

BOAS-VINDAS

Prezado(a) Cliente,

Preparamos este Manual do Cliente 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.

Diretor Clínico - Dr. José Magno Bufon | CRM-ES 4836 Diretor Técnico - Dr. Ivan Lima | CRM-ES 4563

CORPO CLÍNICO

O nosso Corpo Clínico é altamente capacitado para atender desde os casos mais simples aos de alta complexidade. Nossa equipe médica é especializada e busca sempre o aprimoramento.

ENFERMAGEM

A Enfermagem está presente nas 24 horas do dia em todas as unidades do hospital. A equipe é composta de Enfermeiro (a)s e Técnico (a)s de Enfermagem, sendo responsável pela assistência integral aos pacientes durante a sua hospitalização. Em cada setor e turno há um profissional Enfermeiro designado para a supervisão que poderá responder às dúvidas sobre a assistência.

CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

Formada por membros executores e membros consultores que realizam atividades de prevenção e controle de infecção hospitalar no Hospital São Luiz.

Caso alguma dúvida relacionada ao Controle de Infecção, procure a CCIH, localizada anexa a UTI, de 07h às 13 horas, de segunda a sexta-feira. Ramal: 308.



SERVIÇO SOCIAL

O Serviço Social visa a humanização no atendimento com intuito de garantir a qualidade dos serviços prestados e contribuir com a comunicação entre pacientes, familiares e a equipe multidisciplinar.

Responsável por.

- Atendimento social ao paciente e sua família;
- Auxílio no processo de Home Care;
- Agendamento de remoções para alta hospitalar:
- Registrar sugestões, reclamações e elogios que serão encaminhados a equipe;
- Fornecer cópia de prontuário e laudo médico após alta hospitalar;
- Entregar exames após alta hospitalar.

HORÁRIOS DE VISITAS

HORÁRIO DE VISITA

Enfermarias e apartamentos: todos os dias da semana das 16h às 20h.

UTI: todos os dias da semana Tarde: 16h às 16h30 (dois visitantes) Noite: 21h às 21h30 (dois visitantes)

Em caso de intercorrências pode poderão ocorrer atrasos.

TROCA DE ACOMPANHANTES

Manhã: 07h às 10h Tarde: 16h às 20h

ATENDIMENTO

Pronto-Socorro - 24 horas Pronto-Socorro Psiquiátrico - Todos os dias de 09h às 13h00.

Pronto Atendimento Pediátrico 2ª a 6ª Feira: 08h às 18h00.

Pronto Atendimento Ortopédico 2ª a 4ª Feira: 08h às 11h - 13h30 às 17h. 5ª Feira: 08h às 11h - 13:30h às 16:00h. 6ª Feira: 08h às 11h.

Atendimento Ambulatorial 2ª a 5ª Feira: 08h às 18h. 6ª Feira: 08h às 17h.

AVISO DE FRAUDE



A Rede Meridional – formada pelo Meridional Cariacica, Meridional Serra, Meridional São Mateus, Meridional Praia da Costa, Hospital São Luiz, Hospital São Francisco e Maternidade Santa Úrsula – 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 desta 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. Entre eles, podemos citar.

- O paciente deve ser sempre tratado com respeito e preocupação, sendo estimulado a participar e colaborar com o seu tratamento.
- O paciente deve ser sempre tratado sem qualquer tipo de discriminação.
- O paciente tem o direito à completa informação quanto à sua saúde, diagnóstico, condições e tratamento, em linguagem de fácil compreensão.
- O paciente tem direito a explicações sobre todos os itens cobrados em sua conta hospitalar.
- O paciente ou o seu responsável legal tem o direito de aceitar 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.
- Os dados do paciente são confidenciais, devendo ser mantidos em sigilo.
- O paciente tem direito à declaração que confirme a sua internação, assim como a declaração diária de permanência do acompanhante.
- O hospital não fornecerá declaração ao acompanhante com data retroativa.
- O paciente tem direito de ser informado sobre os procedimentos e tratamentos recebidos pela equipe assistencial, inclusive sobre o efeito de medicamentos, em caso de dúvidas.

