



**ORIENTAÇÃO PARA PACIENTES
E ACOMPANHANTES**

INTRODUÇÃO

O Hospital Aeroporto apresenta o Guia de Orientações, instrumento facilitador para a boa convivência, no ambiente hospitalar. Aqui você encontrará informações importantes para o Paciente, Acompanhante, Cuidador e Visitante.

Em caso de dúvidas, não deixe de esclarecê-las com a equipe que presta o seu atendimento. O Hospital Aeroporto espera oferecer atendimento de excelência, assistência segura, hospitalidade e acolhimento necessário durante o período de internação, garantindo a tranquilidade de todos.

As práticas implantadas visam a **SEGURANÇA**, o **BEM ESTAR** e a **RECUPERAÇÃO BREVE** do nosso paciente!



Recepção Centro Médico

INTERNAÇÕES

Assistência Médica:

Toda internação será efetuada sob responsabilidade de um médico assistente, legalmente habilitado e devidamente cadastrado em nosso Hospital. O paciente receberá a visita diária e poderá ser avaliado por outro profissional da equipe.

Havendo intercorrência na ausência do médico assistente, será acionado plantonista do PRONTO SOCORRO, PROFISSIONAL CAPACITADO PARA ATENDIMENTO IMEDIATO.

Nos casos em que o médico assistente julgar necessária avaliação de outro especialista, será solicitado e este terá o prazo de 24h.

- » Para garantir sua tranquilidade e segurança, dispomos de médicos plantonistas e serviços de apoio ao diagnóstico.
- » Mantemos também equipes médicas nas Unidades de Tratamento Intensivo Adulto para dar assistência contínua aos pacientes.
- » Dispomos de Equipe Multiprofissional composta por profissionais de enfermagem, nutrição, fisioterapia, serviço social, fonoaudiologia, psicologia e outros profissionais com alta capacitação e treinamento, visando garantir a qualidade dos serviços e do atendimento oferecidos a cada paciente.

DIÁRIA E ALTA HOSPITALAR

A diária hospitalar inicia às 10h do dia da internação e encerra às 10h do dia seguinte. A permanência do paciente na Unidade Hospitalar é definida pela equipe médica através do registro em prontuário.

A diária é composta do uso do aposento, refeições do paciente, cuidados básicos de enfermagem, serviços gerais de hotelaria, roupas de cama e de banho para pacientes e acompanhantes.

ACOMODAÇÕES

Buscamos promover bem-estar e um ambiente confortável, atendendo a exigentes critérios de qualidade e segurança do paciente.

Os nossos leitos:

Enfermaria: Quarto compartilhado por 2(dois) pacientes.

Apartamento: Acomodação privativa, garante ao paciente o direito de permanecer com acompanhante.

UTI: Unidade de Terapia Intensiva.

Day Hospital: unidade para realização de procedimentos com a permanência de no máximo 12h.

TRANSFERÊNCIAS DE ACOMODAÇÃO

As transferências internas entre unidades são avaliadas pela equipe médica, que orientará pacientes e familiares. Na transferência para a Unidade de Terapia Intensiva, é necessário a liberação do Leito, para a ocupação de outro paciente.

Nos casos de transferência entre unidades é importante verificar a viabilidade da permanência de acompanhantes. Caso ocorra a opção por acomodação de categoria superior à autorizada pela operadora de saúde (enfermaria para apartamento), deverá acionar o setor Financeiro Particular para o pagamento da diferença das diárias e taxas e ser orientado quanto os custos de honorários.

DESPESAS NÃO COBERTAS PELA OPERADORA/SEGURO DE SAÚDE

As despesas não cobertas e/ou não autorizadas pela operadora de saúde, de sua vinculação, ou honorários não aceitos pelo profissional de sua escolha, são de responsabilidade do paciente/familiar, entre as quais:

- » Medicamentos, materiais, OPME (órtese, prótese

- e materiais especiais), procedimentos, diárias e taxas.
- » Enfermidades não cobertas pelo contrato entre o paciente/responsável legal e a operadora de saúde.
 - » Horas excedentes após decorrido prazo de 1h15 da alta, assim como as refeições.
 - » Acomodações diferentes da autorizada pela operadora.

DESPESAS EM CARÁTER PARTICULAR

Despesas, a serem pagas pelo paciente ou pelo seu responsável legal, poderão sofrer reajustes, de acordo com as tabelas em vigor, durante o período da internação.

As despesas não quitadas pelo paciente, quando da alta ou da apresentação da conta, serão acrescidas de juros de mora e correção monetária, calculados segundo os indicadores oficiais, até o efetivo pagamento da fatura.

