência Artificial:*

Ser informado, de forma prévia e clara, sobre a utilização de ferramentas de inteligência artificial em seus cuidados assistenciais;

Obter a revisão obrigatória por profissional médico de quaisquer decisões ou recomendações geradas por sistemas automatizados ou de IA;

Solicitar e receber esclarecimentos detalhados sobre a lógica, os critérios e os parâmetros fundamentais utilizados pela ferramenta tecnológica.

O tratamento de dados pessoais para o desenvolvimento e alimentação de sistemas de inteligência artificial observará rigorosamente os preceitos do sigilo médico e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

É vedada a utilização de informações do paciente para finalidades que não tragam benefício direto à sua assistência à saúde.

A instituição assegura a adoção de medidas para mitigação de viés algorítmico, sendo terminantemente proibida a utilização de critérios que resultem em qualquer forma de discriminação do paciente.

12. Consentir ou não com a presença de estudantes ou profissionais estranhos ao seu cuidado direto.

13. Questionar a equipe sobre segurança, incluindo higienização de mãos/instrumentos e a confirmação do local correto de procedimentos cirúrgicos.

14. Ser capaz de identificar as pessoas responsáveis direta ou indiretamente por seu cuidado, por meio dos uniformes e crachás legíveis, posicionados em lugar de fácil visualização, nos quais deverão constar nome, função e foto.

15. Indicar livremente um representante ou familiar para tomar decisões em seu nome, devendo tal indicação ser registrada em prontuário.

16. Acessar seu prontuário a qualquer momento e obter cópia integral sem ônus (gratuita), sem necessidade de justificativa.

Receber informações claras sobre sua doença, riscos e benefícios. É garantido o direito de retirar o consentimento a qualquer tempo, sem sofrer represálias.

17. A instituição deve garantir ao paciente a compreensão de seu quadro clínico por meio de comunicação acessível, utilizando métodos que confirmem o entendimento e provendo recursos assistivos para superar barreiras sensoriais ou de linguagem

18. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:

a) Sua doença ou hipótese diagnóstica, procedimentos, exames diagnósticos, medicações, tratamentos e duração prevista para estes, bem como os riscos de não realizar o tratamento proposto.

b) Riscos, benefícios, efeitos inconvenientes e alternativas para os procedimentos diagnósticos e terapêuticos invasivos a serem realizados.

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

c) Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, qualquer um dos procedimentos propostos.

d) Receber informações sobre resultados esperados, eventos adversos ocorridos e desfechos indesejáveis .

e) Receber, quando solicitar, toda e qualquer informação sobre os medicamentos que lhe serão administrados, assim como ter acesso às informações sobre a procedência do sangue, hemocomponentes e hemoderivados, de forma a poder verificar, antes de recebê-los, sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade.

19. O paciente ou o seu responsável legal tem o direito de aceitar, revogar ou recusar qualquer procedimento (exceto em caso de risco de morte), devendo ser informado das consequências existentes em cada procedimento. A cada internação, o hospital solicitará assinatura de um termo de consentimento.

20. O paciente tem direito a declaração que confirme a sua internação, assim como a declaração diária de permanência do acompanhante.

21. O hospital não fornecerá declaração ao acompanhante com data retroativa.

22. Buscar uma segunda opinião sobre o diagnóstico ou o tratamento apresentado, bem como substituir o médico responsável por seu atendimento a qualquer tempo, quando entender pertinente.

23. Solicitar cópia, ter ou acessar seu prontuário, a qualquer momento, nos termos da legislação vigente, À Central de Documentação do hospital (CEDOC).

24. Pacientes particulares podem ter acesso à tabela de valores institucionais a qualquer tempo, que ficará a sua disposição nos caixas, bem como às contas institucionais relativas a seu tratamento, nas quais deverão constar medicamentos e materiais utilizados, taxas institucionais e todos os procedimentos aos quais o paciente foi submetido, tal qual acesso às suas despesas institucionais de forma detalhada.

25. Ter respeitada sua crençavalores e preferências individuais, com direito de receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa, direitos esses extensivos aos seus familiares.

26. Ser considerado em toda a sua singularidade, abrangendo aspectos étnico-raciais, linguístico culturais, de orientação sexual e de identidade de gênero.

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

27. Ser prévia e expressamente informado e poder consentir ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida quando o tratamento proposto for total ou parcialmente experimental, ou fizer parte de protocolos de pesquisa.

28. Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento durante a internação e após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível, para buscar a sua cura e sua reabilitação, além da prevenção às complicações.

29. Interromper tratamentos indesejados e que sejam voltados a prolongar sua vida, sem qualidade, nos casos de doença incurável e terminal, sendo assim respeitados sempre seus valores, cultura e direitos individuais, devendo o médico oferecer todos os cuidados paliativos disponíveis sem empreender ações diagnósticas ou terapêuticas inúteis ou obstinadas, levando sempre em consideração a vontade expressa do paciente ou, na sua impossibilidade, a de seu representante legal, tudo de acordo com as disposições do §1º do artigo 41 do Código de Ética Médica.