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES

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

- O paciente deve fornecer todas as informações sobre a sua saúde, inclusive sobre problemas médicos atuais e passados, assim como o uso de medicamentos e alergias.
- O paciente deve seguir as instruções e recomendações de seu médico responsável e da equipe do hospital, explicitando qualquer dúvida quanto às informações sobre a sua saúde e tratamento.
- O paciente deve avisar ao seu médico responsável e à equipe do hospital sobre qualquer alteração em suas condições de saúde, inclusive nos casos de dor.
- É de responsabilidade do paciente/acompanhante a guarda e vigilância de todos os objetos pessoais.
- O paciente/acompanhante deve observar as normas internas do hospital, bem como se responsabilizar por cumpri-las, orientando também os visitantes.
- O paciente deve 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.
- É de responsabilidade do paciente/acompanhante zelar por todos os bens colocados à 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. 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-la por ordem judicial (liminar), ordem médica ou solicitação do paciente escrita de próprio punho.

NUTRIÇÃO

Horário das refeições – pacientes e acompanhantes

DESJEJUM	07h às 08h
ALMOÇO	11h às 12h
LANCHE	às 15h
JANTAR	às 17h
CEIA	às 19h30

OBSERVAÇÕES

É PROIBIDA A ENTRADA DE ALIMENTOS. O Setor de Nutrição e Dietética é o único e responsável pelas refeições/alimentos oferecidos/ingeridos na Instituição. Portanto, é proibida a entrada de alimentos, exceto algumas frutas e biscoitos de sal, os quais só são liberados mediante autorização emitida por escrito pela Nutricionista de 2ª à 6ª feira.

Acompanhantes de pacientes com idade inferior a 18 anos e superior a 60 anos é dado o direito à refeição gratuita;

Convênio e/ou situações que não asseguram refeição ao acompanhante, a compra pode ser efetuada na recepção do Pronto Socorro (Recepção Central) no valor de R\$ 10,00. Horários de compra: almoço até às 10h30 horas e jantar até às 16h30.

Acompanhantes de pacientes em isolamento respiratório obrigatoriamente realizam as refeições no refeitório da instituição.

Seguem os horários disponíveis:

CAFÉ DA MANHÃ	08h às 08h15
ALMOÇO	12h30 às 13h
LANCHE	15h45 às 16h
JANTAR	20h30 às 21h



HOTELARIA

Higienização - 24 horas Rouparia - Horário de funcionamento: 07h às 19h Solicitação: Ramal - 255

A troca do enxoval é realizada diariamente e todos os itens são de reposição; A reposição do enxoval é realizada somente pelo colaborador do setor de Rouparia.

MANUTENÇÃO

Funcionamento - Segunda a sexta-feita: 07h às 18h Solicitação - Ramal 8372

TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

Para melhor comodidade dos pacientes, o hospital conta com rede Wi-Fi nos apartamentos e enfermarias.

NORMAS PARA ACOMPANHANTES E VISITANTES

- · Converse em voz baixa;
- Respeite o horário de visita;
- · Não fume nas dependências do Hospital;
- Não entre com crianças (de 0 a 12 anos) para visitar;
- Não traga alimentos para o paciente, no Hospital ele receberá alimentos adequados para sua condição de saúde: PROIBIDA A ENTRADA DE ALIMENTOS;
- Não é permitida a entrada e circulação nas dependências do hospital com trajes de banho, shorts e/ou mini-saias e chinelo;

- Não traga flores. Pois podem conter fungos e bactérias prejudiciais aos pacientes;
- Lave as mãos ao chegar ao Hospital, evitando levar para o paciente poeiras da rua;
- Não sente no leito do paciente. Nossa roupa possui germes que podem gerar infecções nos pacientes internados;
- Dê carinho ao paciente, mas evite tocar em curativos e equipamentos relacionados ao tratamento do mesmo;
- Em caso de dúvidas sobre soro, curativos e outras situações, procure a enfermagem ou médico responsável para esclarecê-las;
- Durante a visita ao paciente, não manipule outros doentes. As infecções passam, também através das mãos não lavadas;
- Se você for acompanhá-lo durante o período de internação, não auxilie no cuidado de outros doentes. Não é permitido visitar ou auxiliar outros pacientes;
- · Lave sempre as mãos, antes e após cuidar de pacientes;
- Após a visita não se esqueça de lavar as mãos, para não levar germes do ambiente hospitalar para casa.
- Tire suas dúvidas, procure profissionais e saiba que todos os cuidados prestados ao seu familiar são unicamente em beneficio dele.

