



**ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE BENEFICÊNCIA  
HOSPITAL INFANTE D. HENRIQUE**

# **MANUAL DO CLIENTE**

# CARO CLIENTE

Estamos aqui para acolher e cuidar do Sr. (a). Nossa missão é proporcionar assistência que supere suas expectativas por meio do permanente desenvolvimento tecnológico, capacitação constante dos recursos humanos e promoção de um ambiente socialmente justo.

# FOCO NA QUALIDADE E ATENDIMENTO COM EXCELÊNCIA

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 trabalho médico para que ele não somente saiba o que é feito, mas também conheça e participe de forma ativa do processo.

Há no Hospital, 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:**

Identificação do paciente

Comunicação efetiva

Cirurgia segura

Prevenção do risco de infecções

Prevenção do risco de queda

Escolhemos esses temas porque, além de serem importantes no contexto do Hospital, fazem parte dos padrões internacionais de qualidade e segurança do paciente. Nossa filosofia de manter o foco em qualidade e segurança foi reforçada em 2012, quando a instituição foi pela primeira vez certificada pela ONA (Organização Nacional de Acreditação). Hoje o Hospital mantém a certificação de maior nível de qualidade, excelência e permanece focado no trabalho e desempenho para mantê-lo.



# QUALIDADE E CUIDADO MULTIDISCIPLINAR

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 ao paciente em todas as necessidades e fases de seu tratamento.



O grupo que atende as internações é composto por médicos, enfermeiros, nutricionistas, farmacêuticos, psicólogos, fisioterapeutas, 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. Para garantir a qualidade técnica dos atendimentos, realizamos inúmeras iniciativas, reunindo profissionais de diferentes áreas. Exemplos disso são as reuniões clínicas, os grupos de estudos em especialidades e os programas desenvolvidos para a capacitação dos nossos profissionais.



# VOCÊ É O PRINCIPAL ATOR DO SEU CUIDADO EM SAÚDE.

NESTE PAPEL, FAÇA PERGUNTAS E ESCLAREÇA DÚVIDAS!

# IDENTIFICAÇÃO

O **processo de identificação do paciente** ajuda a evitar:

- Que sejam administrados medicamentos errados.
- Que exames de diagnósticos deixem de ser realizados ou sejam realizados sem necessidade.
- Cirurgias erradas.



**Cobre os profissionais de saúde:**

“Você conferiu meu nome antes de prestar esse cuidado?”;  
“Este medicamento é realmente destinado a mim?”.



# PREVENÇÃO DE INFECÇÕES

**A maioria das infecções é transmitida pelas mãos.** Assim, a higiene das mãos com água e sabonete ou com preparação alcoólica (líquido, espuma ou gel) é uma das medidas mais importantes que o paciente, familiar, acompanhante e visitante pode fazer para aumentar a segurança do paciente e prevenir a infecção relacionada à assistência.



**Cobre os profissionais de saúde:**

“Você já higienizou suas mãos?”; “Eu já te lembrei da higiene das mãos?”; “Obrigado por você ter higienizado suas mãos antes de me atender.”.



# MEDICAMENTOS

Você pode **ajudar a prevenir erro de medicação e contribuir com o uso seguro de medicamentos**. O erro de medicação pode estar relacionado a problemas de comunicação, prescrição, dispensação e administração de medicamentos, problemas incluindo rótulos, embalagens, nomes, entre outros.



**Cobre os profissionais de saúde:**

“Como é o nome do medicamento?”;

“Para que ele serve?”.

# LESÃO POR PRESSÃO

As **lesões por pressão podem ocorrer na pele e em outros tecidos** (osso, tendões e músculos) após compressão prolongada.

Para evitar as lesões por pressão, é recomendada a avaliação cuidadosa da pele pelo menos uma vez por dia, priorizando as regiões de proeminências ósseas (joelhos, cotovelos e calcanhares).



**Cobre os profissionais de saúde:**

“Já foi realizada a mudança de decúbito?”

