



Encore

Kora Saúde



ORIENTAÇÕES AO PACIENTE E ACOMPANHANTE

O Hospital Encore agradece a preferência.

Visando ao seu bem-estar, segurança, conforto e satisfação, criamos este guia de orientação para que a sua internação seja o mais tranquila possível.



ADMISSÃO

Para a internação, é imprescindível a apresentação de um documento de identificação pessoal com foto, CPF e a carteira do convênio, quando pertinente.

Para internações com fins de procedimentos, é necessária a presença de um acompanhante.

As orientações de preparo pré-operatório, como jejum e suspensão de medicação, devem ser respeitadas conforme orientação médica, pois seu não cumprimento pode gerar a suspensão do procedimento.

Para a segurança do paciente, é necessário dar informações para o cadastro; todas são muito importantes para a melhor abordagem ao paciente, principalmente dados de contato, como telefone, e-mail e endereço, mais um contato para situações de emergência.

Obs.: o contato com o paciente e/ou familiar pode ocorrer mesmo depois da alta hospitalar, pois pode haver necessidade de comunicados urgentes da parte médica sobre achados clínicos ou para a investigação de algumas patologias.

ACOMPANHANTES E VISITAS

A presença de acompanhantes e visitantes, quando possível, pode contribuir muito para a recuperação do paciente, desde que sejam seguidas certas instruções.

Unidade de Internação: é permitida a presença de um acompanhante 24 horas, com troca das 6h30 às 8h, das 17h30 às 18h30 e das 21h às 21h30.

É necessário que o acompanhante seja cadastrado antes da entrada, portanto, ele precisa realizar o cadastro por meio da apresentação de um documento de identificação pessoal com foto.

UTI Adulto: é permitida a presença de acompanhante, dependendo da condição do paciente e de sua avaliação pela equipe multidisciplinar. As orientações para o acompanhante na UTI são fornecidas pela Coordenação de Enfermagem do setor. A presença de acompanhante na UTI está vinculada ao cumprimento das recomendações de segurança pela equipe. A troca de acompanhantes na UTI é permitida em dois horários: das 8h às 9h e das 19h30 às 20h30.

O horário de visita acontece das 10h30 às 11h, na UTI 1, e das 14h30 às 15h, na UTI 2. Poderão permanecer, durante a visita, apenas duas pessoas por vez, sendo acompanhante + visita ou visita + visita. Os visitantes na UTI devem ter idade maior ou igual a 18 anos e menor de 70 anos.

Não são permitidos acompanhantes com suspeita de Covid-19, sintomas respiratórios e/ou de grupo de risco nem acompanhantes menores de 18 anos ou maiores de 60 anos.

Horários de Visitas			
Acomodação	Periodicidade	Horário	Observação
Apartamentos	Diariamente	17h-18h	Duas pessoas por vez; no máximo oito pessoas por dia
UTI 1	Diariamente	10h30-11h	Duas pessoas por dia
UTI 2	Diariamente	14h30-15h	Duas pessoas por dia

ALIMENTAÇÃO

As refeições dos pacientes são servidas de acordo com a prescrição médica.

Alguns pacientes necessitam de dietas especiais, que podem incluir a restrição de alguns alimentos e condimentos. Não é permitido oferecer ao paciente dieta diferente da prescrita, mesmo que este esteja de dieta livre, salvo com liberação do nutricionista.

As refeições são servidas nos seguintes períodos:

Café da manhã - 7h-8h30	Almoço - 12h-13h
Lanche - 15h-16h	Jantar - 17h-18h
Ceia - 20h-21h	

- Para melhor controle e efetividade do tratamento do paciente, solicitamos que não traga nenhum alimento para ele.
- Não será permitida a entrada de alimentos, salvo com autorização médica/nutricional, com autorização impressa.
- Caso seja necessário trocar algum item do cardápio, a Nutrição realizará a substituição na próxima refeição; alteração de prescrição de dieta e troca de esquema durante a refeição serão realizadas na refeição seguinte.

- A reposição de água será realizada nos mesmos horários das refeições.

Em caso de dúvida ou se precisar de orientação, consulte o Serviço de Nutrição pelo ramal 1838.

ALIMENTAÇÃO DO ACOMPANHANTE

A alimentação dos acompanhantes será servida de acordo com a cobertura do convênio. Confirmações de cobertura devem ser realizadas no Setor de Internação.

As refeições para acompanhantes não previstas na cobertura do convênio podem ser adquiridas no ato da internação ou solicitadas, a qualquer momento, durante a estada hospitalar. Para obtê-la, entre em contato com o setor de internação.

Obs.: os convênios cobrem três refeições para acompanhantes.

Café da manhã - 7h-8h	Almoço - 12h-13h
Jantar - 18h-19h	

Apenas para pacientes idosos a partir de 60 anos, menores de 18 anos e pessoas portadoras de necessidades especiais.

SERVIÇO DE HOTELARIA

A higienização do quarto é feita diariamente pela manhã e sempre que for necessário.

Cada paciente tem direito, todos os dias, a um kit de enxoval composto por um cobertor, uma fronha, um travesseiro, dois lençóis, uma toalha de banho e uma camisola ou pijama.

- Pedidos extras de enxoval serão cobrados à parte; nesse caso, o interessado deverá dirigir-se ao caixa para locar o item desejado.
- Não é permitido o acúmulo de roupa hospitalar no quarto do paciente.
- O acompanhante tem direito a um enxoval (um cobertor, um lençol e uma toalha).
- Pedimos que traga o seu kit de higiene pessoal para uso durante a internação.
- Solicitações à Hotelaria podem ser feitas pelo ramal 1848.



