

MANUAL DO PACIENTE INTERNADO



Meridional

Vitória

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. Thais Guzzo Fraga - CRM: 12383 ES*





COMPLEXO HOSPITALAR

MERIDIONAL VITÓRIA

O Meridional Vitória, que nasceu com o nome Maternidade Santa Úrsula, foi idealizado por um grupo de aproximadamente 20 médicos e sócios, com o objetivo de implantar uma unidade voltada para o exercício da medicina através da atuação no ramo hospitalar, na área de ginecologia e obstetrícia.

Foi fundado em 19 de abril de 1983 e atuou em quatro endereços anteriores até conquistar sua sede própria em 1993, na Rua Desembargador José Fortunato Ribeiro, em Vitória.

Com o passar dos anos, o hospital absorveu outras especialidades médicas, tornando-se o hospital geral de média e alta complexidade. Há mais de 40 anos, mantém-se como referência no ramo de ginecologia e obstetrícia no estado do Espírito Santo.

Com a incorporação à Rede Meridional, o Meridional Vitória passou a ter uma presença definitiva em Vitória, completando, dessa maneira, a capilaridade de atendimento em toda a região metropolitana.

COMPLEXO HOSPITALAR

O hospital construiu uma história e tradição na área da saúde, até se tornar referência em ginecologia e obstetrícia – sendo eleito, por voto popular, como a melhor maternidade privada do Espírito Santo. Com prestação de serviços humanizados, a unidade é um valioso componente da Rede Meridional. E com essa conquista, realizamos todos os dias um atendimento à saúde cada vez mais eficiente e humano.

No Meridional Vitória, a gente faz a vida acontecer.

ESTRUTURA

O contínuo investimento em estrutura e equipe é uma prática do Meridional Vitória desde o começo de nossa história. Sempre com o objetivo de oferecer o melhor que há na área da saúde – para garantir resolutividade, bem-estar e o melhor atendimento nas mais diversas especialidades, em todas as fases da vida.

Pronto-Socorro

Especialidades com atendimento 24h:

- Ginecologia e Obstetrícia
- Clínica Médica
- Pediatria
- Ortopedia

Centro Cirúrgico

- Salas cirúrgicas para todos os tipos de procedimentos
- Salas de parto humanizadas

Centro Diagnóstico

- Ressonância magnética
- Tomografia computadorizada
- Ultrassonografia
- Mamografia
- Raio-x
- Endoscopia/Colonoscopia
- Laboratório

Maternidade/Internação

- UTI adulto e neonatal/pediátrica
- Leitos: apartamentos e enfermarias

Oncologia

- Quimioterapia
- Radioterapia

Consultas Médicas

- Consultas médicas ambulatoriais nas diversas especialidades



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:

UNIDADES DE INTERNAÇÃO

das 13h às 20h

Apartamentos: no máximo dois visitantes ao mesmo tempo (6 visitantes por dia) e um acompanhante a cada 24 horas.

Enfermarias: no máximo dois visitantes ao mesmo tempo (6 visitantes por dia) e um acompanhante a cada 24 horas, preferencialmente do mesmo sexo do paciente, para que o direito à privacidade seja respeitado.

HORÁRIOS DE VISITAS

UTI

BOLETIM MÉDICO

das 14h30 às 15h

VISITA

das 10h30 às 11h

das 14h30 às 15h

Observações:

- No máximo dois visitantes por horário e um acompanhante a cada 24 horas após avaliação e liberação da equipe multiprofissional.
- Não é permitido troca de visitantes.
- O boletim médico é passado para o responsável de forma presencial diariamente. Esse é o melhor momento para tirar dúvidas sobre o estado/evolução do paciente.

UTIN/UTIP

BOLETIM MÉDICO

das 14h30 às 15h

VISITA DOS RESPONSÁVEIS LEGAIS

das 13h às 22h

VISITA ESTENDIDA (LIVRE)

24h

OBSERVAÇÕES GERAIS

- As visitas acontecem diariamente.
- Casos específicos devem ser avaliados pela equipe multiprofissional.

