

Manual do Paciente



Site: www.honpar.com.br
Rodovia PR 218 KM 01 – CEP 86702-670
Tel./Fax: (43) 3275 0200 – Arapongas – PR

BEM VINDO AO HONPAR!

INTRODUÇÃO

No ano de 1991 a cidade de Arapongas e região estava em franco desenvolvimento com a instalação de indústrias no ramo moveleiro. Havia dois hospitais com assistência médica instável, sendo que o hospital melhor equipado situava-se à 40 Km de distância, na cidade de Londrina.

Em 16 de dezembro de 1993, o Hospital entrou em funcionamento. O envolvimento e a participação do corpo clínico tornaram-se um grande diferencial na concepção dos recursos da instituição. O hospital passou a trabalhar e a crescer, passou por um processo de transformação, se tornando filantrópico em outubro de 2005 com o nome de Associação Norte Paranaense de Combate ao Câncer, instituição privada sem fins lucrativos. Hoje a Instituição é classificada como hospital geral de grande porte, que oferta seus serviços aos pacientes encaminhados pelo Sistema Único de Saúde, provenientes de todo Estado do Paraná.

A Instituição é credenciada pelo Ministério da Educação, recebeu certificação como hospital de ensino, que é fruto do trabalho que a Instituição vem realizando ao longo do tempo e vai possibilitar investimentos de forma

ainda mais efetiva nas atividades de ensino e pesquisa, além de melhorar o atendimento prestado a população de Arapongas e região através da melhoria da estrutura física e da capacitação dos profissionais.

OBJETIVO

O nosso objetivo é proporcionar a você ou ao seu familiar o máximo de informações valiosas que ajudarão durante o período de internação.

Nossa Missão: "Promover o ensino, pesquisa e assistência à saúde, oferecendo serviços de qualidade e buscando o aprimoramento permanente para sermos um centro de excelência."

POR QUE AS NORMAS DEVEM SER RESPEITADAS?

As pessoas frequentemente não percebem que as regras de segurança e funcionamento do hospital são diferentes dos outros tipos de ambiente. O silêncio e a tranquilidade do ambiente hospitalar são fundamentais para a recuperação dos pacientes.

É importante limitar o acesso de crianças ou de pessoas que não tenham condições emocionais de frequentar hospitais. Também é necessário pensar na privacidade do paciente que não possui acompanhante.

Portanto, para que sejam oferecidas todas as condições de conforto, tranquilidade e segurança aos pacientes, é muito importante reduzir o número de pessoas que circulam pelos corredores e alas do hospital.

1. INTERNAMENTO

ESCLARECIMENTOS SOBRE HOSPITALIZAÇÃO

- A internação do paciente será feita por responsabilidade de um médico cadastrado no corpo clínico do hospital e de uma pessoa da família do paciente, quando o mesmo não estiver em condições;
- O paciente e seu responsável deverão fornecer todos os documentos de identificação solicitados;
- O paciente e seu responsável deverão no ato da internação, estar cientes das diárias que pagarão, estando a sua disposição quaisquer esclarecimentos sobre as demais taxas e despesas hospitalares;
- Todo paciente deverá ser responsável pelo pagamento de suas despesas;
- **CONVÊNIOS:** A internação acontecerá em concordância com o contrato do seu plano de saúde, sendo que as despesas sem cobertura serão cobradas à parte. Para evitarmos transtornos, solicitamos que as guias para realização de procedimentos, devem estar previamente autorizadas pelo convênio do paciente, para evitar transtornos exceto nos casos de internação de emergência;
- Em caso de transferência do paciente para a Unidade de Terapia Intensiva (UTI), o aposento deverá ser desocupado independentemente do tipo de convênio hospitalar. Os familiares deverão se dirigir ao Balcão de Internamento para maiores informações.