30. É garantido ao paciente o direito de registrar suas Diretivas Antecipadas de Vontade (DAV), manifestando previamente seus desejos e decisões sobre cuidados e tratamentos que deseja ou não receber caso fique impossibilitado de expressar sua vontade livremente. Tais diretivas devem ser cumpridas pela equipe assistencial, desde que em conformidade com os preceitos éticos e legais vigentes.

31. Recusa de Tratamento por Motivo Religioso — Paciente Maior e Capaz

Em consonância com a decisão do STF (RE 1.212.272 – Tema 1.069), o paciente maior de idade, capaz e lúcido tem o direito de recusar procedimentos médicos que contrariem suas convicções religiosas, inclusive a transfusão de sangue.

Direitos do paciente:

- Recusar tratamento de saúde por motivo religioso, desde que a decisão seja livre, informada, expressa e esclarecida, após ciência dos riscos envolvidos.
- Manifestar sua recusa de forma antecipada, por escrito, inclusive por meio de diretivas antecipadas de vontade, que deverão ser respeitadas mesmo em situações de urgência e emergência.
- Ter sua autonomia preservada, não podendo o médico ou o hospital impor procedimento recusado, ainda que haja risco de morte.

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

- *Solicitar, quando houver viabilidade técnico-científica e anuência da equipe médica, a realização de procedimento alternativo disponível no sistema de saúde em substituição ao recusado.*
- *Os tratamentos alternativos serão submetidos a autorização do convênio e em caso de negativa, oferecidos de forma particular.*

Deveres do paciente:

- *Manifestar a recusa de forma expressa, livre e inequívoca, preferencialmente por escrito, antes do ato médico.*
- *Assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) que explicita os riscos decorrentes da recusa ao tratamento.*
- *Compreender que a recusa é pessoal e intransferível, não podendo ser exercida em nome de terceiros, incluindo filhos menores de idade.*

Paciente menor de idade e/ou incapaz em situação não caracterizada como urgência:

- *A decisão sobre o tratamento cabe aos pais ou representante legal/tutor/curador.*
- *Se a decisão for pela recusa, deve ser formalizada*

Paciente menor de idade e/ou incapaz em situação de urgência/emergência

- *A recusa dos pais ou responsáveis **não é válida** neste contexto.*
- *Deve prevalecer o direito à vida do menor/incapaz: o hospital deve prosseguir com o tratamento necessário, independentemente da posição dos responsáveis.*

32. *A observância da Lei nº 9.434/97, que regulamenta a Política Nacional de Transplantes de Tecidos, Órgãos e Partes do Corpo Humano, além de ser tratado com o mesmo respeito e dignidade após seu óbito.*

33. *Serem informados, o paciente e seus familiares, sobre a forma e os procedimentos necessários para a doação de órgãos e tecidos.*

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

34. Ser informado sobre os direitos, as normas e os regulamentos da instituição, bem como sobre os canais de comunicação institucionais para a obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de queixas, conflitos, reclamações e/ou da sua experiência vivenciada, com o objetivo de melhorar o resultado do cuidado.

35. Solicitar segunda opinião em relação ao seu diagnóstico ou tratamento e, se desejar, substituição do médico responsável pelo seu atendimento.

36. Caso o paciente seja criança ou adolescente, deverão também ser observados os seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990), dentre eles a permanência a seu lado em tempo integral de um dos pais ou responsável. A relação dos acompanhantes do menor será anexada ao seu prontuário.

37. Paciente recém-nascido tem direito a: não ser separado de sua mãe ao nascer, salvo quando o próprio recém-nascido ou sua mãe necessitarem de cuidados especiais; receber aleitamento materno exclusivo, salvo quando isso representar risco à saúde da mãe ou do recém-nascido à realização do “Teste do Pezinho” (Triagem Neonatal); “Teste da Orelhinha” (Emissões Otoacústicas Evocadas), “Teste do Olhinho” e “Teste do Coraçãozinho” (Exame de Oximetria de Pulso).

38. Caso o paciente seja idoso, deverão também ser observados todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003), em especial a permanência, em caso de internação ou observação, de acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica em contrário.

39. Caso o paciente seja portador de transtornos mentais, deverão também ser observados os seus direitos, de acordo com a Lei Federal nº 10.216, de 06 de abril de 2001, e todas as outras normas que regem o tema.

40. O paciente hospitalizado não pode se ausentar do ambulatório ou local onde está internado até o término do atendimento, salvo exceções autorizadas pelo médico responsável, relacionadas à continuidade do cuidado médico assistencial.

41. Respeitar a privacidade dos demais pacientes que estão passando em consultas e dos que aguardam na sala de espera, inclusive dos demais pacientes internados na instituição.

