

guia do

PACIENTE

E DO ACOMPANHANTE





O hospital

Fundado em fevereiro de 1994, em Cajazeiras VIII, um dos bairros mais populosos do Nordeste, com mais de 1 milhão de habitantes, o Hospital Prohope vem sendo reestruturado com o intuito de garantir a excelência na qualidade e na segurança no atendimento ao paciente.

Com foco na qualidade, em dezembro de 2016, o PROHOPE conquistou a Certificação de Qualidade através da ISO 9001:2008, sendo programado para 2017 recertificação com a ISO 9001:2015 e, em 2018, a acreditação Hospitalar ONA níveis I e II.

A estrutura física do Prohope conta com 05 modernas salas de cirurgias; Unidade de Terapia Intensiva (UTI) geral com 21 leitos, Unidade de Terapia Intensiva (UTI) cardio-cirúrgica com 11 leitos, totalizando 131 leitos de internamento, entre apartamentos e enfermarias. Possui hemodinâmica, ressonância magnética, tomografia, setor de gastroenterologia e emergência 24h.

Este guia foi desenvolvido para orientá-lo sobre os cuidados aos quais você será submetido durante a sua internação ou passagem pelo hospital. Aqui, você e os seus familiares encontrarão informações sobre o nosso funcionamento e alguns procedimentos.

É com imenso carinho que o acolhemos e desejamos que sua recuperação seja rápida. Enquanto permanecer conosco, faremos tudo que estiver ao nosso alcance para superar suas expectativas. As orientações aqui contidas tornarão sua estada mais segura e tranquila.

Persistindo alguma dúvida ou caso não encontre as informações desejadas, entre em contato com a gente.

Sumário

1. Procedimentos de internação.....	4
2. Assistência médica.....	4
3. Assistência de enfermagem.....	4
4. Serviço social.....	4
5. Psicologia.....	5
6. Prevenção de fraudes.....	5
7. Nutrição.....	5
8. Assistência de fisioterapia.....	6
9. Procedimentos cirúrgicos e procedimentos especiais.....	6
10. Transferência.....	6
11. Visitas e acompanhantes.....	6
12. Identificação: pacientes e visitantes.....	8
13. Medicamentos.....	9
14. Alta hospitalar (check-out).....	9
15. Direitos do paciente.....	9
16. Deveres do paciente.....	12
17. Atestado/declaração de acompanhante.....	15
18. Controle de infecção hospitalar.....	12
19. Segurança.....	12
20. Manutenção.....	15
21. Acesso à internet.....	15
22. Ouvidoria.....	15
23. Planos de saúde.....	15

1. Procedimentos de internação

Na chegada ao hospital, será solicitada sua documentação para realização da internação, através da apresentação dos seguintes documentos:

- ♥ Documento de identificação (RG, CNH ou Certidão de Nascimento);
- ♥ Cadastro de Pessoa Física (CPF); Carteira do Plano de Saúde;
- ♥ Guia de Internação preenchida pelo médico e autorizada pelo convênio;
- ♥ Exames pré-operatórios;
- ♥ Termo de Responsabilidade (a assinatura deve ser feita pelo paciente e/ou responsável).
- ♥ Termo de consentimento livre e esclarecido (deve ser assinado pelo paciente e/ou responsável).

2. Assistência médica

Todo o seu tratamento será determinado pelo seu médico assistente e equipes médicas auxiliares. Todas as dúvidas deverão ser esclarecidas com as equipes médicas. As visitas médicas poderão ocorrer diariamente, em horários alternados.

As informações específicas sobre o estado do paciente deverão ser solicitadas ao médico responsável, no horário do Boletim médico.

3. Assistência de enfermagem

Em cada unidade de internação existe um Posto de Enfermagem cujas atividades da equipe são coordenadas por um enfermeiro (a) responsável, que deve ser a sua referência e da sua família. Os serviços das equipes de enfermagem estão subordinados estritamente à orientação e indicação formal das equipes médicas, não sendo permitida nenhuma alteração em seu tratamento sem a devida recomendação médica.