É PROIBIDA A COBRANÇA DE QUALQUER PROCEDIMENTO/ACOMODAÇÃO AOS PACIENTES DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE – SUS

2. CONTA HOSPITALAR E ALTA

- As diárias começam a vigorar a partir da internação do paciente independente do horário no qual a mesma ocorreu e vencem às 12:00 horas do dia seguinte. Todo paciente com alta médica que permanecer após este horário no quarto pagará taxa de permanência correspondente ao tempo que ultrapassar este horário;
- A diária compreende o aposento, a visita e ações de enfermagem, refeições normais para o paciente. As demais despesas serão cobradas à parte;
- O hospital cobrará do responsável pela internação os danos causados em bens ou imóveis, utensílios, enxoval e outros materiais de sua propriedade;
- Os **honorários médicos** deverão ser pagos desvinculados da conta hospitalar, ou juntamente em casos pré-acordados. O setor de Internamento poderá receber tais valores e repassar aos médicos caso seja oportuno;
- Os pacientes só deverão deixar o hospital, após a vistoria do apartamento, o fechamento da conta hospitalar e em posse da receita médica.

3. REFEIÇÕES E REGIMES DIETÉTICOS

O regime dietético do paciente será aquele prescrito pelo médico e pelo serviço de nutrição, você deve estimulá-lo a alimentar-se com alimentos aqui fornecidos, pois os mesmos são preparados e adequados ao tratamento e recuperação do paciente.

O serviço de nutrição e dietética, faz o melhor para o seu paciente e, conta com você.

HORÁRIOS PARA PACIENTES E ACOMPANHANTES

- **Desjejum:** 08:00hs às 09:00hs
- **Almoço:** 11:00hs às 12:00hs
- **Lanche:** 14:00hs às 15:00hs
- **Jantar:** 18:00hs às 19:00hs
- **Ceia:** 21:00hs às 22:00hs

➤ **Obs.:** As copeiras passarão nos aposentos para recolher as bandejas de refeições nos horários estabelecidos, não podendo permanecer as mesmas nos quartos após os horários de recolhimento que será aproximadamente de uma hora após a entrega.

4. VISITAS

- Não é permitida a entrada de crianças menores de 12 anos;
- Não é permitido fotografar, filmar, postar em redes sociais os pacientes ou as dependências do hospital;
- É direito do paciente não querer receber visitas, assim o mesmo ou seu representante legal deve formalizar por escrito ao setor de internação para as providências necessárias;
- É proibida a permanência de visitantes no recinto hospitalar após às 21:00hs;
- Após às 21:00hs a utilização de aparelho de TV pode ser mantida com volume baixo, respeitando o repouso dos demais pacientes.

HORÁRIOS DAS VISITAS

- **Apartamentos:** 09:00hs às 21:00hs permitidos apenas 2 (dois) visitantes de cada vez, permanência de no máximo três pessoas no quarto do paciente;
 - **Enfermarias – SUS – Sistema único de saúde:** 14:00hs às 15:00hs permitido a entrada de 1 (um) visitante sem revezamento;
 - **Pronto Socorro:** 15:00hs às 15:15hs permitido a entrada de 1 (um) visitante sem revezamento e caso o paciente estiver com acompanhante o mesmo deverá sair para o visitante entrar;
 - **UTI-4:** Cadastro dos familiares às 08:30hs e visita das 09:00hs às 09:30hs permitido apenas a entrada de 1 (um) visitante sem revezamento;
 - **UTI-3:** Cadastro dos familiares às 10:30hs e visita das 11:00hs às 11:30hs permitido apenas a entrada de 1 (um) visitante sem revezamento;
 - **UTI-2 e UTI-4:** Cadastro dos familiares às 15:00hs e visita das 15:30hs às 16:00hs permitido apenas a entrada de 1 (um) visitante sem revezamento;
 - **UTI-1 e UTI-3:** Cadastro dos familiares às 16:00hs e visita das 16:30hs às 17:00hs permitido apenas a entrada de 1 (um) visitante sem revezamento;
 - **A noite o horário de visitas é igual para todas as UTI's:** cadastro dos visitantes às 20:00hs e visita das 20:30hs às 21:00hs permitido apenas a entrada de 1 (um) visitante sem revezamento;
- **Obs.: As visitas nas UTI's poderão ter horários flexíveis conforme autorizadas pelo médico/enfermeiro responsável.**
- **IMPORTANTE: Constantemente o Hospital passa por reformas estruturais, por isso, os horários para visitas poderão sofrer mudanças.**

A PROIBIÇÃO DE VISITAS FICARÁ A CRITÉRIO MÉDICO OU POR MOTIVOS RELEVANTES DETERMINADOS PELA CCIH – COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR.

- A administração poderá suspender as visitas quando constatar transtornos por questões de segurança e ou, outros problemas relevantes.

