



AEBEL
ASSOCIAÇÃO EVANGÉLICA
BENEFICENTE DE LONDRINA

Manual
do Paciente

Edição 3
Julho | 2018



A AEBEL – Associação Evangélica Beneficente de Londrina

– é uma instituição filantrópica e sem fins lucrativos que reflete a competência e a experiência de quem prioriza a saúde da população há sete décadas. Composta por seis empresas, a AEBEL possui mais de 1.600 colaboradores, 800 médicos no corpo clínico e incontáveis parceiros.



O Hospital Evangélico de Londrina é referência em todo o país e possui uma estrutura completa, com mais de 350 leitos, UCI e UTI adulto, pediátrica e neonatal, UCO (Unidade Coronariana), Pronto Socorro e Centro Cirúrgico. Destaca-se na realização de transplantes, no atendimento à gestantes de alto risco e no tratamento de pacientes de alta complexidade do SUS.



O Hospitalar Plano de Saúde presta assistência a mais de 43 mil beneficiários, garantindo qualidade e eficiência nos serviços oferecidos, além de possuir a Clínica Saúde Integrada Hospitalar, que conta com serviços de atendimento médico, nutrição, fonoaudiologia, psicologia e clínica de vacinas.



O Saúde em Casa Internação Domiciliar realiza atendimento e internação domiciliar através de uma completa equipe multiprofissional, possibilitando uma recuperação mais efetiva no conforto do lar.



O Cemitério Parque das Oliveiras propicia um atendimento acolhedor, em um ambiente integrado à natureza e uma atmosfera de paz e tranquilidade.

O Hospital Evangélico precisa da sua ajuda!

O HE Londrina faz a diferença na vida de milhares de pessoas. Por ano, são realizados em média 80.000 atendimentos no Pronto Socorro, 25.000 internações e 20.000 cirurgias. Nossos capítulos de vitórias são contados através das histórias de inúmeras famílias.

Durante toda sua trajetória, o HE Londrina teve a persistência e o amor ao próximo como pilares de seu trabalho. As ações solidárias de inúmeras pessoas, empresas e toda a comunidade contribuem para que a instituição se mantenha ativa todos os dias.

Contribua! A sua doação será fundamental para dar continuidade a esta história.

Mais informações:

Doações

ajude@helondrina.org.br

T. 43 3378.1201

Voluntariado

ssocial@helondrina.org.br

T. 43 3378.1210



ÍNDICE

O MANUAL DO PACIENTE	06	PREVENÇÃO DE FRAUDES	13
ADMISSÃO DE PACIENTES	07	REFEIÇÕES DOS PACIENTES	13
MONITORAMENTO INSTITUCIONAL	07	CANTINA	14
ORIENTAÇÕES DE VISITAS	07	RELATÓRIO MÉDICO, CÓPIA DO	14
2º ANDAR	07	PRONTUÁRIO E DECLARAÇÃO DE ACOMPANHANTE	
UCI ADULTO	07	HORÁRIO DE VISITA AOS PACIENTES	14
PRONTO-SOCORRO	07	DIREITOS DOS PACIENTES	14
UTI ADULTO	08	DEVERES DOS PACIENTES	18
CENTRO CIRÚRGICO	08	CONSENTIMENTO PARA TRATAMENTO	20
CME - CENTRO DE MATERIAL E ESTERILIZAÇÃO	08	RECUSA DE TRATAMENTO	20
UTI NEONATAL E PEDIÁTRICA, UCI NEONATAL E PEDIATRIA	08	QUALIDADE E SEGURANÇA	20
MATERNIDADE	09	O QUE É SEGURANÇA DO PACIENTE	21
6º ANDAR E 7º ANDAR	09	COMO SE PROTEGER	21
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL	09	COMUNICAÇÃO EFETIVA	21
SERVIÇOS DE INTERESSE DO PACIENTE	10	COMO MANTER SUA SEGURANÇA - IDENTIFICAÇÃO	21
ACOMPANHANTES	10	ADMINISTRAÇÃO SEGURA DE MEDICAMENTOS	21
ALTA HOSPITALAR	11	MEDICAMENTOS/ALERGIAS	21
TRANSFERÊNCIAS	11	HIGIENE DAS MÃOS	21
VOLUNTÁRIOS	12	QUEDAS	22
ATENDIMENTO RELIGIOSO	12	CIRURGIA - O QUE É PROCEDIMENTO CIRÚRGICO	22
HOSPITALIDADE	12	CATETERES E SONDAS	22
FUMO	12	LESÕES DE PELE	22
SUSTENTABILIDADE	12	TELEFONES ÚTEIS	23
INTERNET	12		
MEDICAMENTOS	12		
OUVIDORIA	13		
PERTENÇES PESSOAIS	13		

Manual do Paciente

O cuidado de excelência envolve mais que uma boa medicina e por esse motivo a instituição tem a preocupação em oferecer durante a sua permanência no Hospital Evangélico de Londrina, uma experiência prazerosa e confortável.