4. Serviço social

Familiares e responsáveis, que necessitem do serviço social, serão encaminhados pela equipe de enfermagem até a sala do serviço social, onde serão acolhidos pelo profissional.

- ♥ Horário de atendimento: segunda a sexta das 7h às 16h
- ♥ Localização: próximo à recepção central

5. Psicologia

O Hospital Prohope dispõe de serviço de psicologia hospitalar, podendo realizar atendimento em todas as unidades. A atuação do psicólogo no contexto hospitalar não se refere apenas a atenção direta ao paciente, refere-se também a atenção que é dispensada à família e a equipe de saúde, dentro de sua atuação profissional. O atendimento psicológico visa promover mudanças, atividades curativas e de prevenção, com o objetivo de diminuir o sofrimento que a hospitalização e a doença causam ao paciente e seus familiares.



Caso haja necessidade de atendimento solicite a enfermeira do setor que entre em contato com a Psicóloga.

6. Prevenção de fraudes

O Hospital não faz contato via telefone para cobrança relativas ao pagamento de serviços médicos. Fique atento e, no caso de dúvidas, entre em contato diretamente com o nosso Serviço Social.

7. Nutrição

O Hospital Prohope oferece dieta definida pelo médico e/ou nutricionista que mantém o acompanhamento diário da refeição do paciente. Não permitimos a entrada de alimentos externos devido aos cuidados com a procedência, com riscos de interação entre medicamentos e nutrientes (alimentos) e também em respeito aos demais pacientes que podem estar tendo restrições alimentares.

HORÁRIOS DAS REFEIÇÕES DOS PACIENTES:


- ♥ Desjejum: entre 7h e 9h.
- ♥ Almoço: entre 12h e 13h15.
- ♥ Lanche: entre 15h e 16h.
- ♥ Jantar: entre 18h e 19h.
- ♥ Ceia: entre 21h e 22h.

8. Assistência de fisioterapia

O hospital disponibiliza atendimento na área de fisioterapia, segundo a solicitação e prescrição médica.

9. Procedimentos cirúrgicos e procedimentos especiais

Caso o internamento no hospital Prohope seja para submeter-se a uma intervenção cirúrgica ou exame especial, o paciente deve seguir previamente as orientações médicas referentes ao preparo, seguindo o jejum mínimo antes da realização da cirurgia e outras orientações. Em caso do procedimento ocorrer durante seu período de internação, você será devidamente preparado para a cirurgia ou exame especial, conforme orientação médica.



Para ser encaminhado ao Centro Cirúrgico, você necessitará vestir uma roupa especial que será entregue pela enfermagem.

10. Transferência

♥ UTI

Caso o paciente seja transferido para a Unidade de Terapia Intensiva (UTI), o quarto deverá ser imediatamente liberado e seus pertences pessoais deverão ser retirados pelo responsável.

Quando da alta do paciente da UTI para o quarto, o responsável será comunicado e todas as orientações para a sua permanência, serão passadas pela nossa equipe técnica até a sua alta.

11. Visitas e acompanhantes

Os visitantes deverão estar munidos de documento com foto para a devida identificação e posteriormente ter acesso às acomodações dos pacientes. É importante que os familiares se organizem de acordo com os horários de visita para o conforto do paciente e também para prevenção da infecção hospitalar.

É proibida a entrada de bolsas, mochilas, qualquer tipo de alimento, animais de estimação, objetos perfurocortantes,

cigarros, substâncias ilícitas de qualquer natureza, bem como outros materiais que possam colocar a segurança dos pacientes em risco. Sugerimos que o acesso às áreas internas do hospital seja feito com camisa de manga, calça, vestido, saia e bermuda abaixo do joelho.