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 e tratado por seu nome completo, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.*
- 3. Receber um cuidado integral e coordenado com o intuito de ter assegurado seu bem-estar físico, mental e social.*

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

4. *Ser ouvido de forma atenta e empática, observando-se não só a doença, mas também a experiência do adoecimento.*
5. *Participar da definição do seu tratamento de forma conjunta com a equipe de saúde, pactuando as decisões no manejo dos problemas apresentados.*
6. *Ter a sua privacidade, individualidade e integridades física e psíquica asseguradas em qualquer momento do atendimento.*
7. *Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações por um termo de confidencialidade.*
8. *Ter a garantia de que seus dados pessoais são processados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, sendo asseguradas a transparência, a responsabilidade e a segurança no uso de suas informações pessoais.*
9. *Indicar um familiar ou um responsável que atue como seu responsável legal para tomar decisões em seu nome, relacionadas ao tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.*
10. *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.*
 - 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*
11. *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.*

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

12. *O paciente tem direito a declaração que confirme a sua internação, assim como a declaração diária de permanência do acompanhante.*
13. *O hospital não fornecerá declaração ao acompanhante com data retroativa.*
14. *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.*
15. *Solicitar cópia, ter ou acessar seu prontuário, a qualquer momento, nos termos da legislação vigente.*
16. *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.*
17. *Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa, direitos esses extensivos aos seus familiares.*
18. *Ser considerado em toda a sua singularidade, abrangendo aspectos étnico-raciais, linguístico, culturais, de orientação sexual e de identidade de gênero.*
19. *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.*
20. *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.*

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

21. *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.*

22. *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.*

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

24. *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.*

25. *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.*

26. *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.*

27. *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.*

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

28. *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.*

29. *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.*

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

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

32. *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.*

33. *Avaliação e gerenciamento da dor e cuidado respeitoso e compassivo no final da vida.*

34. *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.*

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

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.*
- 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 e recomendações de seu médico responsável e da equipe do hospital, explicitando qualquer dúvida quanto às informações sobre a sua saúde e tratamento.*
- 4. Comunicar ao seu médico responsável e à equipe do hospital sobre qualquer alteração em suas condições de saúde, inclusive nos casos de dor.*
- 5. 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 ministradas pela equipe assistencial do hospital conforme referida prescrição médica.*
- 6. 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.*
- 7. 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.*

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

8. *Respeitar a proibição de fumo, bebidas alcoólicas, drogas ilícitas e ruídos nas dependências da instituição, proibições essas extensivas a seus acompanhantes.*
9. *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.*
10. *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.*
11. *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.*
12. *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).*
13. *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.*
14. *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.*

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

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

16. *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.*

Referências legais:

Código Civil Brasileiro. Lei nº 10.406, de 10/01/2002.

Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11/09/1990. Estatuto do Idoso. Lei nº 10.741, de 01/10/2003. Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Lei nº 8.069, de 13/07/1990. Estatuto do Desarmamento. Lei nº 10.826, de 22/12/2003.

Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas. Lei nº 11.343, de 23/08/2006. Lei Federal nº 10.216, de 06/04/2001.

Lei Federal nº 9.294/1996, de 15/07/1996.

Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).



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 Vitória.
- 6) Será permitida a entrada de flores para o paciente em buque. Não será permitida 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 à equipe de enfermagem caso identifique algum problema estrutural.

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, paciente ou responsável legal deve solicitar presencialmente à nossa equipe da recepção de internação.



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 não as expor desnecessariamente ao ambiente hospitalar. Só será permitida a entrada de visitantes com mais de 2 anos para maternidade e 8 anos para os demais serviços.*

DICAS IMPORTANTES

- *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 a equipe médica está autorizada a informar o quadro clínico do paciente.*

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, recomenda-se não deixar carteiras, celulares e objetos de valor nos apartamentos ou enfermarias.

• 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 Vitória, 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.

FARMÁCIA CLÍNICA

O paciente tem acompanhamento farmacoterapêutico visando otimizar a utilização dos medicamentos de uso contínuo, e de todos os medicamentos que serão necessários durante o período da internação.

Algumas orientações importantes:

• Ao dar entrada no hospital, traga anotados todos os medicamentos que estiver utilizando, bem como todas as informações sobre a sua saúde (cirurgias já

ORIENTAÇÕES

realizadas, medicamentos que provocam alergia etc.).

- Não utilize nenhum medicamento sem orientação médica e autorização da farmácia/enfermagem, a automedicação pode comprometer a condução de seu tratamento clínico.
- Em caso de dores, desconfortos ou reações, sempre sinalizar ao médico e/ou equipe assistencial para que seja devidamente medicado e acompanhado. Toda reação adversa deve ser sinalizada e acompanhada.
- Caso seja necessário utilizar algum medicamento do domicílio dentro da unidade durante o período de internação, recomendamos a administração por parte da enfermagem e validação dos medicamentos pela enfermagem e/ou farmácia, para aumentar a segurança ao paciente e evitar erros de dose medicamentosa.
- O acionamento da farmácia clínica poderá ocorrer no ramal 1159 ou através da própria equipe assistencial, em dias úteis das 8h às 17h.

RELACIONAMENTO COM CLIENTE

O NURC é um canal de contato de comunicação entre você e o Meridional Vitória. Temos objetivo de ouvir você. Nós desejamos conhecer sua opinião para que possamos garantir sua plena satisfação.