Este Manual de Orientações contém informações importantes sobre o funcionamento do Hospital, os serviços e as práticas que visam ao seu bem-estar e a sua recuperação de forma segura e tranquila para que possamos alcançar os nossos propósitos: tratar da saúde com técnica, ética, profissionalismo, eficiência, respeito e carinho.

Desejamos que sua recuperação seja breve e que retorne o mais rápido possível às atividades habituais. Enquanto permanecer conosco, faremos de tudo para atender suas necessidades.



MANUAL DO PACIENTE

ADMISSÃO DE PACIENTES

O Setor de Admissão é responsável pela formalização de sua acolhida neste Hospital. No ato de internação, todos os dados de identificação deverão ser fornecidos pelo usuário ou, na sua impossibilidade, pelo seu responsável.

Solicitamos atenção especial no fornecimento de dados referentes ao endereço e telefones de contato.

MONITORAMENTO

INSTITUCIONAL

O Hospital dispõe de um sistema de monitoramento 24 horas por dia, todos os dias da semana. Além disso, os corredores de acesso são verificados por circuito fechado de televisão.

ORIENTAÇÕES DE VISITAS

Para visitar os pacientes, é muito importante seguir uma rotina que permita manter a limpeza e tranquilidade do ambiente, assim como a sua segurança:

- Se você estiver gripado, com alguma ferida na pele ou com outras doenças infecciosas, consulte a equipe antes de entrar na Unidade;
- Lave sempre as mãos e os braços com muita água e sabão e aplique álcool em gel;
- Vista o avental individual que está pendurado na entrada em casos de isolamento;
- Antes de sair do quarto, lave novamente as suas mãos.

2^a ANDAR

Possuem leitos destinados ao atendimento de pacientes

adultos internados pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Conta com serviço de voluntariado, capelania, visita multiprofissional e plano terapêutico de alta.

UCI ADULTO

A Unidade de Cuidados Intermediários (UCI) Adulto dispõe de 8 leitos, com equipamentos de monitorização em todos eles, destina-se à internação de pacientes oriundos das unidades de internação, PS, UTI's e CC que requeiram cuidados de enfermagem semi-intensivos, assim como a pacientes que estão sob cuidados paliativos de maior complexidade.



PRONTO-SOCORRO

A unidade de atendimento de urgência e emergência é destinada aos pacientes vinculados a um convênio médico pela busca direta e encaminhamentos referenciados via Central de Regulação Municipal.

Entre outras tecnologias diferenciadas junto à Emergência funciona também o Plantão da hemodinâmica disponível 24 horas por dia, apta a realizar diagnóstico e monitoramento em casos de dor de origem cardiológica. Para qualificar o atendimento, a Emergência do

MANUAL DO PACIENTE

Hospital Evangélico de Londrina utiliza o sistema de classificação de risco, baseado em Protocolo de Manchester onde há a identificação e priorização dos pacientes que necessitam de tratamento imediato, levando em conta potencial de risco e grau de sofrimento.



UTI ADULTO

A UTI dispõe de 41 leitos de internação com modernos equipamentos e monitoramento em todos os leitos. Todos os leitos têm camas com acionamento elétrico especialmente projetadas para as necessidades dos pacientes internados na unidade.

A UTI é dividida em 3 ambientes distintos, (UTI 1, UTI 2 e UCO) com equipes de enfermagem com 100% dos profissionais de nível superior, para atender com mais segurança, tranquilidade e eficiência aos pacientes.

CENTRO CIRÚRGICO

Centro Cirúrgico é composto por Bloco Cirúrgico, Sala de Recuperação e Arsenal de Materiais Esterilizados.

Bloco Cirúrgico: Esta unidade é composta de 12 salas de

cirurgia multifuncionais, com modernos equipamentos. A unidade possui equipamentos de monitoração para todos os leitos e equipe treinada para prestar um atendimento qualificado no pós-operatório imediato.

CME - CENTRO DE MATERIAL E ESTERILIZAÇÃO

Todo o material médico-hospitalar utilizado no Hospital é de responsabilidade desta unidade. Utilizando processos seguros de controle e rastreamento de carga e equipamentos para limpeza e esterilização destes materiais, o CME oferece maior segurança no controle do processo de esterilização.



UTI NEONATAL E PEDIÁTRICA, UCI NEONATAL E PEDIATRIA

As Unidades de atendimento a criança são um espaço reservado para o tratamento das crianças de 0 a 15 anos que necessitam de cuidados especiais e atenção integral. É natural que se sintam ansiosos e inseguros diante deste fato

MANUAL DO PACIENTE

inesperado e desconhecido. Neste momento tão delicado, a criança precisa de todo carinho. A presença dos pais ou pessoa significativa é muito bem-vinda.