♥ Não sente ou deite na cama do paciente.

♥ Não manipule equipamentos hospitalares, solicite sempre ajuda dos profissionais.

♥ No caso do acompanhante precisar se ausentar, sinalizar à equipe de enfermagem.

♥ É proibido realizar filmagens ou fotos sem o consentimento da direção do Hospital.

♥ Horário de visita

♥ **UTI geral e UTI cardio-cirurgico:** todos os dias, das 11h às 12h; 15h às 16. (BOLETIM MÉDICO SEMPRE À TARDE)

♥ Duas pessoas por turno, sendo uma por vez.

♥ **Enfermarias A – B – C / Apartamento:** todos os dias, das 14h às 17h.

♥ Troca de acompanhante das 19 às 20h, sendo dois por vez.

♥ Quantidade de pessoas por visita

♥ Enfermaria/apartamento: sem limite de visitas. Porém, o acesso é realizado de dois a dois visitantes

♥ UTI geral e UTI cardiológica: duas pessoas por turno, sendo um visitante por vez.

♥ Liberação de religioso e médico com identificação, não conta no número de visitas.

♥ Visita estendida nas UTI's

É de responsabilidade do Serviço de Psicologia avaliar o paciente e a família, bem como verificar liberação com a equipe da unidade. O Serviço Social pode avaliar a demanda e liberar nos horários em que a psicologia não esteja no turno solicitado. Menores de

14 anos devem agendar data e horário com a psicologia para visitar pacientes em UTI's, devidamente acompanhado por um adulto responsável.

A partir de 14 anos é possível realizar visitas, desde que estejam acompanhados por um adulto responsável (sem precisar de agendamento).

♥ Visitas extras na UTI's

Será liberado em casos de pacientes psiquiátricos que apresentem dificuldade para se alimentar e pacientes que tiverem risco eminente de morte.

♥ Visita nas enfermarias por criança ou menor de idade

É de responsabilidade do serviço de Psicologia avaliar o paciente e a família, bem como verificar liberação com a equipe da unidade. Caso o serviço de psicologia não esteja disponível no turno solicitado, será de responsabilidade do serviço social avaliar a solicitação.

♥ Menores de 12 anos devem agendar data e horário com a Psicologia para visitar pacientes em enfermaria, acompanhado de um adulto.

♥ A partir de 12 anos a visita só será permitida acompanhado de um adulto.

12. Identificação: pacientes e visitantes

Há muitos pacientes com nomes parecidos nos hospitais, por essa razão o Prohope utiliza, além do nome completo, mais de uma informação do paciente nas pulseiras ou etiquetas de identificação dele.

♥ Como você pode colaborar?

♥ Confirme se as suas informações estão corretas no crachá, pulseira, placa ou etiqueta de identificação.

♥ Mantenha o identificador em local visível até o final do atendimento ou alta hospitalar.

♥ Confira as suas informações no prontuário, declarações e

termos, rótulos de medicamentos, bolsas de sangue e soro, e etiquetas de amostras para exames.

♥ Fique atento à sua identificação antes de ser submetido a qualquer procedimento e/ou administração de medicamentos.

♥ Certifique-se de que a equipe do hospital confere a sua identificação antes de qualquer atendimento e/ou procedimento.


13. Medicamentos

♥ Medicamentos trazidos de casa

Se você utiliza algum medicamento, não se esqueça de comunicar ao seu médico, profissionais da enfermagem e farmácia, para que eles possam orientá-lo quanto ao uso.

♥ Alergia

Se você tem algum tipo de alergia, relate ao seu médico e aos demais profissionais de enfermagem e farmácia para que possam ser tomadas as devidas precauções.



Todos os enxovais do Prohope são rastreados através chips, para garantir a segurança dos pacientes e acompanhantes.

14. Alta hospitalar (check-out)

Na alta hospitalar são adotados os seguintes procedimentos.

