



Meridional
São Mateus

**MANUAL DO
PACIENTE
INTERNADO**



Rede
Meridional

Faz a vida acontecer.

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 familiares e amigos.

Responsável Técnico:

Dr. André Carvalho Pinto - CRM/ES 15431

COMPLEXO HOSPITALAR

O complexo do Meridional São Mateus é formado por 105 leitos, sendo:

- 29 leitos de UTI Adulto;
- 10 leitos de UTI Neonatal e Pediátrica;
- 66 leitos de Internação.

Além desses, conta ainda com 04 leitos de Berçário.

A estrutura do Hospital está dividida em cinco andares, onde estão localizados os setores:

TÉRREO

- Pronto Socorro
- Ambulatório
- Setor de Diagnóstico por Imagem:
 - Ressonância Magnética*
 - Ultrassonografia*
 - Raio-X*
 - Tomografia*
 - Computadorizada*
 - Mamografia*
 - Endoscopia Digestiva Alta*
 - Colonoscopia*
- Apartamentos 01 a 04
- Hemodinâmica
- Oncologia
- Recepção Central

1º PAVIMENTO

- Centro Cirúrgico
- Apartamentos 101 a 130
- Sala de Parto Humanizado
- Berçário

2º PAVIMENTO

- Apartamentos 201 a 211
- Auditório
- UTI Adulto
- UTI Neonatal

SUBSOLO I

- Refeitório

SUBSOLO II

- Funerária

CORPO CLÍNICO

O nosso corpo clínico é altamente capacitado para atender desde os casos mais simples até os casos de alta complexidade. Nossa equipe médica é especializada e busca sempre o aprimoramento, além de investimentos em tecnologia na área da saúde.

ENFERMAGEM

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

CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

O Meridional São Mateus mantém um Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH), que realiza extenso trabalho de vigilância epidemiológica, padronização do uso de antibióticos, produtos e soluções, monitoramento da qualidade da assistência, visitas técnicas e auditorias em todos os setores do Hospital. Esses procedimentos garantem mais segurança aos pacientes e baixos índices de infecções.



HORÁRIOS DE VISITAS

Nas visitas em apartamentos, salvo em casos de proibição por ordem médica, são permitidas somente duas pessoas por vez, nos seguintes horários:

	APARTAMENTOS	ENFERMARIAS
SEGUNDA A SEXTA	10h às 18h	13h às 18h
SÁBADO, DOMINGO E FERIADOS	10h às 18h	13h às 18h

Permitidos 02 visitantes e 01 acompanhante. Entrada e saída pela Recepção Central.

UTI NEONATAL

- Mãe: Livre acesso durante o dia, quando autorizada a entrada.
- Pai: Todos os dias, de 11h às 11h30 e de 16h às 16h30.
- Avós: Somente aos domingos às 16h.

UTI ADULTO

- Todos os dias, de 11h00 às 11h30 e de 16h às 16h30.

Permitidos somente dois visitantes.

A Recepção Central funciona das 07h às 19h.

Todos os dias, às 18h, é realizada a ronda do porteiro, com o objetivo de garantir que não haja nenhum visitante nos quartos.

Obs.: É expressamente proibida a entrada de menores de 14 anos no hospital para visitas. Acompanhantes deverão ter no mínimo 18 anos.



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

RESPONSABILIDADES

Como em qualquer relação, o paciente, além de direitos, também possui determinadas responsabilidades frente ao Hospital e à 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 cumprir as normas internas do hospital, orientando também os visitantes.*
- O hospital autoriza 01 acompanhante para o paciente, porém o acompanhante será responsável por seu enxoval.*
- O paciente deve apresentar todos os documentos necessários à sua internação (RG, CPF, pedido de internação, prescrição médica, cartão do plano de saúde e autorização do convênio/seguro de saúde) e ser responsável por sua conta hospitalar.*
- É de responsabilidade do paciente/acompanhante zelar por todos os bens colocados à disposição.*

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

ACHADOS E PERDIDOS

O Meridional São Mateus não se responsabiliza por objetos pessoais dos pacientes e acompanhantes. Objetos perdidos de paciente, acompanhantes e/ou visitantes encontrados nas dependências do Hospital serão guardados durante 30 dias e devem ser procurados no Núcleo de Relacionamento com o Cliente - NURC, das 08h00 às 13h00, de segunda a sexta-feira. Após o período de 30 dias, o Hospital se reserva ao direito de efetuar a doação desses objetos.

DESPESAS MÉDICAS HOSPITALARES

No ato da internação deve ser apresentado um responsável pelo paciente e pelas respectivas despesas.

- **Convênios**

As despesas não autorizadas pelo plano de saúde serão de responsabilidade do paciente e serão cobradas como particulares.

- **Particular Eletivo**

Antes da internação, o paciente deverá solicitar ao setor de faturamento o orçamento do procedimento a ser realizado. O pagamento deverá ser efetuado no ato da internação.