42. Não divulgar imagens ou informações pessoais de outros pacientes, empregados e prestadores de serviços da instituição, sem seu consentimento prévio.

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

43. A instituição desenvolve medidas para proteger os bens dos pacientes contra roubo ou perda.

44. A instituição desenvolve e implementa processos para proteger os pacientes contra agressão, e populações de risco/vulneráveis são identificadas e protegidas de suas vulnerabilidades adicionais.

45. Avaliação e gerenciamento da dor e ao cuidado respeitoso e compassivo no final da vida.

46. O paciente tem direito a receber visitas conforme horários discriminados neste manual. Em caso de restrição ou proibição de visitas, o hospital se reserva ao direito de só executá-las por ordem judicial (liminar), ordem médica ou solicitação do paciente escrita de próprio punho.

47. Pacientes com deficiência visual, podem ser atendidos com seu cão guia. Contudo, o cão-guia é proibido nos setores de isolamento, quimioterapia, transplante, assistência a queimados, centro cirúrgico, central de material e esterilização, unidade de tratamento intensivo e semi-intensivo. A entrada também é vedada em áreas de preparo de medicamentos, farmácia hospitalar, assim como em áreas de manipulação, processamento, preparação e armazenamento de alimentos. O impedimento ocorre, ainda, em casos especiais ou determinados pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar dos serviços de saúde.

48. Pacientes com deficiência auditiva que estejam sem acompanhante e que saiba ler, o médico ou outro profissional de saúde pode descrever no computador/celular o atendimento realizado.

RESPONSABILIDADES

Como em qualquer relação, o paciente, além de direitos, tem determinadas responsabilidades frente ao hospital e sua equipe.

São elas:

1. Fornecer todas as informações sobre a sua saúde, inclusive sobre problemas médicos atuais e passados, assim como o uso de medicamentos e alergias.

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

2. *Respeitar o direito dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços da instituição, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.*
3. *Seguir as instruções da equipe de saúde e o uso de medicamentos prescritos, comprometendo-se a finalizar o tratamento na data determinada.*
4. *Comunicar imediatamente à equipe em caso de desistência do tratamento ou mudanças inesperadas em sua condição, inclusive dor*
5. *Solicitar esclarecimentos adicionais sempre que houver dúvida sobre seu estado de saúde ou tratamento.*
6. *Garantir que o hospital possua uma cópia de suas Diretivas Antecipadas de Vontade (DAV), caso as possua.*
7. *Durante a internação, o paciente deve utilizar somente os materiais e medicamentos disponíveis na instituição e prescritos por um profissional da equipe. Medicamentos de uso contínuo deverão ser devidamente prescritos pelo médico responsável pelo seu atendimento, sendo ministrados pela equipe assistencial do hospital conforme referida prescrição médica.*
8. *Medicamentos não padronizados pela instituição só serão administrados mediante prescrição realizada por um médico e com a validação do medicamento pela equipe de enfermagem/farmácia.*
9. *Indicar um familiar ou responsável como seu representante legal para decidir em seu nome sobre o tratamento proposto, mesmo que ainda não esteja impossibilitado de fazê-lo.*
10. *Respeitar a proibição de fumo, bebidas alcoólicas, drogas ilícitas e ruídos nas dependências da instituição, proibições essas extensivas a seus acompanhantes.*
11. *Nós permitimos a entrada de seus pertences a fim de transmitir um acolhimento em sua estada conosco, no entanto “É de responsabilidade do paciente/acompanhante a guarda e vigilância de todos os objetos pessoais”. (Alguns exemplos de pertences: celular, roupas, joias, bolsas, sapatos, óculos, documentos entre outros não citados aqui). Não sendo o Hospital responsável pela guarda ou eventual extravio de pertences pessoais, com exceção quando o paciente se encontra impossibilitado e o hospital mantém a guarda até chegada do responsável.*

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

12. O paciente e acompanhante devem apresentar todos os documentos necessários à sua internação (pedido de internação e prescrição médica, RG, CPF, carteira e autorização do convênio/seguro saúde) e ser responsável por sua conta hospitalar.

13. Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções.

14. Quando aplicável, honrar seu compromisso financeiro com a instituição, saldando ou fazendo saldar por responsável financeiro sua conta referente ao atendimento prestado em diárias, materiais e medicamentos utilizados. (conforme termo de responsabilidade).

15. Providenciar todos os documentos necessários para a autorização e aprovação de atendimento e tratamento pelo convênio médico ou assemelhado, entregando as guias de autorização, ou comunicando sua recusa à instituição.

16. Respeitar a proibição de uso e porte de armas brancas e armas de fogo nas dependências da instituição. Caso o paciente possua o porte de armas de fogo, deverá informar isso para a segurança, exceto pelo serviço de segurança armada regulamentada no exercício da função.

17. Não divulgar imagens ou informações pessoais de outros pacientes, empregados e prestadores de serviços da instituição, sem o consentimento prévio.