♥ Solicitação de exames: caso tenha sido realizados exames durante internamento e o paciente tenha interesse de levá-los, devem ser solicitados por escrito, com 48h de antecedência da alta hospitalar.

♥ Conferência de enxoval: no momento da alta, um dos nossos colaboradores fará a conferência do enxoval utilizado pelo paciente e familiares.

15. Direitos do paciente

1. Ser identificado e tratado por seu nome ou sobrenome, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.

- 2.** Ter sua privacidade, individualidade e integridade física asseguradas em qualquer momento do atendimento.
- 3.** Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações por um termo de confidencialidade assinado por todo profissional que ingressa na instituição e cujo descumprimento lhe acarretará responsabilidade jurídica.
- 4.** Se desejar, estar acompanhado em consultas e internações, pelo acompanhante a sua escolha.
- 5.** Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca de tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
- 6.** Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:
 - Sua doença ou hipótese diagnóstica, procedimentos, exames diagnósticos, medicações, tratamentos e duração prevista destes, bem como os riscos de não realizar o tratamento proposto.
 - Riscos, benefícios, efeitos inconvenientes e alternativas dos procedimentos diagnósticos e terapêuticos invasivos a serem realizados.
- 7.** Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, qualquer um dos procedimentos propostos.
- 8.** Solicitar cópia ou ter acesso a seu prontuário, a qualquer momento, de acordo com a legislação vigente.
- 9.** Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa, direitos esses extensivos a seus familiares.
- 10.** Ser devidamente orientado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível, de forma a buscar sua cura e sua reabilitação, além da prevenção a complicações.
- 11.** Revogar a qualquer tempo ou recusar livremente, uma vez devidamente esclarecidos aos riscos inerentes, dos procedimentos médicos, sejam eles diagnósticos, terapêuticos, sejam avaliações clínicas, desde que não haja risco de morte.
- 12.** Através de solicitação formal, interromper tratamentos indesejados e que visem apenas prolongar sua vida sem qualidade, tendo respeitados sempre seus valores, cultura e

direitos individuais, podendo também escolher o local de óbito.

13. Ter respeitada e cumprida a 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.

14. Caso seja criança ou adolescente, ter seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90) assegurados, entre eles, a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável a seu lado. A relação dos acompanhantes será anexada ao seu prontuário.

15. Caso seja idoso, ter todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº. 10.741/03) assegurados, em especial a permanência, em caso de internação ou observação, de um acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica em contrário.

16. Deveres do paciente

1. São obrigações do paciente durante o período em que permanecer no hospital: agir com urbanidade e discrição nas dependências do hospital, seguindo os padrões e normas da instituição.

2. Respeitar o direito dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços do hospital, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.

3. Ter ciência de todas as condições de admissão ou internação de pacientes, de acordo com o termo do hospital.

4. Respeitar a proibição de fumo nas dependências do hospital, proibição esta extensiva aos seus acompanhantes, conforme a legislação vigente.

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

6. Honrar seus compromissos financeiros com o hospital, saldando ou fazendo saldar por responsável financeiro seu atendimento médico-hospitalar, tanto no que se refere às contas hospitalares quanto aos honorários de seus médicos assistentes.

Referências legais

Código Civil Brasileiro. Lei nº 10.406, de 10/1/2002.
Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11/9/1990.
Direitos dos Usuários dos Serviços e das Ações de Saúde do Estado de São Paulo. Lei estadual nº 10.241, de 17/3/1999.
Estatuto do Idoso. Lei nº 10.741, de 1/10/2003.
Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Lei nº 8.069, de 13/7/1990.

17. Atestado/declaração de acompanhante

♥ Para pacientes

- ♥ Solicitar ao médico assistente

♥ Para acompanhantes

- ♥ De pacientes na emergência: solicitar na recepção
- ♥ De pacientes internados: solicitar, diariamente à enfermeira do posto de enfermagem.
- ♥ De pacientes em unidades fechadas: solicitar diariamente ao serviço social.