# QUEDA

As **quedas são eventos adversos evitáveis**, mas quando ocorrem, podem provocar traumas teciduais, fraturas e até mesmo a morte. Portanto, os serviços de saúde podem reduzir a ocorrência de queda de pacientes nos pontos de assistência e o dano dela decorrente.



**Cobre os profissionais de saúde:**

“Você já avaliou se tenho risco de queda?”;

“Por favor, pode deixar as grades elevadas?”.

# INTERNAÇÃO

A internação só poderá ser efetuada sob responsabilidade de um médico titular legalmente credenciado.

Na internação o paciente poderá utilizar o seu convênio. Não serão admitidas mudanças posteriores para outros convênios.



- **No ato da internação**, deixe com seus familiares: joias, carteiras com valores, documentos e pertences em geral.
- O Hospital não faz solicitação de pagamento via telefone, só pessoalmente e pelo funcionário do caixa. **Esteja atento!**
- As despesas não autorizadas pelo convênio deverão ser pagas pelo paciente ou responsável, em **caráter particular**.
- **Clientes particulares internados por tempo prolongado** terão a conta processada e parcialmente fechada semanalmente, sendo que tais parcelas deverão ser quitadas logo que apresentadas.

O **pagamento da conta hospitalar** deverá ser efetuado em dinheiro ou cartão de crédito, (não aceitamos cheques) no Caixa do Hospital, nos seguintes dias e horários:

**Segunda a sexta-feira, das 7h30 às 17h**

**Sábados, das 8h às 11h**

**Domingos e feriados, os pagamentos deverão ser feitos no Balcão da Internação.**

*O Hospital não se responsabiliza por qualquer pagamento efetuado fora dos locais indicados.*



# DIÁRIAS

**A diária inclui:** uso do apartamento; serviços gerais de hotelaria; refeições do paciente; dietas enterais e parenterais; serviços básicos de enfermagem; vigilância epidemiológica e monitoração contínua; avaliação e orientação nutricional na alta.

O paciente deve desocupar os seus aposentos até às 10 horas; caso permaneça por motivos particulares, será cobrado meia diária, correspondente ao tempo em que permaneceu após às 10 horas.

“ *O fechamento da diária hospitalar ocorre às 10 horas.* ”

## TRANSFERÊNCIA DE QUARTO

A transferência de quarto só é automática e sem nenhuma solicitação quando o quarto ocupado for de categoria inferior ou superior ao direito oferecido pelo seu convênio.

Transferências em casos especiais são sempre orientadas pelos profissionais responsáveis e serão feitas **QUANDO NECESSÁRIO OU QUANDO OFERECER RISCO AO PACIENTE**, como em casos de doenças ou situações que necessitem de cuidados especiais de precauções e isolamento, conforme protocolo da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar.



Em **caso de transferência do paciente para a UTI**, o apartamento deverá ser desocupado. Caso contrário, a diária do apartamento será cobrada integralmente.



As **transferências solicitadas por motivos pessoais pelo paciente**, quando o mesmo se encontra no quarto de direito, poderão ser feitas mediante pagamento de taxa de transferência.

# ALTA HOSPITALAR

O procedimento de alta hospitalar obedece às seguintes etapas:

- Solicitação de **alta pelo médico responsável** no prontuário do paciente.



- Na **alta hospitalar**, o paciente deverá receber orientações gerais de alta e os documentos de seu interesse pelo serviço de enfermagem.



- Os **exames e medicamentos trazidos pelo paciente** para internação deverão ser levados embora na alta hospitalar.
- Os **exames realizados durante a internação**, que não forem entregues por falta de laudo, devem ser retirados depois de 3 (três) dias úteis, após a alta, na Central de Laudos.



- Na **alta hospitalar**, se houver **necessidade da entrada de um veículo para buscar o paciente**, esta deve ser feita com autorização da recepção, quando o paciente já estiver pronto para a saída. Assim, evitamos transtornos e congestionamentos na área de saída dos carros.