ATENÇÃO

A Rede Meridional 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 a 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.

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

DIÁRIAS

As diárias vencem sempre às 12h, independentemente do horário de internação do paciente. Na diária hospitalar está inclusa apenas a acomodação. Informações sobre outros serviços e valores, para os pacientes internados em caráter particular, podem ser fornecidas pelo setor de faturamento do hospital. Para os pacientes internados pelos convênios, as informações deverão ser solicitadas diretamente aos planos de saúde.

DIFERENÇA DE ACOMODAÇÃO

Caso o paciente tenha direito a acomodação em enfermaria e deseje trocar para acomodação em apartamento, ele deverá entrar em contato com a Recepção Central e solicitar a transferência. A Recepção solicitará o orçamento junto ao faturamento e fará a transferência mediante disponibilidade de vaga e pagamento.

TRANSFERÊNCIA PARA UTI

Caso o paciente seja transferido para UTI, o acompanhante deverá aguardar na recepção da UTI, levando consigo todos os seus pertences, pois o médico e/ou enfermeiro irão orientá-lo quanto às normas do setor.

A família terá 01 (uma) hora para a desocupação do quarto, caso contrário será cobrada diária extra.

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

VISITA RELIGIOSA

A visita religiosa é permitida no horário normal de visitas de familiares e amigos, mediante apresentação de identificação específica da ordem religiosa, e será estipulado um tempo padrão de visita. Caso haja a necessidade de um horário específico, é necessário solicitar à Recepção Central, para que seja verificada a autorização junto à Coordenação.

ALTA HOSPITALAR

A alta hospitalar é um processo que se inicia na internação, por meio de um planejamento discutido entre o médico e o paciente. Na véspera da alta, o médico deve informar ao paciente ou responsável sobre a intenção, de modo que as condições necessárias para o transporte e acomodação do paciente em casa sejam providenciadas com antecedência.

Após a alta hospitalar, haverá tolerância de 01 (uma) hora para desocupação do quarto, caso contrário será cobrada uma diária extra, pelo apartamento / enfermaria.

É de responsabilidade do paciente solicitar à enfermagem todos os exames realizados durante a internação, pois eles podem ser úteis para diagnósticos futuros.

É permitida a permanência de 01 acompanhante por paciente em apartamento e enfermaria.

- Higienize as mãos antes e após o contato com o paciente;*
- Obedeça as recomendações de precaução do seu paciente e não retire ou danifique as placas sinalizadoras;*
- Não sente no leito do paciente e não use os seus pratos, copos, talheres ou roupas;*
- Não é permitida a entrada de presentes e alimentos para o paciente, exceto se autorizados pelo médico ou nutrição do hospital;*
- Não é permitida a entrada de flores para o paciente;*
- Acompanhe apenas seu paciente e não frequente outras enfermarias /quartos. Mantenha a porta do quarto fechada;*
- Auxilie, quando possível, nos cuidados do seu paciente, como no banho ou alimentação. Isso ajuda na recuperação;*
- Comunique imediatamente à equipe de enfermagem se notar presença de sangue, fezes, urina, vômitos ou escarro no chão;*
- Evite acompanhar o paciente se você estiver com alguma infecção (conjuntivite, gripe, etc.);*
- Não auxilie o paciente vizinho. Em emergências, chame imediatamente a enfermagem;*
- Evite manipular soro, medicações e equipamentos hospitalares. Chame a enfermagem sempre que precisar ou tiver dúvidas;*
- Acompanhantes de pacientes menores de 18 anos e maiores de 60 anos, têm direito a alimentação conforme cobertura do plano de saúde, exceto em internações particulares;*
- Colabore na recuperação do paciente, respeitando a dieta prescrita pelo médico. Não ofereça outra alimentação ao 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.*

PARA ACOMPANHANTES E VISITANTES

O hospital possui um restaurante self-service no Subsolo I, com almoço das 11h às 14h e jantar das 21h às 22h todos os dias, inclusive aos feriados.

O ticket para refeição deverá ser comprado na Recepção Central, com 30 minutos de antecedência dos horários de refeição dos pacientes.

Todas as refeições dos acompanhantes, cobertas pelo plano de saúde ou compradas na Recepção Central, serão entregues no quarto, seguindo o mesmo horário das refeições servidas aos pacientes.

Caso o acompanhante queira descer para o refeitório para almoçar ou jantar, a cozinha deverá ser avisada com 01 (uma) hora de antecedência, no ramal 4332.