PARA O BEM-ESTAR DO PACIENTE

- Antes de cumprimentar o paciente lave as mãos;
- Em especial nas UTI's evite extrapolar o tempo de visitas;
- Não sente ou apoie na cama do paciente ou na cama que estiver preparada para receber outro paciente, o controle da infecção também é sua responsabilidade;
- Evite ser portador de notícias desagradáveis;
- Ajude a manter o ambiente mais calmo e tranquilo mantendo silêncio;
- Auxilie desprezando o lixo no local adequado.

5. VISITAS PASTORAIS

Informamos aos pacientes/familiares que podem solicitar visita pastoral, desde que, ocorra o cumprimento das regras do regimento da Capelania Voluntária do Hospital.

É obrigatório a apresentação da documentação que identifique quem realiza a visita pastoral.

6. ACOMPANHANTE

- Paciente com idade inferior a 18 anos e superior de 60 anos terão direito a 1 (um) acompanhante, desde que maiores de idade e que tenha condição física e emocional para acompanhar o paciente. **Obs.:** Preferência que o acompanhante seja do mesmo sexo do paciente;
- O acompanhante deverá permanecer ao lado do seu familiar e colaborar no que for necessário como: auxílio no banho, alimentação e outras necessidades do seu ente;
- Nas acomodações SUS, os acompanhantes terão uma cadeira ao lado do leito e também direito à alimentação ofertada pelo setor de nutrição;
- **Horário de troca de acompanhantes de pacientes de acomodações SUS é realizada às 07:00hs, às 13:00hs e às 19:30hs. A troca deverá ser feita na recepção da portaria e fora desses horários não será permitida a troca;**
- Não é permitido visitar outros pacientes e circular nos corredores das enfermarias;
- O acompanhante dos pacientes de acomodações SUS deverá se cadastrar na recepção da portaria, portando documentos. Quando ocorrer troca de acompanhante, se faz necessário novo cadastro;
- Os apartamentos/quartos da ala particular não possuem acomodações para mais de 1 (um) acompanhante;
- Nos apartamentos/quartos da ala particular a entrada de acompanhante no hospital é permitida das 9:00hs até às 21:00hs e após esse horário o acompanhante deverá ficar somente no respectivo aposento. Fora desse horário não é permitida a troca;
- As áreas permitidas de acesso dos acompanhantes são: quarto junto ao paciente, capela e nas salas de estar do hospital;
- Todos os visitantes e acompanhantes poderão adentrar ao hospital somente após se cadastrarem na recepção. Colabore conosco nesse momento;
- Caso seja necessária a realização de algum exame fora das dependências do hospital, o transporte do paciente se dará exclusivamente por meio de ambulância, sendo acompanhado por um colaborador do hospital e é de exclusiva responsabilidade da família contratar o serviço;
- Por recomendação da CCIH – Comissão de Controle Infecção Hospitalar, **não é permitido trazer cobertores e travesseiros;**
- **Não são permitidos os seguintes trajes: shorts, camiseta regata, boné, chinelos e minissaia. Para sua segurança, orientamos usar somente calçados fechados;**
- A autorização para a presença do acompanhante poderá ser suspensa quando a administração constatar que o mesmo está causando transtorno;
- Qualquer procedimento da enfermagem somente será executado com ordem dos médicos ou de assistentes;

➤ Recomenda-se a não interferência de acompanhantes e visitantes na conduta à assistência ao paciente e nas atividades da enfermagem do hospital.

7. O HOSPITAL NÃO SE RESPONSABILIZA POR DINHEIRO, BENS OU VALORES DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES, EM SUAS DEPENDÊNCIAS

Por isso, solicitamos especial atenção quanto aos seus pertences, evite dissabores, a responsabilidade pela guarda dos mesmos é sua, fique atento!

Importante: é responsabilidade do paciente ou acompanhante do particular/convênio solicitar à enfermagem que tranque o quarto em caso de ausência dos mesmos.

8. ESTACIONAMENTO DE VEÍCULOS

Para maior segurança dos veículos dos usuários em geral, o **Hospital tem este serviço terceirizado.**

O Hospital não se responsabiliza por danos ou furtos que possam ocorrer no estacionamento privativo do Hospital.