DICAS DE SEGURANÇA - PACIENTES

- Seguir as orientações prestadas pela equipe de enfermagem;
- Comunicar a equipe de enfermagem o período que o paciente possa permanecer sem acompanhante;
- Pacientes classificados pela enfermagem como auto dependente, com risco de queda e idosos, devem ter uma pessoa responsável ao seu lado durante todo o período de internação hospitalar;
- Quando necessário à presença do profissional de enfermagem, solicita-lo por meio da campainha;
- Solicitar a ajuda da equipe de enfermagem para retirar e/ou mobilizar o paciente no leito;
- Manter ao alcance do paciente os pertences e objetos mais utilizados (Ex.: coletor de urina)
- · Fazer uso de calçados confortáveis, emborrachados e antiderrapante;
- Fazer uso de roupas confortáveis durante o período de internação;
- Levantar-se do leito de acordo com as orientações da equipe de cuidado;
- Pacientes com dificuldade motora (uso de cadeiras de roda e/ou outros dispositivos) devem levantar do leito acompanhado por profissional da equipe de cuidado e sempre que possível utilizar seus óculos e/ou aparelho auditivo ao sair da cama:
- Atentar-se as recomendações da equipe de cuidado quanto ao uso das grades da cama/maca;
- Não fazer uso de medicação trazida de casa sem antes consultar o médico.

OUTRAS INFORMAÇÕES

Uso dos objetos do quarto

O hospital disponibiliza nos apartamentos/enfermarias de TV, um frigobar e um aparelho de telefone. É de responsabilidade do paciente e do acompanhante conservá-los para bom estado e uso.

O hospital não se responsabiliza por objetos pessoais deixados nos apartamentos (aparelhos de celular, notebooks, tablets, dinheiro, dentre outros).

CONTATOS

Uso do telefone

Para realizar ligação interna, basta ligar no ramal desejado. Para ligações externas, ligue para o ramal 9 (Setor de Telefonia) e informe o número de telefone desejado, a ligação será realizada à cobrar.

ADMINISTRAÇÃO	8394
CINTRA E RESENDE	8327
FATURAMENTO	8340 / 8343
GASTRO DIAGNÓSTICO	8391 / 8392
HOTELARIA/ROUPARIA	8326
LABORATÓRIO ANÁLISE CLÍNICAS	8345
MANUTENÇÃO	8372
NUTRIÇÃO	8332 / 8397
POSTO DE ENFERMAGEM 3° ANDAR	8314
POSTO DE ENFERMAGEM 4º ANDAR	8362
POSTO DE ENFERMAGEM TÉRREO	8377
RAIO-X	8373
RECEPÇÃO ESPECIALIDADES	8311 / 8384
RECEPÇÃO INTERNAÇÃO	8398
RECEPÇÃO PRONTO-SOCORRO	8342 / 8371 / 8313 / 8312
SERVIÇO SOCIAL	8328
TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO	8338 / 8368
TELEFONISTA	9
UNIMAGEM	8325

Utensílios para uso pessoal

Para maior comodidade providencie seus utensílios pessoais (shampoo, condicionador, creme dental e escova de dente).

PARCERIAS

PARCERIAS

CINTRA E REZENDE

Exames: Biopsia e Preventivo 2ª a 6ª Feira: 08h às 18h Contato: (27) 3091-8327

GASTRO DIAGNÓSTICO

Exames: Videoendoscopia Digestiva Alta, Videocolonoscopia, Endoscopia Pediátrica, Endoscopia das Vias Biliares (CPRE), Ecoendoscopia, Ph Metria e Manografia no Esôfago.

2ª a 6ª feira: 08h às 18h Sábados: 08h às 12h

Contato: (27) 3091-9001 / (27) 3336-6166 / (27) 3091-8392

UNIDADE RADIOLÓGICA FERNANDO PACHECO

Exames: RX, Tomografia Computadorizada, Mamografia, Ressonância Magnética, Densidometria Óssea e Ultrassonografia.

2^a a 6^a Feira: 07h às 18h

RX e Tomografia Computadorizada – atendimento diário: 07h às 22h45

(após esse horário: técnico de sobre aviso) Contato: (27) 3421-4513 / (27) 3091-8373

UNIMAGEM

Exames: US Abdome total, US Abdome superior, US Aparelho Urinário, US Articulação, US Morfológica, US Obstétrico (Doppler), entre outros.

2ª a 6ª Feira: 07h às 17h

Contato: (27) 3336-3342 / (27) 3336-5939 / (27) 3091-8325



TERMO DE RESPONSABILIDADE

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

AGENDA

NOME:	
TELEFONE:	
NOME: TELEFONE:	
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

Praça Assis Chateaubriand - Ibes - CEP 29106-630 - Vila Velha/ES Tel.: (27) 3320-4300 | www.redemeridional.com.br

ATENÇÃO!

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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

Participe da nossa Pesquisa de Satisfação respondendo ao e-mail que você receberá em até 05 (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.