ORIENTAÇÕES:

Para visitar uma criança ou pacientes na UTI, é muito importante seguir uma rotina que permita manter a limpeza e tranquilidade do ambiente, assim como a sua segurança:

- Não é recomendada a entrada de bolsas, celulares e equipamentos eletrônicos no Setor;
- Retire anéis, pulseiras e relógios;
- Fique próximo ao seu familiar;
- *Lave sempre as mãos e os braços com muita água e sabão e aplique álcool em gel. (A Equipe explicará a técnica correta).*



MATERNIDADE

Reconhecida como Iniciativa do Hospital Amigo da Criança, com estrutura acolhedora e alojamento conjunto. Participe do Projeto Parto Adequado em parceria com Hospital Albert Einstein, que objetiva a redução de cesáreas sem indicações clínicas.

Oferece o Curso para Gestantes bimestralmente com palestras sobre diversos temas para os casais “grávidos”. O evento oferece sete encontros no mês, todas 2^a e 5^a feiras, com inicio às 19h e término às 22h, com profissionais de diferentes áreas (enfermeiros especialistas em obstetrícia, fonoaudióloga, psicóloga, nutricionista, médico anestesista e odontopediatra).

A participação é gratuita e aberta à comunidade, sendo necessária a inscrição prévia no site: www.aebel.org.br/cursos.

6^a ANDAR e 7^a ANDAR

As Unidades de Internação Clínicas e Cirúrgicas do Hospital Evangélico disponibiliza aos seus clientes os seguintes tipos de acomodações:

- *Apartamento coletivo:* compartilhado por dois pacientes.
 - *Apartamento individual:* para um paciente.
- Todos os apartamentos têm telefone, e TV.

Toda a estrutura foi projetada visando também à internação de pacientes portadores de necessidades especiais.

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

Conhecimento técnico e científico aliado ao calor humano é a fórmula da qualidade de nosso atendimento.

Para garantir esse sucesso, contamos com uma completa equipe multidisciplinar que está pronta para dar suporte a você

MANUAL DO PACIENTE

em todas as suas necessidades e em todas as fases do tratamento. O grupo que atende as internações é composto por médicos, enfermeiros, nutricionistas, farmacêuticos, psicólogos, fisioterapeutas, fonoaudiologia, serviço social entre outros profissionais da área da saúde. Isso possibilita uma ação rápida e precisa sempre que houver qualquer tipo de necessidade.

É assim que agimos para atingir nosso objetivo principal: o seu bem-estar e o de sua família.

SERVIÇOS DE INTERESSE DO PACIENTE

- *Médicos*: sempre que necessário, o serviço de enfermagem auxilia o paciente na localização do médico solicitado.
- *Enfermagem*: Para solicitar auxílio, acione a campainha.
- *Centro de Diagnóstico por Imagem*: sempre que exames forem solicitados pelo médico, o serviço de enfermagem ou transporte acompanha o paciente ao local, em maca ou cadeira-de-rodas.
- *Laboratório de Análises Clínicas*: a coleta do material é realizada no leito do paciente, sempre que solicitada pelo médico.
- *Serviço de Hemodinâmica e Endoscopia*: sempre que exames forem solicitados pelo médico, a equipe de enfermagem acompanha o paciente ao local, em maca ou cadeira-de-rodas.
- *Higienização*: quando necessitar de higienização extra,

além da rotina diária, solicite pelo ramal: 1275.

- *Rouparia*: roupas de cama ou toalhas extras devem ser solicitadas às camareiras, pelo ramal 1572.

- *Assistência Domiciliar*: se o paciente desejar e estiver em condições favoráveis, os serviços hospitalares poderão ter continuidade em sua residência. Para isso é preciso conversar com o médico titular.

ACOMPANHANTES

Seu acompanhante é muito bem-vindo no Hospital Evangélico de Londrina, mas devem demonstrar calma e confiança na recuperação do seu familiar. Essa atitude é fundamental para o tratamento. Para o conforto de todos, sugerimos a permanência de apenas uma pessoa por vez nos quartos. As substituições de acompanhantes deverão ser realizadas somente no período compreendido entre as 7h e as 21h.

É importante ressaltar que o excesso de visitas poderá perturbar o repouso e a recuperação do paciente, bem como a execução dos procedimentos da Equipe Multidisciplinar, além de favorecer a ocorrência de infecções.

É absolutamente vedado ao acompanhante usar trajes não-condizentes com o ambiente hospitalar, tais como shorts, bermudas, saias curtas, roupas transparentes, blusas decotadas e trajes de banho, além de

MANUAL DO PACIENTE

transitar nos corredores com camisolas, pijamas, roupões e quimonos.

OBS.: em observância da legislação terão indicação de acompanhante pacientes com indicação médica, idosos (maior de 60 anos), crianças (0 a 12 anos incompletos), e adolescentes (menores de 18 anos incompletos).

A permanência do acompanhante deverá ser exclusiva para o cliente assistido. Em caso de necessidade da ausência do acompanhante, deve-se comunicar à Enfermagem do setor.

Faz-se terminantemente proibida a entrada de pessoas no hospital portando colchões, travesseiros, alimentos, cadeiras, cobertores, aparelho de DVD, câmeras fotográficas, eletrodomésticos em geral e volumosas sacolas e/ou malas.