18. É de responsabilidade do paciente/acompanhante zelar por todos os bens colocados pelo hospital à sua disposição. As normas são elaboradas para o bom funcionamento do hospital e segurança dos pacientes, portanto, contamos com a colaboração de todos quanto ao seu cumprimento.

19. Aceitar a alta médica, assistencial ou hospitalar quando o processo ou tratamento for considerado finalizado, pelos profissionais envolvidos; quando todos os recursos disponíveis no Hospital para atender às necessidades do paciente e família já tenham sido oferecidos; ou quando a equipe do Hospital se sentir incapaz de atender às expectativas do paciente.

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

20. Tratando-se de crianças, adolescentes ou adultos considerados legalmente incapazes, os direitos e deveres do paciente acima relacionado deverão ser exercidos pelos seus respectivos responsáveis legais.

21. É direito do médico renunciar ao atendimento de um paciente, desde que não se caracterize risco iminente de morte e que comunique tal atitude previamente ao paciente ou seu responsável, assegurando-lhe a continuidade dos cuidados e fornecendo todas as informações necessárias ao médico que o suceder. O médico deve comunicar a diretoria quando este fato ocorrer.



NORMAS PARA ACOMPANHANTES

- 1) Higienize as mãos antes e após o contato com o paciente. Solicite que a equipe também faça o mesmo. Essa atitude previne infecções.*
- 2) Somente é permitido visitar pacientes e circular no ambiente hospitalar com vestimenta adequada. O uso de roupas sumárias, como shorts, saias curtas, roupas transparentes, bermudas, camisetas, trajes de banho, chinelos e calçados abertos, não é apropriado para o acesso ao hospital.*
- 3) Obedeça às recomendações de precaução do seu paciente e não retire ou danifique as placas sinalizadoras.*
- 4) Não sente no leito do paciente e não use seus pratos, copos, talheres ou roupas.*
- 5) Não é permitida a entrada de presentes e alimentos para o paciente, exceto se autorizados pelo médico por escrito ou nutrição do Meridional Serra.*
- 6) Não será permitido entrada de flores ou plantas no hospital.*
- 7) Acompanhe apenas seu paciente e não frequente outras enfermarias/quartos. Mantenha a porta do quarto fechada.*

NORMAS PARA ACOMPANHANTES

- 8) *Auxilie, quando possível, nos cuidados do seu paciente, como no banho ou alimentação. Isso ajuda na recuperação.*
- 9) *Comunique imediatamente à equipe de enfermagem se notar presença de sangue, fezes, urina, vômitos ou escarro no chão.*
- 10) *Evite acompanhar alguém doente se você estiver com alguma infecção (conjuntivite, gripe, etc.).*
- 11) *Não auxilie o paciente vizinho. Em emergências, chame imediatamente a enfermagem.*
- 12) *Evite manipular soro, medicações e equipamentos hospitalares. Chame a enfermagem sempre que precisar ou tiver dúvidas.*
- 13) *Os acompanhantes deverão ter idade acima de 18 anos e menos que 60.*
- 14) *Colabore na recuperação do paciente respeitando a dieta prescrita pelo médico; não ofereça outra alimentação ao paciente.*
- 15) *Não são permitidos mais de dois visitantes por paciente. Se o paciente estiver em precaução respiratória (observar placa na porta), as visitas deverão ser limitadas a uma pessoa por vez. Antes de entrar no quarto, procure orientação no Posto de Enfermagem quanto à utilização de máscaras.*
- 16) *É obrigatória a apresentação de documento de identificação com foto para acompanhantes e/ou visitantes.*
- 17) *Avise ao setor de Hospitalidade caso identifique algum vazamento. Ramal 555.*
- 18) *Quando o ar-condicionado estiver ligado, mantenha portas e janelas fechadas.*
- 19) *O acompanhante deverá trazer seu próprio enxoval.*

Não fornecemos informações sobre o estado de saúde do paciente pelos termos de legislação em vigor. O prontuário poderá ser disponibilizado apenas para o paciente. No caso de paciente incapaz, o acesso deverá ser feito apenas pelo seu representante legal, devidamente habilitado.

*Caso tenha interesse em cópia do prontuário, solicite à nossa Central de Documentação (CEDOC); em casos de dúvidas ligue **2104-7298**.*



DICAS IMPORTANTES

- *Para a estada no hospital, traga seus objetos de higiene pessoal e roupas bem confortáveis.*
- *Ao dar entrada no hospital, traga anotados todos os medicamentos que estiver utilizando, bem como todas as informações sobre a sua saúde (cirurgias já realizadas, medicamentos que provocam alergia, etc.).*
- *Mantenha-se sempre informado pelo seu médico responsável sobre os motivos e implicações de sua internação e os procedimentos que serão realizados.*
- *Para o bem-estar de todos os pacientes, solicitamos falar sempre em voz baixa, limitar o número de visitas e não fumar nas dependências do hospital, inclusive nos quartos.*
- *Evite trazer crianças ao hospital. Essa recomendação visa a não as expor. A expressão negativa atrai a preposição - próclise. desnecessariamente ao ambiente hospitalar. Só será permitida a entrada de visitantes com mais de 8 anos.*