O NURC registra reclamações, sugestões, solicitações e elogios e atua visando a melhoria de atendimento e o bem-estar dos clientes do Meridional Vitória.

Atendimentos: presencial de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h, pelo telefone (27) 2122-4041, e-mail hmv.nurc@redemeridional.com.br ou através do fale conosco pelo site www.redemeridional.com.br/fale-conosco/.

Após sua alta hospitalar enviaremos um e-mail para você.

É simples e rápido de ser respondido.

Sua opinião é muito importante para nós.

ACHADOS E PERDIDOS

O Meridional Vitória não se responsabiliza por objetos pessoais dos pacientes e acompanhantes. Objetos perdidos de pacientes, acompanhantes e/ou visitantes encontrados nas dependências do Hospital serão guardados durante 30 dias e devem ser procurados no NURC das 8h às 16h, de segunda a sexta-feira, ou pelo

ORIENTAÇÕES

telefone (27) 2122-4041. Após esse período, o Hospital se reserva o direito de efetuar a doação desses objetos.

SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

O Meridional Vitória possui uma Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) composta por gestores da instituição, que se reúnem periodicamente para direcionar as ações de prevenção e controle de infecção e recomendações que serão executadas, embasando-se nas normas brasileiras e órgãos internacionais.

Além disso, possuímos o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) que se trata de uma equipe consultiva dentro do hospital que estabelece medidas de segurança para um atendimento de qualidade.

A equipe do SCIH realiza vigilância ativa em todas as unidades, com visitas diárias para monitoramento. O objetivo é estabelecer as normas e rotinas que serão aplicadas em cada unidade, respeitando a particularidade de cada área.

Os pacientes submetidos a procedimento cirúrgico são monitorados pelo sistema de vigilância ativa de infecção de sítio cirúrgico, através de busca virtual (WhatsApp) e/ou contato telefônico, sendo o primeiro contato com 30 (trinta), o segundo 60 (sessenta) e o terceiro com 90 (noventa) dias após procedimento cirúrgico.

Lembre-se: se surgirem quaisquer dúvidas ou sintomas inesperados, deve ser feito contato imediato com o cirurgião e deve ser sinalizado ao SCIH pelo telefone: (27) 2122-4030.

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, combine com seu acompanhante e providencie o 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).

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

ORIENTAÇÕES

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, ou quando necessário.

Qualquer solicitação adicional pode ser encaminhada à Rouparia, no ramal 1128, ou à equipe de enfermagem.

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 1128, ou à equipe de enfermagem.

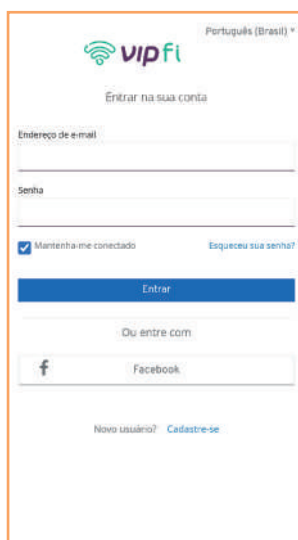
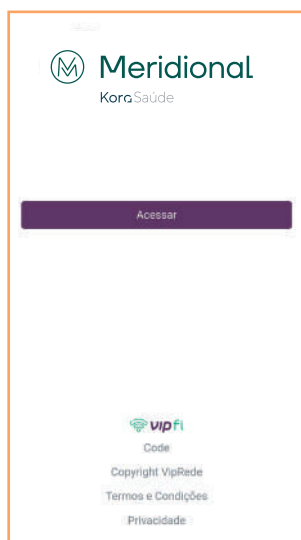
Observação: o acompanhante deverá trazer seu próprio enxoval.

ORIENTAÇÕES

REDE WI-FI

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

1. Acesse a rede Wi-fi HMV-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.





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 1117, 1121 ou 1263 (recepção da Internação) de segunda a domingo, das 6h às 21h. Após as 21h, ligar nos ramais 1264, 1265 ou 1266 (recepção do Pronto-Socorro).

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

DESJEJUM

das 7h30 às 9h

ALMOÇO

das 11h30 às 13h30

LANCHE

das 14h30 às 15h30

JANTAR

das 17h20 às 18h

CEIA

das 20h às 21h

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 desejar fazer uma refeição deverá comprar o ticket, que pode ser adquirido de segunda a sexta-feira, das 6h às 21h, na Recepção de Internação, e após as 21h, na Recepção do Pronto-Socorro. As copeiras só entregarão as refeições mediante o recebimento dos tickets com a data do dia.