DIREITO DE IMAGEM

É proibido filmar e fotografar sem autorização **(conforme o artigo 20 do Código Civil de 2002)**, ações sujeitas às penalidades administrativas e legais.



PREVENÇÃO A FRAUDES

O Hospital Encore **NÃO FAZ** contato por telefone solicitando depósitos e transferências bancárias para a garantia de procedimentos. Quando necessário, o hospital solicita o comparecimento ao **Setor de Internação para as devidas orientações**.

ALTA HOSPITALAR

Esse processo é iniciado com a alta médica, seguida da alta da equipe multidisciplinar e a liberação da enfermagem quando são finalizados os procedimentos técnicos e da hotelaria. O paciente deverá aguardar o processo de alta em suas acomodações.

A permanência depois da liberação da hotelaria poderá acarretar cobrança de diária particular. O paciente tem direito à permanência de duas horas no leito depois da alta médica.

VALORES E PERTENCES

O Hospital Encore não se responsabiliza por objetos e bens de valores deixados em suas acomodações.

É recomendável que o paciente traga para o hospital somente itens indispensáveis. Caso porte algum objeto de valor, deve deixá-lo guardado no cofre do quarto.

Não é permitida a entrada de aparelhos de TV, ferros elétricos, ventiladores ou outro tipo de equipamento elétrico ou eletrônico.



DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

DIREITOS

1. Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores do hospital, sem nenhuma forma de preconceito ou discriminação.
2. Ser identificado e tratado pelo nome, e não códigos, números e/ou nome da doença.
3. Poder identificar as pessoas responsáveis, direta ou indiretamente, por seu cuidado, por meio de uniformes e crachás legíveis, posicionados em lugar de fácil visualização, nos quais deverão constar o nome, a função e uma foto.
4. Ter sua privacidade, individualidade e integridade física asseguradas em qualquer momento do atendimento.
5. Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações, por meio da garantia do sigilo ético profissional dos colaboradores do hospital, desde que observada a legislação vigente e salvo se acarretar risco para a comunidade em geral ou terceiros.



6. Estar acompanhado, em consultas e internações, por pessoa indicada pelo paciente, se assim desejar.
7. Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca do tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
8. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre: sua doença ou hipótese diagnóstica; procedimentos; exames diagnósticos; medicações; tratamentos e duração prevista para eles, bem como os riscos de não realizar o tratamento proposto.
9. Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, qualquer um dos procedimentos propostos.
10. Buscar uma segunda opinião acerca do diagnóstico ou do tratamento apresentado, bem como substituir o médico responsável por seu atendimento, a qualquer tempo, quando entender pertinente.
11. Ter prontuário elaborado de forma legível, contendo sua identificação pessoal; exame físico; exames complementares com os respectivos resultados; hipóteses diagnósticas; diagnóstico definitivo; procedimentos ou tratamentos realizados; evolução e prescrição médica diárias, bem como identificação

clara de cada profissional prestador do cuidado, de forma organizada, de acordo com os documentos padronizados pelo hospital.

12. Solicitar cópia ou ter acesso a seu prontuário, a qualquer momento, de acordo com a legislação vigente.
13. Ter respeitadas as suas crenças religiosas e espirituais.
14. Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível, de modo a buscar a cura e sua reabilitação, além da prevenção de complicações.
15. Revogar, a qualquer tempo, ou recusar livremente, uma vez devidamente esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos médicos, sejam eles diagnósticos, terapêuticos ou mesmo avaliações clínicas, desde que não haja risco de vida.
16. Optar por não realizar tratamentos dolorosos ou extraordinários que visem prolongar a vida, bem como optar pelo local de sua morte, desde que sem nenhuma coação e estando de posse de suas faculdades mentais.

17. Depois da sua morte, ser tratado com o mesmo respeito e dignidade, não tendo nenhum órgão ou tecido extraído do corpo sem prévia autorização de seus familiares ou responsável legal.
18. Ter assegurados, em se tratando de criança ou adolescente, seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente **(Lei nº 8.069/90)**, dentre eles a permanência, em tempo integral, de um dos pais ou responsável.
19. Ter assegurados, em se tratando de idosos, todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso **(Lei nº 10.741/03)**, em especial a permanência, em caso de internação ou observação, de um acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica contrária.
20. Ter assegurados, em se tratando de paciente com transtorno mental, seus direitos, de acordo com a **Lei Federal nº 10.216, de 6 de abril de 2001**.
21. Ser informado sobre todos os direitos citados anteriormente as normas e os regulamentos do hospital e os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de reclamações.

DEVERES

1. Agir com discrição nas dependências do hospital, seguindo seus padrões e normas.
2. Respeitar o direito dos outros pacientes, colaboradores e prestadores de serviço 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 os termos do hospital.
4. Respeitar a proibição de não fumar nas dependências do hospital, proibição essa extensiva aos acompanhantes, conforme a legislação vigente.
5. Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções.

6. Providenciar todos os documentos necessários para a autorização e aprovação do seu tratamento pela operadora (plano de saúde), entregando as guias de autorização ou comunicando sua recusa ao hospital.
7. Respeitar a privacidade dos outros pacientes internados no hospital.
8. Conhecer o regulamento interno do Hospital Encore, respeitando-o e fazendo com que seja respeitado por seus acompanhantes e visitantes.
9. Deixar os seus pertences pessoais com uma pessoa de confiança (parentes, responsável legal etc.), sendo vedado a qualquer profissional deste hospital a guarda de tais bens (joias, carteiras, documentos, equipamentos eletrônicos etc.).
10. Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos a serem realizados como parte do tratamento. Deve consentir de forma livre, voluntária, esclarecida e com adequada informação.



Encore

KoraSaúde