O acompanhante deverá observar as normas internas do hospital. Em caso de prejuízo ou interferência na estada do cliente/paciente, o hospital poderá solicitar a substituição do acompanhante por outra pessoa que respeite as regras vigentes.

IMPORTANTE:

Os acompanhantes e visitantes deverão portar documento de identificação para cadastro na portaria. Durante a permanência no ambiente hospitalar, deverão utilizar crachás de identificação em local visível, assim como proceder a devolução da

identificação na Recepção, no momento de sua saída.

ALTA HOSPITALAR

Após a assinatura da alta hospitalar pelo médico, você precisa tomar a seguinte providência:

- A alta hospitalar ocorre sempre até as 10 horas. Após a liberação médica, que pode acontecer antes disso, você terá até 1 hora para permanecer no quarto e organizar sua saída. Em caso de dúvidas, acione a área de Hospitalidade pelo ramal 1277.

No momento da alta hospitalar, a equipe multidisciplinar passará todas as informações sobre a continuidade do cuidado em domicílio. Também informará sobre horários de medicamentos e entregará documentações impressas relacionadas ao tratamento. Se depois, em casa, tiver alguma dúvida sobre os cuidados, entre em contato com o enfermeiro da unidade na qual ficou internado. Revise o quarto antes de sair (carregador de celular, exames trazidos de casa, pertences em geral).

TRANSFERÊNCIA

Caso o paciente seja transferido para uma das Unidades de Terapia Intensiva, o acompanhante deverá liberar o quarto imediatamente, levando consigo todos os seus pertences, evitando a cobrança de diárias extras e disponibilizando o local para outros pacientes que necessitem.

MANUAL DO PACIENTE

VOLUNTÁRIOS

Atuam em todos os andares de internação e estão sempre prontas para atender às necessidades.



ATENDIMENTO RELIGIOSO

Estamos à disposição caso você queira receber a visita de religiosos. Se precisar de ajuda para localizar representantes de qualquer religião, entre em contato com o Serviço de Hospitalidade.

HOSPITALIDADE

Em cada andar de internação, há uma equipe de hospitalidade encarregada de ajudá-lo em pequenas providências práticas.



FUMO

Não é permitido fumar em nenhum ambiente, incluindo apartamentos, banheiros, corredores, escadas e varandas. Todos os quartos possuem gases inflamáveis que podem causar explosões e incêndios.

Estas medidas visam garantir a segurança e o bem-estar de todos, em particular dos pacientes, e atende à legislação em vigor.

SUSTENTABILIDADE

Várias ações são desenvolvidas para garantir o consumo consciente de água e a destinação correta dos resíduos e da reciclagem.

AJUDE VOCÊ TAMBÉM!

- Apague as luminárias em geral.
- Controle o consumo de itens descartáveis, como copos plásticos.
- Separe papéis, plásticos, metais e outros materiais recicláveis.

INTERNET

Como cortesia, oferecemos acesso à internet por rede sem fio (wi-fi) aos pacientes e acompanhantes. Solicite login e senha no setor de Admissão.



MEDICAMENTOS

No ato da internação, o paciente ou o seu responsável deverá informar ao médico sobre os medicamentos que está fazendo uso. Caso seja possível, deverá trazer as receitas médicas ou uma lista detalhada, contendo

MANUAL DO PACIENTE

os nomes, doses e horários, para que o Médico avalie se os medicamentos continuarão sendo utilizados durante o período de internação. Um farmacêutico visitará o paciente e orientará sobre o procedimento a ser adotado.



OUVIDORIA

Sua opinião contribui para a melhoria do serviço do Hospital Evangélico de Londrina. Todas as manifestações formalizadas são encaminhadas para a Ouvidoria para análise e providências. Esse serviço garante sigilo absoluto e resguardo de sua identidade, caso prefira não se identificar.



PERTENÇES PESSOAIS

No momento da internação, sugerimos que você traga apenas o necessário para a sua estadia. Para objetos de valor, você poderá utilizar o cofre da Admissão sempre que necessário.

Não nos responsabilizamos por itens deixados dentro do quarto ou em outros locais.

PREVENÇÃO DE FRAUDES

Alguns poucos pacientes e ex-pacientes já relataram casos de recebimento de ligações telefônicas inesperadas com interlocutores que se identificam como sendo do hospital e que querem tratar de questões relativas ao pagamento de serviços/seguros.

Embora eventualmente algum representante do Hospital possa telefonar para encaminhar algum assunto, isso não é frequente e em hipótese alguma há solicitação de pagamentos ou depósitos bancários via telefone. Por isso, fique atento.



REFEIÇÕES DO PACIENTES

As refeições aos pacientes são servidas nos seguintes horários:

- Café da manhã – 7h45.
- Almoço – A partir das 11h30.
- Lanche – 15h.
- Jantar – A partir das 17h45.
- Ceia – 22h.