ATENÇÃO!

O Hospital Aeroporto não realiza contato telefônico, com familiares e/ou responsáveis por pacientes internados, solicitando depósitos ou transações financeiras de qualquer natureza.

ORIENTAÇÕES GERAIS ACOMPANHANTE

É permitida a permanência de no máximo 1 (um) acompanhante por paciente e por vez, conforme situações abaixo:

Na enfermaria: apenas é permitido acompanhante nos casos previstos em Lei (idosos, mulheres, pessoas com deficiência e menores de 18 anos) – preferencialmente acompanhantes do mesmo sexo.

Nas UTI's: a validação da permanência do acompanhante é avaliada conforme funcionamento da unidade. Apenas será permitido acompanhante nos casos previstos em Lei (idosos,

mulheres, pessoa com deficiência e menor de 18 anos) ou pacientes que apresentem necessidades específicas identificadas pela equipe assistencial.

No apartamento: é permitido acompanhante.

Caso o acompanhante necessite de atestado de ACOMPANHAMENTO, deverá solicitar na Recepção do ambulatório ou emergência.

Observações:

Os acompanhantes deverão comparecer à Recepção e apresentar os documentos originais de identificação, necessários para seu cadastro e permanecer com a etiqueta de identificação, que é individualizada.

Poderão ser cadastrados até 2(dois) acompanhantes fixos, com idade superior a 18 anos. A troca dos acompanhantes deve ocorrer no período das 07h às 19h, com tempo mínimo de 12h de permanência.

É proibido ao acompanhante manusear qualquer dispositivo em uso, pelo paciente.

VISITANTES

Para visitar pacientes internados em enfermarias, apartamentos e unidades de UTI's, a idade mínima permitida é de 12 anos.

Nos casos de solicitação de visitas para crianças menores de 12 anos, deverá ser solicitada via serviço social, que avaliará junto à equipe assistencial.

Visitantes, menor de 12 anos e maior de 60 anos, tem direito a serem acompanhados, sendo permitido o acesso de 2 (duas) pessoas por vez, mesmo se tratando de unidade em que somente é liberado acesso de 01 (uma) pessoa.

Se o paciente tiver alguma restrição clínica, as visitas poderão ser suspensas.

HORÁRIO DE VISITAS		
UNIDADE/ LOCAL	HORÁRIO	OBSERVAÇÃO
Apartamentos	10h às 22h	2 visitas por paciente. 1 por vez. Não autorizados visitas para fluxo de isolamento respiratório.
Enfermarias	14h às 19h	2 visitas por paciente. 1 por vez.
UTI	14h30 às 16h30	3 visitas, um por vez.
	20h às 21h	1 visita.
O Boletim Médico de paciente internado em UTI é fornecido todos os dias, às 17h, presencialmente e na ausência do familiar de referência, por telefone.		

REFEIÇÕES

Pacientes

As refeições servidas aos pacientes obedecem rigoroso controle na seleção e produção, dessa forma, a dieta é prescrita pelo médico e validada pelo nutricionista.

O nutricionista realiza uma "Anamnese Alimentar" na admissão do paciente, para identificar as necessidades nutricionais e restrições alimentares, de acordo com o quadro clínico. Qualquer solicitação não prescrita, necessita da avaliação do profissional.

O paciente terá direito a 6 (seis) refeições por dia, que são incluídas na diária: café da manhã (desjejum), lanche da manhã (colação), almoço, lanche da tarde, jantar e ceia.

A reposição de água mineral é realizada a partir da necessidade hídrica, do paciente.

Acompanhantes

A liberação de alimentação ao acompanhante está condicionada a critérios estabelecidos pelo convênio do paciente e condições legais.

O café da manhã (desjejum) é servido para todos os acompanhantes. As demais refeições serão servidas àqueles previstos em lei (idosos, crianças, puérperas e pessoas com deficiência).

Havendo dúvida, gentileza consultar o contrato junto ao seu convênio, que geralmente autoriza a refeição do acompanhante, nas seguintes situações: paciente com idade igual ou superior a 60 anos e idade menor que 18 anos.

Nos casos de não cobertura pela operadora, há possibilidade de compra da refeição. Contato para maiores informações através da recepção da emergência.

As refeições para paciente e acompanhante, no Hospital Aeroporto são servidas no leito.



Para melhor atender aos acompanhantes, o Hospital dispõe de máquinas automáticas de lanches.

Por questões de segurança, não permitimos o serviço de alimentação por delivery.