9. CCIH – COMISSÃO DE CONTROLE INFECÇÃO HOSPITALAR

O Hospital possui uma Comissão de Controle de Infecção Hospitalar que está à disposição de 2ª a 5ª feira das 07:00 às 17:00 horas e na 6ª feira das 07:00 às 16:00 horas. Para maiores esclarecimentos entre em contato com a supervisora de enfermagem do setor ou CCIH ramal 291.

PREVENINDO INFECÇÕES

As infecções podem ser transmitidas ao “dar a mão” ao paciente, usar objetos do paciente, ao sentar na cama, permanência demorada de visitas ou excesso de pessoas no quarto.

O paciente pelo fato de apresentar uma doença, está fraco e com resistência diminuída, assim corre o risco de contrair outras doenças, que podem ser transmitidas também por acompanhantes e visitantes.

10. USO DO TELEFONE

Os pacientes dos apartamentos/quartos da ala particular, poderão solicitar (somente a cobrar) ligações externas até às 21:00 horas com a telefonista através do ramal 9.

Ligações externas serão transferidas aos quartos até às 21:00 horas.

As ligações para avisar a alta hospitalar serão feitas pelo setor de internação.

11. RAMAIS QUE PODEM SER ÚTEIS

- Lactário: **367**
- Nutrição: **235**
- Supervisão da Nutrição: **658**
- Internamento: **328 / 298**
- Supervisão Internamento: **241 / 276**

- Serviço Social: **678**
- Ouvidoria: **284 / 885**
- Portaria: **286**
- Posto Enfermagem Ala Bege: **361**
- Posto Enfermagem Ala Azul: **253**

12. NORMAS

- O hospital não fornece informação via telefone do estado geral do paciente;
- O hospital não efetua contatos telefônicos para solicitar aos familiares de seus pacientes depósitos bancários referentes à quitação de exames, medicamentos e/ou procedimentos médicos. Recomendamos que fique atento ao receber ligações de números desconhecidos e sobretudo nunca realize nenhum depósito em favor do Hospital solicitado por telefone;
- Todo paciente deverá ter um responsável direto para acesso as informações clínicas e terapêuticas;
- O prontuário do paciente é acessível apenas aos médicos. Assim, qualquer informação deve ser obtida com os familiares ou médicos responsáveis;
- Caso receba flores, orientamos que as mesmas sejam colocadas do lado de fora do quarto, por serem reservatórios de microrganismos;
- É importante lavar as mãos antes e após qualquer contato com o paciente internado;
- Solicitamos a gentileza de comunicar ao enfermeiro (a) responsável pela Unidade qualquer mau funcionamento de equipamento ou outro detalhe a ser corrigido;
- O uso de bebidas alcoólicas e cigarros nas dependências do Hospital é terminantemente proibida;
- O paciente deve trazer objetos de uso pessoal (sabonete, creme dental, escova de dentes, chinelo, pente e roupas íntimas);
- O hospital não oferece serviço de lavanderia para roupas pessoais, ficando por conta dos familiares fora das dependências do hospital;
- Não é permitido roupas sujas nas dependências do hospital, sendo que as mesmas não deverão ser lavadas no hospital e nem utilizar janelas como varais;
- Aparelhos eletrônicos só podem ser trazidos pelo paciente ou acompanhante, desde que identificados na recepção de internamento para cadastramento e autorização, se possível for;
- O Hospital possui um serviço de Psicologia para atendimento aos pacientes internados, mediante solicitação médica;
- Cada setor de internação possui colaboradores específicos para a limpeza dos quartos.
- A limpeza será realizada em horários pré-fixados e sempre que houver necessidade.

13. ASSISTÊNCIA MÉDICA E ENFERMAGEM

- A Direção Clínica é responsável pela coordenação dos serviços médicos.
- As informações a respeito do paciente serão fornecidas aos familiares somente pelo médico.

➤ A enfermagem somente poderá medicar o paciente se houver prescrição formal do médico, salvo as situações de emergência.

➤ Os serviços de enfermagem são supervisionados por profissionais de nível superior (enfermeiro), os quais podem ser chamados para orientações e informações. Existe um SUPERVISOR GERAL, caso necessite solicite a presença do mesmo.

➤ É vedada a interferência de acompanhantes e visitantes na conduta à assistência ao paciente e nas atividades de enfermagem do hospital.