Acompanhantes e visitantes não devem trazer alimentos para os pacientes. Somente pacientes com autorização médica poderão consumir alimentos da cafeteria.

MANUAL DO PACIENTE

CANTINA

Localizado no 2º andar (próximo a farmácia central), atende acompanhantes e visitantes das 7h às 21h. Todos os serviços funcionam normalmente nos fins de semana e feriados. O pagamento pode ser feito em dinheiro ou com cartões de crédito e débito e não está incluído na conta hospitalar.



RELATÓRIO MÉDICO, CÓPIA DO PRONTUÁRIO E DECLARAÇÃO DE ACOMPANHANTE

Caso o paciente necessite de algum desses documentos, deverá o próprio ou o seu representante legal, dirigir-se ao Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e solicitá-los por meio de formulário próprio. Em virtude do volume de documentos requeridos, recomenda-se que as solicitações sejam encaminhadas com um prazo mínimo de quinze dias de antecedência.

HORÁRIO DE VISITA AOS PACIENTES:

Acomodação Apartamento:
10h às 21h (2 pessoas/vez e 1 acompanhante 24h)

**Quartos e enfermarias de
Convênios:** 10h às 21h (1
acompanhante e 1 pessoa/vez)

Quartos e enfermarias do

SUS: 11h às 12h, 17h às 18h
(2 pessoas sem revezamento)

UCI Neonatal (Unidade Cuidados Intermediários):

9h às 21h (1 Acompanhante -
pai ou mãe) e para visitantes das
16h às 17h (1 pessoa/vez)

UTI Neonatal e Pediátrica (Unidade de Terapia Intensiva): 11h às 12h, 14h30

às 18h e 20h30 às 21h (Pais
- 2 pessoas sem revezamento)
e para visitantes das 17h
às 18h00 (2 pessoas sem
revezamento)

UCI Adulto (Unidade Cuidados Intermediários):

10h30 às 11h00, 17h às 17h30
e das 20h às 20h30 (2 pessoas
sem revezamento)

UTI 1 (Unidade de Terapia Intensiva): 11h às 11h30, 15h

às 15h30 e das 20h30 às 21h
(2 pessoas sem revezamento)

UTI 2 (Unidade de Terapia Intensiva): 11h às 11h30,

15h30 às 16h e das 20h
às 20h30 (2 pessoas sem
revezamento)

UCO (Unidade Coronariana):

10h30 às 11h, 16h às 16h30 e
das 20h30 às 21h (2 pessoas
sem revezamento)

Pronto-socorro: 10h30 às 11h,
17h às 17h30 (1 pessoa sem
revezamento)

É recomendado que o paciente
receba um visitante por vez.
Visitas para menores, somente
a partir de 12 anos, desde que
seja filho e comprovado por
meio de documentos.

DIREITOS DOS PACIENTES

1. Ser sempre tratado com dignidade e respeito.



2. Receber atendimento humano, atencioso e respeitoso, sem preconceitos de origem, raça, credo, sexo, cor, idade, diagnóstico e quaisquer outras formas de preconceito por parte de todos os profissionais que atuam na Instituição.

3. Ser identificado pelo nome e sobrenome e não pelo nome da sua doença ou agravio à saúde, número ou código, ou ainda outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas.

4. Ter garantidas a sua segurança, integridade física, psíquica e moral, repouso, privacidade e individualidade.

5. Ter asseguradas a preservação de sua imagem e identidade e respeito a seus valores éticos, morais e culturais, independentemente de seu estado de consciência.

6. Ter conhecimento das normas e regulamentos da Instituição.

7. Receber esclarecimentos sobre os documentos e formulários que forem apresentados para assinar, de forma que a compreensão e o entendimento estejam claros para uma opção consciente.

8. Receber auxílio adequado e oportuno, por profissional habilitado, de acordo com sua necessidade, para garantia do seu conforto e bem-estar presente no local, em qualquer situação.

9. Poder identificar os profissionais que atuam direta ou indiretamente em sua assistência na Instituição através de crachá com foto, nome, cargo e/ou função.

10. Ser esclarecido sobre riscos, benefícios e alternativas do(s) tratamento(s) e procedimento(s) a que será submetido, e a quem caberá a responsabilidade financeira na eventualidade de aceitar sua inclusão em um protocolo de pesquisa.

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

12. Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, após ter recebido adequada informação, procedimentos diagnósticos, terapêuticos e avaliações clínicas a serem nele realizados. Revogar, desde que não haja risco de morte, qualquer consentimento que tenha dado anteriormente, previamente à realização do procedimento, por decisão livre, consciente e esclarecida, sem que lhe sejam imputadas sanções morais ou legais.

MANUAL DO PACIENTE

13. Ter seu prontuário elaborado de forma legível, contendo o conjunto de documentos padronizados com informações a respeito de seu histórico médico, início e evolução de sua doença, raciocínio clínico, exames complementares, condutas terapêuticas, descrição dos procedimentos realizados e demais relatórios e anotações pertinentes, podendo consultá-lo a qualquer momento, mesmo após seu arquivamento, pelo prazo estipulado em lei.