- **Só é permitido que o paciente deixe os aposentos acompanhado** por um funcionário do serviço de enfermagem.
- **Após às 10 horas (horário limite da alta)**, o paciente será acomodado na sala de acolhimento pós alta. Se quiser, o paciente pode permanecer no leito mediante o pagamento de meia diária. *Os convênios não pagam diária após a alta médica. Por este motivo, encerra-se também o fornecimento de refeições, medicamentos e outros cuidados.*

# CAMA DIGITAL, AR CONDICIONADO, TV A CABO E ACESSO A INTERNET

As orientações sobre o uso do ar condicionado serão fornecidas pelo serviço de internação, no momento do acompanhamento até seus aposentos.

Se o aposento possuir **sistema de cama digital**, observar as orientações do modo de utilização ou solicitar instruções ao Serviço de Enfermagem.



No **ato da internação**, serão entregues o controle remoto da TV, junto com o recibo, e a chave do armário, que serão devolvidos na alta do paciente. A não devolução gera uma cobrança por parte do Hospital.



O Hospital disponibiliza o **acesso livre à internet através de Wi-Fi**. O Wi-Fi é monitorado pela equipe de TI do Hospital, que está sempre atenta no controle para otimizar a resolução de possíveis problemas.



Quando ocorre uma **queda de internet**, automaticamente a equipe de TI entra com um protocolo de solução para retornar com a rede o mais rápido possível.



Para evitar excesso de barulho, evite deixar a TV ligada com som alto antes das 10h e depois das 22h.

Eventuais danos causados por clientes aos móveis, utensílios de cozinha, roupas, equipamentos ou dependências do Hospital serão cobrados no momento da alta.

Os pés das poltronas só são erguidos automaticamente quando a poltrona está reclinada. Por favor, não puxe os pés. Em caso de dúvidas, solicitar instruções ao Serviço de Enfermagem.

# MANUAL DE USO DA POLTRONA RECLINÁVEL

1

**Verificar** anormalidade antes do uso.

**Caso haja alguma anormalidade**, avisar imediatamente a Coordenação do Serviço de Higiene e Limpeza (SHL ramal 400) ou disque o ramal 9.

2

Para maior conforto e para evitar danos, seguir corretamente as instruções:

- **Afastar a poltrona** a uma distância de 0,80 cm da parede ou interferência.
- **Sentar-se na poltrona** e forçar o encosto para trás. O apoio das pernas se elevará sozinho após a inclinação do encosto.
- Não puxar o **apoio das pernas** com as mãos para evitar danos à poltrona.
- **Ao se levantar**, a poltrona retorna automaticamente à posição original (sentada).

3



# CAMPAINHA

A presença da equipe de enfermagem é solicitada acionando a campainha fixada na parede, acima da cabeceira da cama ou no banheiro.



O  **fio da campainha**  não deve ser esticado até as grades do leito do paciente para evitar danos as mesmas. Solicitamos não usar o telefone para chamadas do Serviço de Enfermagem.

## COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (C.C.I.H)

É composta por profissionais médicos e de enfermagem habilitados em resolver e monitorar os casos de doenças ou situações que necessitem de cuidados especiais (precauções e isolamento). Nestes casos, um membro desta comissão fará as orientações pessoalmente em visita no quarto.

Todas as  **normas ou rotinas estabelecidas**  na instituição atendem as exigências preconizadas pela ANVISA.

Pacientes que estão com precaução do contato e isolamento, não devem transitar nos corredores.

# FARMÁCIA

A farmácia clínica do Hospital é formada por uma equipe de farmacêuticos especializada, que irá garantir a efetividade do seu tratamento farmacológico.

# FARMÁCIA

No ato da internação, o paciente preenche um questionário com informações importantes para o sucesso de seu tratamento, como alergias e medicamentos de uso contínuo.