DESJEJUM	(R\$ 7,00)	07h às 08h
ALMOÇO	(R\$ 15,00)	11h às 12h
LANCHE	(R\$ 7,00)	14h às 15h
JANTAR	(R\$ 15,00)	17h30 às 18h30
CEIA	(R\$ 7,00)	21h às 21h30

IMPORTANTE

- Assim que for servida a refeição ou lanche, orientamos consumir em no máximo 40 minutos, pois as copeiras passarão recolhendo as bandejas.*
- Uma jarra com água deverá ser entregue pela copeira no momento da internação do paciente, entretanto, a reposição de água deverá ser realizada pelo acompanhante ou técnico de enfermagem, caso o paciente não tenha acompanhante e não consiga se deslocar.*

É PROIBIDO

- Visitantes menores de 14 anos;
- Permanecer nas dependências do hospital sem a identificação fornecida pela portaria;
- Fumar nos quartos e nas dependências do hospital;
- Visitar pacientes de outros quartos;
- Falar alto e fazer ruído;
- Entrar e permanecer em lugares comuns com trajas impróprios (shorts, camisolas, tops, roupas decotadas e sem camisa);
- Permanecer nos quartos após o horário de visitas;
- Estender roupas nas varandas e janelas dos quartos;
- Mais de 02 (dois) visitantes por paciente;
- Entrar com qualquer tipo de alimentação nas dependências do hospital;
- Entrar com cadeiras de praia, colchonetes e aparelhos eletrônicos (DVD, TV, rádio, ventilador, vídeo game, etc.).

RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES (NURC)

O Núcleo de Relacionamento com o Cliente – NURC é o principal agente de comunicação entre os clientes e o hospital. Por meio de pesquisa de satisfação e atendimento pessoal, registramos as críticas, sugestões e elogios dos clientes. O NURC atua visando à melhoria de atendimento e o bem-estar dos clientes do Meridional São Mateus.

O atendimento acontece de segunda a sexta-feira, das 8h às 13h, pelo telefone (27) 3761-4343 ou pelo e-mail nurc@hospitalmeridionalism.com.br.

CONTATOS

TELEFONE GERAL	(27) 3761-4300
RECEPÇÃO CENTRAL	(27) 3761-4310 (Ramal 4310)
RECEPÇÃO PRONTO-SOCORRO	(27) 3761-4320
RECEPÇÃO DIAGN. POR IMAGEM	(27) 3761-4350
HEMODINÂMICA E AMBULATÓRIOS	(27) 3761-4400
ONCOLOGIA	(27) 3761-4340
REFEITÓRIO	4332
RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES (NURC)	4343
POSTO DE ENFERMAGEM INTERNAÇÃO	4303



DICAS IMPORTANTES

- *Para a estadia no Meridional São Mateus, traga seus objetos de higiene pessoal e roupas bem confortáveis;*
- *Ao dar entrada no hospital, traga anotado todos os medicamentos que estiver utilizando, bem como todas as informações sobre a sua saúde (cirurgias já realizadas, medicamentos que provocam alergias, 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 e limitar o número de visitas;*
- *Evite trazer crianças ao hospital. Esta recomendação visa não expôlas desnecessariamente ao ambiente hospitalar;*
- *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 de sua saída;*
- *Caso você tenha um plano ou seguro de saúde, verifique previamente junto ao convênio quais os procedimentos e serviços são efetivamente cobertos, evitando, assim, eventuais contratempus no fechamento da sua conta hospitalar;*
- *Antes de deixar o hospital, converse com seu médico e a equipe que lhe assistiu durante a internação. Cada profissional lhe dará informações e recomendações sobre a continuidade do tratamento, bem como orientações importantes para a recuperação da sua saúde;*
- *Cabe ao médico fornecer informações e/ou esclarecimentos sobre o quadro clínico do paciente. A enfermagem assiste o paciente conforme prescrição e/ou orientações médicas.*

QUALIDADE

É a 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 seus principais valores: a qualidade e a segurança dos pacientes e profissionais. Para isso, mantém um programa com duas creditações (nacional e internacional) que assegura, quando comparados a padrões de excelência internacionais, garantia de melhores resultados assistenciais, trazendo mais segurança e cuidados com o paciente.

SITE

Em nosso site (www.hospitalmeridional.com.br), você encontra mais informações sobre os serviços prestados pela Rede Meridional, relação do corpo clínico, além de formas interativas para que você se comunique com o hospital.



TERMO DE RESPONSABILIDADE

Eu, _____
Responsável pelo (a) paciente: _____
internado (a) no Meridional São Mateus, localizado na Rodovia
Othovarino Duarte Santos, 578 - Carapina - São Mateus/ES - CEP:
29933-010, Tel.: (27) 3761-4300, em ___/___/_____, declaro ter
recebido todos os documentos no ato da internação juntamente
com o Manual do Paciente Internado e, assumo inteira responsabi-
lidade de ler e cumprir todas as normas e orientações nele conti-
das.

São Mateus, ES, ___/___/_____

Testemunha

Assinatura

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.

**Diga o que pensa.
Queremos ouvir você.**





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

Rod. Othovarino Duarte Santos, 578 - Carapina - São Mateus/ES - CEP: 29933-010

Tel.: (27) 3761-4300 | www.redemeridional.com.br