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

15. Expressar suas preocupações e queixas para a direção da Instituição, através do Serviço de Atendimento ao Cliente, e receber as informações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com suas normas e regulamentos.

16. Ter livre acesso a todo e qualquer procedimento diagnóstico e terapêutico disponível na Instituição, desde que indicado por médicos responsáveis.

17. Ter resguardada a confidencialidade de todo e qualquer segredo pessoal, através da manutenção e do sigilo profissional, desde que

não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública. Os segredos do paciente correspondem a tudo aquilo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa o profissional de saúde ter acesso e compreender através das informações obtidas no histórico do paciente, exame físico, exames laboratoriais ou de imagem.

18. Ser informado, orientado e, se necessário, treinado sobre como conduzir seu auto-cuidado. Receber instruções médicas claras e legíveis sobre a continuidade de seu tratamento visando a cura, reabilitação e prevenção secundárias e de sequelas ou complicações, com o nome dos medicamentos identificados e a identificação do(s) profissional(is) que o atendeu(ram) com o(s) seu(s) respectivo(s) número(s) de registro no(s) órgão(s) de controle e regulamentação profissional e sua(s) respectiva(s) assinatura(s).



19. Ser acompanhado, se assim o desejar, na consulta e durante sua internação, por pessoa por ele indicada, assim como pelo marido/companheiro nos exames pré-natais. Sendo menor, ter uma

MANUAL DO PACIENTE

relação anexada ao prontuário das pessoas indicadas por ele ou por seus responsáveis que poderão acompanhá-lo, em período integral, durante sua hospitalização.

20. Ter acesso às contas detalhadas referentes às despesas de seu tratamento, incluindo exames, medicações, taxas hospitalares e outros procedimentos.

21. Receber visitas de amigos e parentes em horários que não comprometam as atividades dos profissionais que atuam no serviço, de acordo com as normas e os regulamentos da Instituição.

22. Receber assistências emocionais, morais e religiosas.

23. Poder indicar familiar ou responsável para tomar decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados e procedimentos extraordinários para prolongamento da vida.

24. Receber o adequado tratamento para minimizar a dor quando existirem meios para aliviá-la.

25. Ser tratado com dignidade e respeito após a sua morte e não ter nenhum órgão ou tecido retirado de seu corpo sem sua prévia autorização, de sua família ou do responsável legal.

26. Situações especiais:

26.1. Sendo adolescente (faixa etária entre 12 e 18 anos), desde que identificado como

capaz de compreender seu problema e de conduzir-se por seus próprios meios:

- Ser atendido, se o desejar, sem acompanhante em consultas e outros atendimentos, com garantia de sua individualidade e confidencialidade e quanto ao acesso a recursos diagnósticos e terapêuticos. No entanto, frente a situações consideradas de risco e quando indicado qualquer procedimento de alguma complexidade, será necessária a participação e o consentimento dos pais ou responsáveis, devendo essa quebra de sigilo profissional ser informada e justificada previamente ao adolescente.



26.2. Sendo criança ou adolescente:

- Ter a mãe e o pai considerados defensores dos seus interesses, participando ativamente nas decisões relativas aos procedimentos diagnósticos, terapêuticos e anestésicos, recebendo todas as informações e esclarecimentos pertinentes, salvo quando existir determinação judicial em contrário.
- Poder desfrutar de

MANUAL DO PACIENTE

acompanhamento de seu currículo escolar e de alguma forma de recreação.

- Não ser exposto aos meios de comunicação sem sua expressa vontade e a de seus pais ou responsáveis.

26.3. *Sendo recém-nascido:*

- 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.

26.4. *Sendo idoso, obter o cumprimento do disposto nos artigos 16 a 18 do "Estatuto do Idoso" - direito a acompanhante, opção por tratamento que seja mais favorável, bem como o de ser atendido por profissionais treinados e capacitados para o atendimento de suas necessidades.*

DEVERES DOS PACIENTES

1. O paciente e/ou seu representante legal tem o dever de dar informações precisas e completas nas consultas e internações sobre o seu histórico de saúde, doença prévias, queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, história de uso de medicamentos, drogas, reações alérgicas e demais informações relacionadas à sua saúde.

2. Durante a internação deve utilizar somente as medicações prescritas pelo Hospital, salvo as autorizadas pelo médico responsável

pelo seu atendimento e acompanhamento.

3. Notificar as mudanças inesperadas de seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento e cuidados.

4. Procurar obter todos os esclarecimentos necessários para a compreensão dos procedimentos e tratamentos realizados e propostos; confirmar o entendimento sobre os procedimentos e tratamentos realizados e propostos.

5. Conhecer e respeitar as normas e os regulamentos da Instituição.

6. Seguir as instruções recomendadas pela equipe multidisciplinar que o assiste, respondendo pelas consequências de sua não observância.

7. Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas, visando a cura dos agravos à sua saúde, a prevenção das complicações ou sequelas, sua reabilitação e a promoção de sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas.

8. Assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde.

9. Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca de tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.

MANUAL DO PACIENTE

- 10.** Ter em mãos seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder;
- 11.** Honrar o seu compromisso financeiro 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.
- 12.** Providenciar todos os documentos necessários para autorização e aprovação de atendimento e tratamento pelo seu convênio médico ou assemelhado, entregando as guias de autorização, ou comunicando sua recusa ao Hospital.
- 13.** Indicar o responsável financeiro por seu atendimento médico-hospitalar, e no caso de estar recebendo cobertura da fonte pagadora:
- 14.** Conhecer e dar conhecimento ao Hospital e ao seu médico da extensão da cobertura financeira de seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, assim como as possíveis restrições.
- 15.** Notificar ao Hospital e ao seu médico titular sobre as mudanças inesperadas na cobertura do seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, assim como outras restrições.
- 16.** Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação do paciente ou seu atendimento ambulatorial, mediante glosas ou situações de conflito com seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, se comprometendo a negociar diretamente com eles e isentando o Hospital de quaisquer responsabilidades.
- 17.** Não fumar no Hospital.
- 18.** Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da Instituição colocadas à sua disposição visando seu conforto e tratamento durante o período do atendimento hospitalar.
- 19.** Zelar e solicitar que os seus visitantes, acompanhante e amigos contribuam para o bem-estar de todos nas dependências do Hospital, atendendo e respeitando a proibição de uso de fumo e derivados do tabaco, bebidas alcoólicas e ruídos, colaborando com a segurança e limpeza do ambiente.
- 20.** Agir com urbanidade, cortesia e discrição nas dependências do Hospital, respeitando e fazendo ser respeitado por seu acompanhante e visitantes os direitos dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços, bem como as Normas de Regimento Interno do Hospital.
- 21.** Tratar com dignidade a equipe multidisciplinar.
- 22.** O Hospital oferece gratuitamente o serviço de emissão de certidão de nascimento. Para obter a certidão é necessário trazer os documentos RG e CPF dos pais. Quando casados

MANUAL DO PACIENTE

legalmente, é necessário também trazer a certidão de casamento.



Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados legalmente incapazes, os direitos e deveres do paciente, acima relacionados, deverão ser exercidos pelos seus respectivos responsáveis legais.

Todos os direitos e deveres estão de acordo com a legislação brasileira.

CONSENTIMENTO PARA TRATAMENTO

Os procedimentos cirúrgicos ou exames que impliquem em riscos para o paciente serão realizados com autorização do mesmo ou do seu responsável legal, por meio do preenchimento de impresso específico, salvo em situações emergenciais, quando para preservar a vida, serão adotadas todas as medidas terapêuticas indicadas pelo Médico, mesmo sem autorização expressa do paciente ou de seu responsável legal.

RECUSA DE TRATAMENTO

O paciente tem o direito de recusar a se submeter a determinado tratamento. Para tanto, existe um formulário específico a ser preenchido e que deve ser solicitado pelo paciente ao Médico responsável pelo mesmo.

QUALIDADE E SEGURANÇA

Qualidade e segurança são conceitos fundamentais para a garantia de serviços de excelência na área da saúde. Por isso, trabalhamos de forma transparente e buscamos envolver o paciente nas ações relacionadas ao tratamento para que ele não somente saiba o que é feito, mas também conheça e participe de forma ativa do processo.

Há no Hospital Evangélico de Londrina um esforço contínuo de padronização dos processos de atendimento ao paciente para evitar falhas. Nossos profissionais recebem capacitação permanente nesse sentido. Os resultados são monitorados por meio de indicadores que mostram de forma quantitativa os resultados nas seguintes áreas:

- 1 - Identificação correta do paciente.**
- 2 - Comunicação efetiva.**
- 3 - Uso seguro de medicamentos.**
- 4 - Cirurgia segura.**
- 5 - Prevenção do risco de infecções (higienização das mãos).**
- 6 - Prevenção do risco de queda e lesão por pressão.**

MANUAL DO PACIENTE

O QUE É SEGURANÇA DO PACIENTE?

É manter o paciente o mais seguro possível, prevenindo quaisquer danos como, por exemplo, uma queda, evitando o prolongamento da sua internação. Por esta razão precisamos de você e de seu familiar. Nos ajude a cuidar de você!

COMO SE PROTEGER?

Você só protege também com uma comunicação efetiva. Forneça todas as informações importantes sobre você, pergunte sempre quando tiver dúvidas, siga as orientações da equipe que está cuidando de você.

COMUNICAÇÃO EFETIVA

- Apresente a as documentações pessoais;
- Confirme seus dados na pulseira de identificação;
- Forneça todas as informações sobre sua saúde e hábitos aos profissionais da saúde.