O QUE LEVAR PARA O HOSPITAL

Não são de responsabilidade do hospital, valores e objetos que não forem formalmente confiados à Instituição. Os visitantes e acompanhantes devem manter bolsas, equipamentos eletrônicos, carteiras e valores pessoais sob sua guarda.

Caso haja esquecimento de algum pertence nas nossas dependências, será encaminhado ao setor de Hotelaria.

RECOMENDAÇÕES

- » Falar baixo e o necessário no ambiente hospitalar;
- » Evitar o uso de celulares (usar em modo vibração);
- » Usar fone de ouvido quando necessário;
- » Consensar uso da TV (quando enfermaria);
- » Cumprir o uso obrigatório das máscaras descartáveis.

FUMANTES

O fumo é prejudicial ao paciente e ao ambiente hospitalar. Por isso, é proibido fumar no interior das dependências do Hospital Aeroporto (**Lei nº 9.294/96**).

ASSISTÊNCIA RELIGIOSA

O acesso de representantes religiosos para assistência aos pacientes, conforme Lei Municipal Nº 9.450/2019, é assegurado. Comunicar ao posto de enfermagem.



Posto de Enfermagem leitos



Enfermaria



Sala de cirurgia

SERVIÇO SOCIAL

O horário de funcionamento é das 08h às 14h, de segunda a sexta-feira.

OUVIDORIA

Horário de funcionamento para atendimento presencial: segunda a quinta -feira, das 07h às 17h, sexta-feira, das 7h às 16h.

Outros canais de contato: 3003-4330

e-mail: ouvidoria@hospitalaeroporto.com.br

Fale Conosco no site:

<http://www.rededorsaoluiz.com.br/faleconosco>

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Contamos com a sua opinião!

Na sua admissão, será solicitado um e-mail, sintase seguro em informar! Após alta hospitalar enviaremos um link, com uma pesquisa de satisfação, para conhecermos como foi a sua Experiencia nos serviços utilizados na nossa Instituição.

Ao respondê-la, contribuirá para elevar o padrão de qualidade oferecido aos nossos clientes.

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

DIREITOS

- » Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito ou discriminação.
- » Ser identificado por seu nome e sobrenome ou nome social, caso queira, e data de nascimento.
- » Poder identificar os profissionais responsáveis por seu cuidado, através do crachá com fotografia, constando, pelo menos o nome e o cargo que ocupa no Hospital.
- » Receber assistência baseada na qualidade, segurança e respeito às necessidades do cliente.
- » Ter garantida a sua segurança, individualidade, privacidade, integridade física, psíquica e moral.

RESPONSABILIDADES

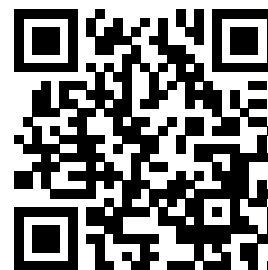
- » Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos ou substâncias que provoquem fármaco dependência, procedimentos médicos progressos e outros problemas relacionados à sua saúde.

» Não está autorizada a divulgação de imagens (foto ou vídeo) das dependências do Hospital, assim como de colaboradores no exercício de suas atividades profissionais para terceiros e/ou redes sociais sem previa autorização da diretoria.

CENTRAL DE HOSPITALIDADE

Para mais informações e solicitação de serviço à Nutrição, Manutenção, Hotelaria, Higienização, gentileza manter contato com a Central de Hospitalidade através do telefone (71)98890-0629

Disponibilizamos o QR Code facilitando o seu acesso às informações necessárias.



CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

A higiene das mãos deve ser reforçada entre equipe, acompanhante e visitante.

- » Não aceite visitas de pessoas gripadas, com dor de garganta, doenças de pele ou viroses.
- » Visita de outros pacientes ou de acompanhantes

de outros pacientes não é permitida.

- » Flores não são permitidas dentro do aposento do paciente. Elas são fontes potenciais de microrganismos causadores de infecção e de possíveis alérgenos.

» Conforme o quadro clínico do paciente pode haver suspeita/diagnóstico de doença infecto contagiosa e medidas de isolamento podem ser instituídas para equipe e acompanhantes. Sendo obrigatório o cumprimento das orientações.

5 MOMENTOS PARA A HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS



RAMAIS ÚTEIS

Central de Hospitalidade - (71) 98890-0629

Nutrição - (71) 3288-8147

Serviço Social - (71) 3288-8216

Núcleo de Internação - (71) 3288-8119

Banco de Sangue - (71) 3288-8171