18. Controle de infecção hospitalar

- ♥ Sempre lave as mãos antes e após contato com qualquer paciente.
- ♥ Não aceite visitas de pessoas gripadas, com dor de garganta, doenças de pele ou viroses.

19. Segurança

♥ Controle de acesso

Como medida de segurança, todos pacientes, acompanhantes e visitantes são identificados com etiqueta/pulseira para circulação e realização de visitas aos pacientes internados no hospital.

♥ Contra incêndio

Todos os departamentos do hospital possuem equipamentos de combate a incêndio (hidrantes e extintores). As rotas de fuga são identificadas com seta luminosa direcionando a saída emergência mais próxima.

20. Manutenção

Caso necessário, solicite à enfermagem maiores informações sobre o funcionamento do ar-condicionado, televisor, telefone,

Novo centro de feridas do *Hospital Prohope.*

Moderno, seguro e feito para você!

- Tratamento de pé diabético
- Tratamento de lesão por pressão
- Tratamento de úlcera venosa

MARQUE JÁ A SUA CONSULTA.

CENTRAL DE MARCAÇÃO:
71 3211-8100 | 9 9667-7060



[/prohopeoficial](#) [@hospitalprohope](#)
hospitalprohope.com.br



CHECK-UP HOSPITAL PROHOPE

MAIS CUIDADO PARA VOCÊ E PARA A SUA FAMÍLIA



CHECK-UP MULHER

- ◆ Ultrassonografia transvaginal
- ◆ Eletrocardiograma ECG
- ◆ Raio X
- ◆ Consulta clínica
- ◆ Consulta ginecológica
- ◆ Preventivo
- ◆ Exames laboratoriais:

Hemograma; glicose; colesterol total; HDL; LDL; triglicerídeos; TSH; ácido úrico sérico; ureia; creatina sérica; TGO; TGP; tiroxina livre.



CHECK-UP HOMEM

- ◆ Eletrocardiograma – ECG
- ◆ Consulta clínico
- ◆ Raio-x
- ◆ Consulta urologia
- ◆ Exames laboratoriais:
Hemograma; glicose; colesterol total; HDL; LDL;
triglicerídeos; PSA (próstata); ureia; TGO; TGP; ácido
úrico sérico; creatina sérica; VLD; colesterol.



CHECK-UP CARDIO

- ◆ Consulta médica
- ◆ Ecocardiograma
- ◆ Raio-x de tórax
- ◆ Teste ergométrico
- ◆ Exames laboratoriais:

Creatina sérica; colesterol total, glicemia, hemograma, HDL, LDL, potássio, sódio, TGO, TGP, triglicérides e ureia.



CHECK-UP CRIANÇAS

- ◆ Consulta pediátrica
- ◆ Exames laboratoriais:
Hemograma; glicemia; colesterol total; HDL;
LDL; triglicerídeos; VLDL; ferro sérico; ASLO;
capacidade de fixação do ferro; cálcio.

Central de marcação:
71. 3211-8100



chamada de enfermagem, cama, ducha/chuveiro. Se apesar do nosso controle, for encontrado algum defeito no aposento, comunique imediatamente a enfermeira do setor.


21. Acesso à internet

O Hospital disponibiliza gratuitamente o acesso à internet, através de Wi-fi para pacientes e acompanhantes.

Solicite login e senha na recepção central.

22. Ouvidoria:

Através da ouvidoria do Hospital Prohope você pode registrar dúvidas, sugestões, reclamações e elogios.

-  71. 3211-8112
-  ouvidoria@hprohope.com.br
-  7h às 16h - segunda a sexta-feira

23. Planos de saúde

Central de marcação:
71. 3211-8100



HOSPITAL
PROHOPE

[f /prohopeoficial](#) [@ @hospitalprohope](#)

hospitalprohope.com.br