DICAS IMPORTANTES

- *Antes de deixar o hospital, converse com seu médico responsável e siga as suas recomendações.*
- *Se necessário, combine previamente com algum amigo ou parente para buscá-lo no dia da alta.*
- *Caso você tenha um plano ou seguro de saúde, verifique previamente junto ao convênio quais procedimentos e serviços são efetivamente cobertos, evitando assim eventuais contratempos no fechamento de sua conta hospitalar.*
- *Antes de deixar o hospital, converse com seu médico e a equipe que o assistiu durante a internação. Cada profissional lhe dará informações e recomendações sobre a continuidade do tratamento, bem como orientações importantes para a continuidade e recuperação da sua saúde.*
- *Somente o médico e a enfermagem estão autorizados a informar o quadro clínico do paciente.*
- *Lugares públicos e ambientes de uso coletivo que dispõem de sistema de ar-condicionado, devem estar de acordo com as regulamentações da ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária.*
- *Em conformidade com a Resolução Nº 9 da ANVISA e para melhor conforto térmico, seu quarto mantém a temperatura do ar condicionado em **24° (inverno)** e **20° (verão)**.*

ORIENTAÇÕES

ATENÇÃO!

PROCURE MANTER SILÊNCIO NOS CORREDORES E QUARTOS DO HOSPITAL. ASSIM VOCÊ RESPEITA O TRABALHO DA NOSSA EQUIPE E NÃO PREJUDICA A RECUPERAÇÃO DOS PACIENTES.

Se você necessitar da presença de um membro da equipe de enfermagem, acione a campainha ou ligue para um dos ramais do Posto de Enfermagem.

RECOMENDAÇÕES

- *É proibido fumar nas dependências do hospital. A Portaria 1.050/1990 do MS, nas páginas 15.253 e 15.254, no seu artigo 4, estabelece a proibição da prática do fumo em toda instituição de assistência à saúde pública ou privada.*

- *Em caso de se ausentar do apartamento para exames ou outras situações, favor solicitar o fechamento do quarto à equipe de enfermagem do andar. Recomenda-se não deixar carteiras, celulares e objetos de valor nos apartamentos.*

- *É proibida a entrada de aparelhos de som, televisores e outros eletroeletrônicos cuja emissão de som possa incomodar os demais pacientes.*

PSICOLOGIA HOSPITALAR

No Meridional Serra, pacientes e familiares têm acesso à Assistência Psicológica, para auxílio no processo de adoecimento, tratamento e cura. A solicitação pode ser feita pelo paciente, pela família ou pela equipe do hospital. Basta consultar o enfermeiro responsável pelo setor ou ligar para o ramal 7043.

RELACIONAMENTO COM CLIENTE

O Meridional Serra deseja conhecer sua opinião para que possamos garantir sua plena satisfação. De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 18h, caso tenha alguma reclamação, sugestão ou elogio, entre em contato pelo telefone 2104-7268 ou envie um e-mail para crc@metropolitano.org.br.

ORIENTAÇÕES

ALTA HOSPITALAR

Após a comunicação e assinatura de alta pelo médico e liberação da enfermagem, você estará apto a deixar o hospital. Antes de sair, agende seu acompanhante e transporte adequado para retornar à sua casa com segurança. O tempo máximo para saída é de 1 hora após a alta médica (exceto casos em que o paciente tenha algum procedimento assistencial a ser realizado).

Pedimos que esse prazo seja respeitado, evitando a cobrança de nova diária.

LIMPEZA

A limpeza das acomodações é realizada entre as 9h e as 14h, ou quando necessário.

A coleta de resíduos do quarto é realizada três vezes ao dia.

Qualquer solicitação adicional pode ser encaminhada à Rouparia, no ramal 7015, ou setor de Hospitalidade, no ramal 555.

ROUPARIA

São fornecidos para o paciente internado 1 toalha de banho e 1 kit (2 lençóis + 1 fronha) para a troca de roupa de cama realizada pela enfermagem. Qualquer solicitação adicional pode ser encaminhada à Rouparia, no ramal 7015, ou setor de Hospitalidade, no ramal 555.

- *O acompanhante deverá trazer seu próprio enxoval.*

ORIENTAÇÕES

REDE WI-FI

O Meridional Serra disponibiliza acesso à rede sem fio de internet para pacientes/acompanhantes.

1. Acesse a rede Wi-fi HM-GUEST.
2. Depois de conectado, abrirá uma tela de Login, conforme imagem abaixo. Clique em acessar para ser redirecionado para a página de login do VipFi.
3. Faça login na sua conta do VipFi ou, caso não possua uma, clique em Cadastre-se e registre a sua conta.