Todos os **medicamentos necessários durante a estadia** do paciente no Hospital estarão em prescrição médica e serão acompanhados pela equipe de saúde.

Caso o **paciente traga medicamentos de sua residência, que não são padronizados no Hospital,**

estes ficaram em posse da equipe de enfermagem, devidamente identificados com nome e leito, e devolvidos na alta hospitalar. Estes medicamentos serão analisados por um farmacêutico e serão administrados pela equipe de enfermagem nos horários prescritos.

## Por que o paciente deve entregar seus medicamentos?



Para garantir a sua segurança



Para evitar duplicidade de administração



Para evitar a automedicação

Se a **alta for mediante serviço de home care e houver necessidade de continuação de tratamento farmacológico**, o paciente e seu acompanhante receberão a orientação de alta de um farmacêutico, que irá entregar ao paciente uma cartilha contendo todas as informações necessárias para sua alta hospitalar.



# ACOMPANHANTES

O acompanhante do nosso paciente é sempre bem-vindo à nossa instituição. A companhia e o auxílio são muito importantes para o paciente. Ele se sente mais acolhido e protegido.

O **acompanhante deve colaborar com nosso serviço** seguindo algumas normas que são formuladas com objetivo de manter a ordem, evitar desperdícios e manter a missão da empresa.

**Pacientes internados em quartos coletivos podem manter acompanhante de sua confiança, que devem ser do mesmo sexo, conforme o caso, nas seguintes situações:**

**Quando tiver  
60 (sessenta) anos  
ou mais**

**Quando tiver  
18 (dezoito) anos  
ou menos**

**Na pediatria é permitido  
apenas acompanhante  
do sexo feminino**

**Quando for portador de  
necessidades especiais,  
por solicitação médica ou do enfermeiro,  
com avaliação de ambos.**



**Observações:** todos os acompanhantes devem ser previamente cadastrados na portaria com apresentação do documento de identidade. A troca dos acompanhantes poderá acontecer apenas nos seguintes horários: das 7h às 7h30, das 13h30 às 14h e das 18h às 20h. O cartão que não for devolvido gera cobrança por parte da instituição.





# ORIENTAÇÕES GERAIS AOS ACOMPANHANTES

Os visitantes, em número máximo de 02 (dois) por paciente, por dia, enquanto nas dependências hospitalares, deverão respeitar as seguintes normas de bem-estar e saúde:

- O **SILÊNCIO** deve ser regra e as conversações necessárias devem acontecer em baixo volume, em respeito ao próprio e aos demais pacientes internados.
- As **visitas serão nos quartos ou em UTI's**, dependendo do caso, sendo certo que os pacientes não serão chamados à portaria, e o acesso será permitido apenas à maiores de 12 (doze) anos, com apresentação de identidade ou certidão de nascimento.

**Será excepcionalmente autorizado o acesso de menores de 12 (doze) anos de idade para visita a irmão recém-nascido, apenas no dia do pós-parto e no dia seguinte, porém limitado ao período entre as 16h e 17h.**



O **horário para visitas** é limitado ao período entre:

**18h às 20h**, para pacientes internados em quartos coletivos.

**7h às 22h**, para pacientes internados em apartamentos.



**UTI's adulto - das 11h às 12h** (informações com os médicos) e das 19h30 às 20h diariamente. **É PERMITIDO DUAS SENHAS PARA CADA PACIENTE.**



**UTI Neo Pediatria** – o horário dessa unidade será informado aos familiares no ato da internação.

**Visita Religiosa** – diariamente das 16h às 16h30 em todas as unidades, com identificação e autorização.



# INFORMAÇÕES DE PACIENTES EM CIRURGIA

A família receberá **informações via WhatsApp** (número informado no ato da internação) e poderá repassá-las aos demais familiares.

Para os que não possuem WhatsApp, as informações estarão disponíveis no Balcão de Internação.

Os acompanhantes do **quarto coletivo** poderão aguardar informações na Sala de Espera, ao lado da lanchonete, no andar térreo do hospital.