14. SEGURANÇA DO PACIENTE – RESPONSABILIDADE DE TODOS OS PROFISSIONAIS

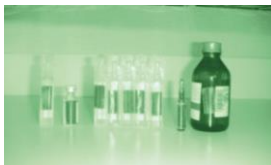
PREVENDO RISCOS



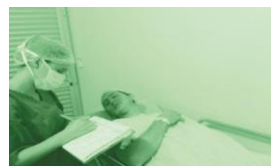
1. Identificação: A identificação do paciente é indispensável para sua segurança, por esse motivo, mantenha sua pulseira de identificação livre de rasuras e certifique que seu nome esteja correto, caso contrário solicite a troca imediata.



2. Comunicação: Para excelência no atendimento, rapidez no diagnóstico e tratamento, seja claro! Informe a equipe de saúde suas queixas e sintomas, busque sanar suas dúvidas com o médico assistente durante a visita diária. Informe a equipe de saúde toda e qualquer intercorrência. “Em caso de dúvida procure seu médico ou supervisor de enfermagem da sua unidade de internação”.



3. Medicação Segura: O paciente tem direito de saber qual medicação está tomando. Informe a equipe de saúde se faz uso de medicação contínua e se tem alergia a algum medicamento. É de responsabilidade do médico assistente a prescrição e a alteração desta quando necessário. À farmácia se responsabiliza pela dispensação e à enfermagem pela administração do medicamento.



4. Cirurgia Segura: É direito do paciente saber qual procedimento será submetido, qual conduta será adotada e qual tratamento escolhido. Cabe ao paciente solicitar junto ao médico todas as informações relativas ao seu tratamento e de como você paciente pode auxiliar no processo de reabilitação.



5. Higienização das Mãos: A equipe de saúde é treinada para desempenhar suas funções com qualidade e segurança, buscando prevenir as infecções relacionadas à assistência em saúde – IRAS, contudo é importante que os pacientes, os visitantes, os acompanhantes e familiares colaborem participando deste cuidado.



6. Prevenindo a Queda e Úlcera por Pressão (Lesão de Pele): O paciente não deve se levantar sem a autorização do médico assistente. A mudança de decúbito, ou qualquer outra movimentação no paciente deve ser realizada preferencialmente com o auxílio da equipe de enfermagem.

15. HIGIENE – QUEM AMA, SE DEDICA

Caro acompanhante, sabemos que podemos contar com você, pois, temos a absoluta certeza de que você quer bem seu ente querido e amigo que está internado conosco.

Por isso, faça um gesto de amor. Antes e após o contato com aquele que você acompanha, lave as mãos. Para isso não economize água e sabão. Divulgue esse gesto aos visitantes do seu ente querido.

Mãos devidamente lavadas significam uma grande redução das chances de você transmitir vírus e bactérias àquele que já está debilitado, passando por uma fase de recuperação. Use e abuse também do álcool em gel que disponibilizamos em nossos corredores.

16. TABAGISMO

A Associação Norte Paranaense de Combate ao Câncer informa que realiza trabalho de conscientização com seus colaboradores, pacientes e acompanhantes sobre a campanha contra o tabagismo.

Tal medida é importantíssima para preservarmos a saúde dos nossos pacientes, de nossos colaboradores e de todos que aqui utilizam os nossos serviços ou circulam em pelo nosso hospital.

Portanto, não é permitido fumar em nenhuma das dependências do Hospital, conforme prevê a Lei Federal Nº 12.546/11 e a Lei Estadual 16.239/09, a qual **proíbe** o uso de qualquer produto derivados ou não do tabaco que produzam fumaça. Contamos com vossa colaboração.



17. OUIDORIA/SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Com o objetivo de aprimorar nossos serviços, colocamos à disposição o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e OUIDORIA.

Em caso de dúvida ou qualquer intercorrência durante o seu internamento comunique-se com o ramal 284 ou 885, pelos telefones 3275-0200 ou 3275-0284 ou procure pessoalmente o responsável pela OUIDORIA de 2ª a 5ª feira das 07:00hs às 17:00hs e na 6ª feira das 07:00hs às 16:00hs.

Sugestões podem ser depositadas nas caixas de sugestões disponíveis nos setores ou enviadas por e-mail.



ouvidoria@honpar.com.br

“A saúde é um direito e um dever. A saúde também depende de você. Colabore com o tratamento respeitando o regulamento”