The image displays two screenshots of the VipFi login interface. The left screenshot shows the Meridional Cariacica logo at the top, followed by a large purple button labeled 'Acessar'. Below this, there is a VipFi logo and links for 'Code', 'Copyright VipRede', 'Termos e Condições', and 'Privacidade'. The right screenshot shows the VipFi login form. At the top right, there is a language selector set to 'Português (Brasil)'. The main heading is 'Entrar na sua conta'. Below this are two input fields: 'Endereço de e-mail' and 'Senha'. There is a checkbox for 'Mantenha-me conectado' and a link for 'Esqueceu sua senha?'. A blue 'Entrar' button is positioned below the input fields. Below the button, there is a section for social login with the text 'Ou entre com' and a Facebook icon and 'Facebook' link. At the bottom, there is a link for 'Novo usuário?' and a 'Cadastre-se' link.



HORÁRIO DAS REFEIÇÕES

No ato da internação, a Recepção Central deve informar se o seu plano de saúde cobre despesas de alimentação para acompanhante. Se você não recebeu essa informação, poderá ligar para os ramais **7261** (caixa central) ou **7138** (recepção central) de segunda a domingo, das 6h às 21h. Após as 21h, ligar nos ramais **7200** ou **7046** (recepção do Pronto-Socorro).

Todas as refeições do paciente são preparadas de acordo com as prescrições do médico e orientadas pela nutricionista.

DESJEJUM	das 7h às 9h
ALMOÇO	das 11h às 12h
LANCHE	das 13h30 às 15h30
JANTAR	das 17h às 18h
CEIA	Embalagem vai junto com o jantar

HORÁRIO DAS REFEIÇÕES

É importante lembrar que, para a sua segurança, não é permitida a utilização de qualquer alimento de origem externa (exceções serão tratadas diretamente com a nutricionista). O acompanhante que deseja fazer uma refeição deverá comprar o ticket, que pode ser adquirido de segunda a domingo, no caixa central ou na recepção central e, após as 21h, na recepção do pronto-socorro. Aos domingos e feriados, a partir das 18h, na recepção do pronto-socorro.

As refeições para acompanhantes são servidas no quarto e devem ser solicitadas ao setor de Nutrição, por meio do **ramal 7058**, conforme horários abaixo:

Horários limites para solicitações:

DESJEJUM	até as 7h	Lanchonete Café Província	
ALMOÇO	até as 10h30	Segunda a sexta	a partir das 7h
LANCHE	até as 15h	Sábados	das 8h às 17h
JANTAR	até as 16h	Domingos	das 10h às 18h



ACREDITAÇÃO

QUALIDADE

Busca constante por melhoria por meio da padronização dos processos visando sua eficiência, efetividade e segurança.

ACREDITAÇÃO

Acreditação é um método para avaliar a qualidade da assistência à saúde. Os bons resultados dos processos resultam em selos de qualidade, que podem ser nacionais ou internacionais. A Rede Meridional tem como dois de seus principais valores a qualidade e a segurança dos pacientes e profissionais.

Para isso, mantém um programa com duas acreditações (nacional e internacional) que asseguram, quando comparadas a padrões de excelência internacionais, garantia de melhores resultados assistenciais. O programa é gerenciado por um setor específico.

SITE

Em nosso site (www.redemeridional.com.br), você conta com a relação do corpo clínico, mais informações sobre os serviços, além de formas interativas para você participar e se comunicar com o hospital.

SEGURANÇA DO PACIENTE

PREVENÇÃO DE LESÃO POR PRESSÃO

Lesões por pressão (antigas escaras) são feridas que afetam a pele e tecidos mais profundos, geralmente causadas por pressão prolongada ou pelo uso de dispositivos como sondas e cateteres.

Essas lesões provocam dor, aumentam o tempo de internação e dificultam a recuperação após a alta. Pacientes com mobilidade reduzida, sensibilidade comprometida, uso de dispositivos, obesidade ou idade avançada têm maior risco.

A boa notícia é que a maioria dessas lesões pode ser evitada com cuidados adequados. A equipe assistencial adota medidas contínuas para prevenir esse tipo de lesão, como:

- *Reposicionar o paciente a cada 2 horas;*
- *Ajustar dispositivos para reduzir a pressão sobre a pele;*
- *Avaliar o colchão e utilizar cremes hidratantes ou curativos protetores, quando necessário.*
- *A participação da família e do paciente nos cuidados é essencial para a prevenção.*

PREVENÇÃO DE BRONCOASPIRAÇÃO

A broncoaspiração ocorre quando alimentos, líquidos, saliva ou conteúdo do estômago entram nos pulmões, podendo causar tosse, falta de ar, asfixia e até pneumonia.