As refeições para acompanhantes serão servidas no quarto e devem ser solicitadas ao setor de Nutrição, por meio do ramal 1118, conforme horários abaixo:

Horários limites para solicitações:

DESJEJUM

até as 9h30

ALMOÇO

até as 13h30

LANCHE

até as 15h30

JANTAR

até as 17h

A água é fornecida no café da manhã e no lanche da tarde é feito reposição, porém o acompanhante pode encher a garrafa de água no bebedouro que fica localizado nos corredores dos andares.



SEGURANÇA DO PACIENTE

Quando um hospital recebe um paciente, a principal preocupação da instituição é minimizar os riscos durante o cuidado, e por essa razão, algumas iniciativas importantes são adotadas e você pode nos ajudar a evitar situações indesejadas.

Maneiras de colaborar com a segurança:

1. Confira sempre sua identificação

Sua identificação na instituição será pulseira na cor branca contendo os dados: nome completo, data de nascimento e nome da mãe. A pulseira deve permanecer até a alta.

Em todas as etapas do seu atendimento os profissionais devem confirmar seus dados de identificação.

2. Comunicação clara e verdadeira

Informe seu histórico de saúde e não omita nenhum fato importante. Avise a equipe multiprofissional qualquer alteração no seu estado de saúde.

Se tiver dúvida, peça ao profissional que repita a informação dada.

Utilize nossa pesquisa de satisfação.

SEGURANÇA DO PACIENTE

3. Cirurgia e exames

- *Traga todos os exames específicos da cirurgia, bem como exames laboratoriais e outros que seu médico solicitou para procedimento.*
- *Participe da checagem de segurança (checklist), junto à equipe, antes de ser encaminhado para sala cirúrgica. Quando for necessário, participe também da “marcação da lateralidade”.*
- *Retire, antes de ir para o hospital, todos os adereços como: anéis, pulseiras, brincos, relógios e piercing, para evitar queimadura eletrocirúrgica.*

4. Higienize as mãos

Fique atento se colaboradores e familiares higienizam as mãos com álcool ou água e sabão:

- *Antes da realização de qualquer procedimento.*
- *Após contato com fluido do corpo, secreções e sangue.*
- *Após término da realização dos procedimentos.*
- *Após trocar a cama, manusear suporte de soro, poltrona, mesas e equipamentos.*

Lembre-se que a Higienização das mãos é a medida mais simples e mais importante no controle das infecções.

5. Previna quedas

A sua colaboração na prevenção de quedas é muito importante. Portanto, conhecer os fatores que aumentam o risco de queda e as medidas de prevenção é fundamental.

- *Siga sempre as orientações e recomendações da equipe de profissionais que está cuidando de você.*
- *Evite caminhar sozinho. Peça sempre ajuda.*
- *Levante-se levemente da cama, sempre com a ajuda de seu acompanhante ou da enfermagem.*
- *Mantenha grades elevadas.*

6. Previna lesões por pressão

A lesão por pressão (LPP) é uma ferida na pele que pode ocorrer devido a diminuição do sangue em determinada área do corpo, principalmente onde os ossos estão mais aparentes. Pode surgir quando o paciente fica muito tempo numa mesma posição.

SEGURANÇA DO PACIENTE

Veja como você, acompanhante ou familiar, pode auxiliar na prevenção da lesão, conforme as orientações da equipe:

- *Estimular a alimentação e ingestão de água, conforme orientação médica.*
- *Atentar-se para mudança de posição do paciente com frequência, fazendo uso de travesseiros e/ou coxins para que ele mantenha a posição.*
- *Comunique ao profissional qualquer alteração na pele do paciente.*
- *Acionar o profissional para troca de roupas, lençol ou fraldas quando estiverem molhadas e sujas.*
- *Manter paciente sempre com pele seca e hidratada.*

7. Respeite o jejum

- *Cumpra a orientação da dieta, ingerindo apenas os alimentos sólidos e líquidos recomendados.*
- *Siga rigorosamente os horários preestabelecidos para a última ingestão, a fim de evitar complicações.*
- *Informe a equipe de enfermagem qualquer alteração na ingestão da dieta recomendada.*

INFORMAÇÕES

LIGAÇÕES EXTERNAS

Caso queira receber ligações externas, forneça as orientações abaixo aos seus familiares e acompanhantes: para falar no quarto de um paciente, basta ligar no 2122-4000, digitar (1) e o número do apartamento.

SITE

Em nosso site www.redemeridional.com.br/vitoria, 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.

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 orientações
nele contidas.

Vitória, 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.



Meridional

Vitória

Kora Saúde

MANUAL DO PACIENTE INTERNADO

Rua Desembargador José Fortunato Ribeiro, 30 – Mata da Praia
Vitória/ES – CEP 29200-010

Tel.: Geral (27) 2122-4000 • Pronto-Socorro: (27) 2122-4020 | redemeridional.com.br/vitoria

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

Vitória

KoraSaúde