COMO MANTER SUA SEGURANÇA

IDENTIFICAÇÃO

A Pulseira de Identificação é uma forma de assegurar a sua identificação entre outros pacientes com o mesmo nome, **EXIJA A SUA.**



Solicite a conferência do seu nome pelo profissional antes de qualquer medicação ou realização de algum procedimento.

Mantenha a pulseira até o final da internação.

ADMINISTRAÇÃO SEGURA DE MEDICAMENTOS

Todo profissional deve conferir os dados da sua pulseira antes de administrar qualquer medicamento e antes de realizar qualquer procedimento, assim você estará seguro que o medicamento e o procedimento é realmente para você. Uma falha com medicamento pode causar danos graves.

MEDICAMENTOS/ALERGIAS

Informe o médico e aos profissionais se você usa algum medicamento em casa e se tem alergias. Após tomar qualquer remédio no hospital fale e nos comunique se tiver alguma reação ou mal estar.

HIGIENE DAS MÃOS

Peça para que todos os profissionais de saúde e familiares higienizem as mãos com água e sabão ou com álcool gel antes de tocar em você e também após. Este ato pode prevenir/minimizar uma consequência como infecção hospitalar.

Nos ajude a prevenir a infecção hospitalar!

MANUAL DO PACIENTE

QUEDAS

Quedas não intencionais mas que pode ocorrer em qualquer lugar assim também pode ocorrer no hospital. Siga as orientações da equipe.

ORIENTAÇÕES PARA QUE VOCÊ NÃO CAIA NO HOSPITAL:

- Evite CAMINHAR sozinho;
- Levante lentamente da cama, sempre com ajuda de seu acompanhante ou da enfermagem;
- Use calçados com solado antiderrapante;
- Mantenha a cama com as grades elevadas.
- Mantenha a campainha e os pertences próximos ao paciente.

COMO O ACOMPANHANTE PODE COLABORAR:

- Siga sempre as orientações e recomendações da equipe;
- Peça ajuda da enfermagem para retirar o paciente da cama;
- Não deixe o paciente ir sozinho ao no banheiro;
- Não abaixe as grades da cama;
- Não deixe o paciente sozinho.

CIRURGIA - O QUE É PROCEDIMENTO CIRÚRGICO?

É quando o cirurgião realiza uma intervenção manual ou instrumental no corpo do paciente.

O que você deve fazer?

- Leve todos os documentos e exames relacionados ao seu procedimento no dia da cirurgia.
- Fique atento às orientações

que você receberá de seu cirurgião e anestesista

- Leia atentamente o Termo de Consentimento para Cirurgia antes de assiná-lo. Verifique se o médico marcou o local da cirurgia no seu corpo caso seja um local de bilateralidade com um "X" ex: vai operar a perna direita? O "X" deve estar no local da cirurgia na perna direita.

O QUE OS PROFISSIONAIS DO HOSPITAL DEVEM FAZER PARA GARANTIR QUE A SUA CIRURGIA SEJA REALIZADA CORRETAMENTE?

- Conferir se o local da cirurgia está marcado com um "X".
- Conferir se o Termo de Consentimento para Cirurgia está assinado, assim como todos os documentos e exames.
- Checagem dos procedimentos e check liste durante a cirurgia.

CATETERES E SONDAS

São dispositivos (materiais) utilizados para realização de procedimento: Cateteres para administração de medicamento pela veia. Sondas: administração de alimentos ou para drenagem de urina.

- Não manipule nenhum destes dispositivos sem orientação
- Solicite higienização das mãos dos profissionais antes que manipulem o seu cateter;
- Siga sempre as orientação da equipe profissional.

LESÕES DE PELE

É uma ferida que aparece na pele por diversas causas a mais comum é pela falta de mobilidade, e pode aumentar o

MANUAL DO PACIENTE

seu tempo de internação.

- Mexa-se sempre que possível.
- Peça a enfermagem que reposicione o paciente a cada duas horas se este estiver acamado.
- Questione sobre as possibilidades para proteção da pele e prevenção de feridas.

LEMBRE-SE:

Muitas situações indesejáveis podem ser evitadas se medidas de segurança forem adotadas por todos.

AJUDE-NOS A CUIDAR DE VOCÊ!

SUA SATISFAÇÃO

Esperamos que a sua permanência no nosso hospital transcorra de forma tranquila e que o seu

restabelecimento seja um sucesso. Contudo, caso possua alguma sugestão, elogio ou crítica, queremos ser informados, pois isso nos ajudará na nossa busca de aperfeiçoamento. Contamos com a sua colaboração para responder à nossa pesquisa de satisfação, que será entregue por um dos nossos colaboradores. A sua opinião é de extrema importância para nós.

TELEFONES ÚTEIS

Capelania - 1103
Cantina Jasmim - 1381
Floricultura - 1380





AEBEL

ASSOCIAÇÃO EVANGÉLICA
BENEFICENTE DE LONDRINA

Associação Evangélico Beneficente de Londrina

T. 43 3378.1000 • www.aebel.org.br

Av. Bandeirantes, 618 • 86015-900 • Londrina • PR