- *Ofereça somente os alimentos e líquidos liberados por profissionais como médicos, enfermeiros ou fonoaudiólogos.*
- *Siga rigorosamente as orientações sobre como alimentar o paciente.*
- *Se o paciente estiver sonolento, sempre consulte a equipe antes de oferecer alimentos ou líquidos.*

SEGURANÇA DO PACIENTE

PREVENÇÃO DE QUEDAS

- *Fique atento aos avisos de piso molhado ao circular pela unidade.*
- *Evite usar o celular enquanto caminha.*
- *Solicite ajuda se tiver dificuldade de locomoção ou sempre que sentir necessidade.*
- *Não saia da maca, leito ou poltrona sem autorização da equipe de saúde.*
- *Evite levantar-se de forma brusca — você pode ter tontura ou perda de equilíbrio. Peça auxílio.*
- *Se estiver em jejum para exames ou procedimentos, alimente-se após a liberação da equipe.*
- *Prefira o uso de elevadores. Se usar escadas, segure-se no corrimão.*
- *Crianças não devem correr nas dependências do hospital.*

GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – CGRSS

A Rede Meridional possui uma Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde composta por uma equipe multiprofissional responsável pela elaboração, implementação e implantação do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS).

A CGRSS tem como objetivo estabelecer procedimentos a serem adotados a fim de gerenciar corretamente os resíduos gerados pelas atividades da Rede Meridional.

O QUE É O PGRSS?

É um conjunto de procedimentos de gestão que visam ao correto gerenciamento dos resíduos produzidos nos serviços de saúde, seguindo rigorosamente as legislações ANVISA RDC e CONAMA.

O hospital dispõe de várias ações para garantir o bom funcionamento do plano, como: identificação de todas as lixeiras e coleta de acordo com o grupo de resíduos (Grupo A – Resíduo Infectante; Grupo B – Resíduo Químico; Grupo D – Resíduo Comum reciclável/não reciclável; Grupo E – Resíduo Perfurocortante); campanha de reciclagem de papel, papelão e óleo de cozinha; campanha de conscientização quanto ao descarte correto; uso adequado dos recursos naturais: água e luz.

Com todas essas ações, a CGRSS visa conscientizar os colaboradores, pacientes, acompanhantes e visitantes quanto ao manejo adequado dos resíduos gerados, sejam eles de qualquer classe de resíduo, evitando assim riscos à saúde de todos.

SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH)

Visitas e Acompanhantes

Sabemos que a internação é um momento delicado, e estar perto de quem se ama faz toda a diferença. Para garantir a segurança de todos, o processo de visitação segue orientações específicas e simples.

O SCIH é formado por profissionais de enfermagem e médicos infectologistas, responsáveis por prevenir e controlar infecções no ambiente hospitalar. Para isso, contamos com a colaboração de pacientes, acompanhantes e visitantes nos seguintes cuidados:

Cuidados durante a visita:

- *Antes da visita, verifique com a equipe de enfermagem se há alguma restrição específica (ex: doenças de transmissão por contato ou pelo ar).*
- *Não visite outros pacientes além do seu familiar.*
- *Evite circular pelos corredores.*
- *Pessoas com sintomas de gripe, resfriado, pneumonia ou qualquer doença infectocontagiosa não devem realizar visitas.*

HIGIENE DAS MÃOS

- *A higienização das mãos é essencial para evitar a transmissão de micro-organismos.*
- *Lave as mãos com água e sabão ou use os dispensadores de álcool em gel disponíveis no hospital.*
- *Lembre-se: é obrigatório higienizar as mãos antes e após a visita.*
- *Você pode (e deve) lembrar a equipe assistencial de higienizar as mãos antes e depois de atender o paciente.*

Dispositivos Médicos e Cuidados com o Paciente

- *Dispositivos médicos (soros, sondas, curativos) devem ser manipulados apenas pela equipe de saúde.*
- *Não se deite nem sente na cama do paciente.*

SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

ATENÇÃO AOS CUIDADOS ESPECÍFICOS:

- Acesso venoso (CVP ou CVC): avise a equipe se notar vermelhidão, secreção, febre ou curativo sujo ou solto.
- Pacientes entubados: observe se a cabeceira está elevada e se a higiene oral está sendo feita. Informe à equipe em caso de tosse ou secreção.
- Sonda vesical de demora: mantenha a bolsa de urina abaixo do nível da cintura (quando o paciente estiver de pé) e avise se ela estiver muito cheia.
- Pós-operatório imediato: não manipule curativos e siga rigorosamente as orientações médicas. Em caso de alterações no local da cirurgia, informe o cirurgião.

PREVENÇÃO DE INFECÇÕES

- Profissionais de saúde devem higienizar as mãos antes e após o manuseio de dispositivos.
- Alguns dispositivos precisam ser protegidos durante o banho — informe-se com a equipe.
- Avise imediatamente a equipe assistencial em caso de desconforto, vermelhidão, secreção ou qualquer anormalidade no local de inserção dos dispositivos.

BUSCA FONADA – PACIENTES CIRÚRGICOS

- Registre seu telefone e e-mail para que possamos entrar em contato em até 90 dias após a cirurgia.

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar poderá entrar em contato telefônico caso você tenha realizado cirurgias específicas, como prótese de quadril ou joelho, cirurgias plásticas, ortopédicas, cesarianas, cardíacas, entre outras — nos prazos de 30, 60 e 90 dias após o procedimento.

Se apresentar sinais de infecção, como febre, vermelhidão ou saída de secreção, procure seu médico e entre em contato também conosco pelo e-mail: hms.s-cih@redemeridional.com.br

PLANTAS, FLORES E VENTILADORES

- Embora seja comum querer presentear o paciente, plantas e flores não são permitidas, pois podem causar alergias e contaminações.
- Ventiladores também não são recomendados, pois espalham micro-organismos no ambiente.
- Prefira presentes como balões, livros ou cartas.
- Não traga alimentos para o paciente.

GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

SUA SEGURANÇA

- Higienize as mãos com frequência.
- Não sente, deite ou coloque objetos na cama do paciente.
- Use roupas e calçados que cubram bem o corpo, evitando contato com superfícies contaminadas.
- Não entre em outros quartos, enfermarias ou postos de enfermagem.

IMPORTANTE:

Muitas situações podem ser evitadas com medidas simples. Colabore conosco para cuidar de você!

RAMAIS

Caso queira receber ligações externas, dê as orientações abaixo aos seus familiares e acompanhantes: para falar no quarto de um paciente, basta ligar no **2104-7000, digitar (4) e o número do apartamento.**

LOCAIS, HORÁRIOS E RAMAIS PARA DESBLOQUEIO DE TELEFONE

• CAIXA CENTRAL:

Segunda a sexta - das 8h às 17h - **Ramal 555**

• PRONTO-SOCORRO:

Sábados, domingos e feriados - das 9h às 18h - **Ramal 555**

CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	7268
HOSPITALIDADE	555
HIGIENIZAÇÃO	7271
ROUPARIA	7015
NUTRIÇÃO	7058
SERVIÇO SOCIAL	7266
PSICOLOGIA HOSPITALAR	7043
ENFERMAGEM DO TÉRREO (102 AO 105)	7066
ENFERMAGEM DO ESPAÇO MULHER (106 AO 113)	7066
ENFERMAGEM 2º PAVIMENTO CLÍNICO A (200 AO 218)	7067
ENFERMAGEM 2º PAVIMENTO CLÍNICO A (262 AO 270)	7080
ENFERMAGEM 2º PAVIMENTO CLÍNICO B (219 AO 235)	7113/7114
ENFERMAGEM 2º PAVIMENTO CIRÚRGICO (237 AO 261)	7274
ENFERMAGEM 3º PAVIMENTO CLÍNICO (300 AO 323)	7022
HEMODINÂMICA	7070
LABORATÓRIO METROLAB	7264
CAIXA CENTRAL	7261
FATURAMENTO CENTRAL	7014/7053
TELEFONISTA	7000/9
SEGURANÇA	7078
CENTRAL DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS	3346-2010

ACOMPANHA
VOCÊ EM TODOS
OS MOMENTOS.



Meridional

Serra

KoraSaúde

TERMO DE RESPONSABILIDADE

Eu, _____,
responsável pelo(a) paciente _____
internado(a) neste hospital em _____ / _____ / _____,
declaro ter recebido o Manual do Cliente Internado e assumo inteira
responsabilidade de ler e cumprir todas as normas e orienta-
ções nele contidas.

Serra, ES - _____ / _____ / _____

Testemunha

Assinatura



AGENDA

NOME: _____

TELEFONE: _____

NOME: _____

TELEFONE: _____

NOME: _____

TELEFONE: _____

NOME: _____

TELEFONE: _____

NOME: _____

TELEFONE: _____

NOME: _____

TELEFONE: _____

A participação do acompanhante, reconhecendo as condições de risco e colaborando com a equipe de enfermagem, é de fundamental importância para o cuidado do paciente e, principalmente, para sua segurança.



MANUAL DO PACIENTE INTERNADO

Av. Eldes Scherrer Souza, 488 – Civit II – Serra/ES – CEP 29168-060
Tel.: Geral (27) 2104-7000 • Pronto-Socorro: (27) 2104-7200 | redemeridional.com.br

Você ajuda a construir a nossa *história!*

Queremos melhorar nossos serviços e saber como foi a sua experiência em uma de nossas unidades.

Participe da nossa Pesquisa de Satisfação respondendo ao e-mail que você receberá em até 5 (cinco) dias após o seu atendimento. No e-mail haverá um link que poderá ser acessado sem riscos.

Sua opinião permite
melhorar nosso
atendimento
e conhecer
mais de perto
as suas
necessidades.



Meridional

Serra

KoraSaúde





**INFORMAÇÕES ÚTEIS
PARA SUA INTERNAÇÃO**



Meridional

Serra

Korã Saúde