Os **acompanhantes do quarto** poderão acompanhar e aguardar informações na Sala de Recepção do Raio X (1º andar), em frente ao setor de Hemodinâmica.

“ *Informações de  
pacientes em  
procedimentos  
no serviço de  
Hemodinâmica* ”

# SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA (S.N.D)

O S.N.D do Hospital é formado por uma **equipe especializada em planejamento alimentar**, apta a atender as necessidades dos pacientes. A alimentação preparada no Hospital segue as orientações do médico e da nutricionista responsável pelo paciente, no que se refere às dietas e jejuns.

O S.N.D não garante a qualidade e procedência de dieta oferecida por outros fornecedores, por isso **NÃO RECOMENDA A ENTRADA DE ALIMENTOS NO HOSPITAL.**

Em caso de dúvidas ou desejo de dieta especial (não padronizada) discutir pontualmente com a enfermeira, médico ou nutricionista.



**Refeições para acompanhantes só serão servidas em alguns casos, mediante autorização de cada convênio.**

*Caso o convênio não contemple direito a refeição para o acompanhante, esta poderá ser solicitada em caráter particular, sendo **almoço e jantar (R\$25,00)** e **cafés (R\$15,00)**.*



- O acompanhante terá a **refeição suspensa** se não estiver no quarto no momento da entrega.

- Deixar na **bandeja** os utensílios (talheres, garrafas térmicas, pratos, sopeiras, entre outros) a fim de agilizar o recolhimento e entrega da próxima refeição.



- Na retirada das bandejas será checado a devolução de acordo com a quantidade entregue. **FALTA E QUEBRAS SERÃO RESPONSABILIDADE DO CLIENTE.**



- Os alimentos em temperatura ambiente por mais de 30 minutos podem representar **risco de contaminação alimentar**. Portanto, procure realizar sua refeição assim que for entregue.

# SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA (S.N.D)

Todas as **dúvidas** poderão ser esclarecidas no **ramal 177**.

“ **Nota:** serão oferecidos diariamente 06 copos descartáveis nos apartamentos e 03 copos nas enfermarias. Se houver necessidade, poderão ser solicitados extras, porem devem ser pagos, no valor de R\$0,10 cada.

O uso de **copos descartáveis** deve ser consciente devido ao impacto ao meio ambiente.

Devido à **necessidade de esterilização de mamadeiras** em autoclave (120°C por 15') para garantir a segurança do usuário, esta será fornecida pelo Hospital aos pacientes de 0 a 2 anos.

Aos pais que se recusarem a aceitar as **mamadeiras do Hospital**, estaremos utilizando o mesmo processo em suas mamadeiras. No entanto, devido ao tipo de material, esta poderá sofrer danos que não serão reparados pela instituição.



## Almoço

internação  
até às 11 horas

## Jantar

internação  
até às 17 horas

Os **horários das refeições** são:

**Café da manhã: das 7h às 8h**

**Almoço: das 11h às 12h**

**Lanche: das 14h às 15h**

**Jantar: das 17h às 18h**

*O Hospital não oferece dieta especial para acompanhantes.*

# SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA

É composto por profissionais treinados para proporcionar higiene, obedecendo à **segurança e padrões regulamentados pela Vigilância Sanitária e CCIH** (Comissão de Controle de Infecção Hospitalar).

- Os **apartamentos são higienizados** uma vez ao dia, no período da manhã. No período da tarde é feita coleta de resíduos.

**Se houver necessidade de nova higienização, solicitar os serviços de higiene por meio do ramal 400 ou via telefonista no ramal 9.**

- Ao adentrar no apartamento, verificar com os funcionários se os móveis e equipamentos estão em perfeito estado de utilização, pois danos que forem constatados posteriormente serão responsabilidade dos clientes.

## TOALHA DE ROSTO

Papel toalha (uso banheiro).

## TOALHAS DE BANHO

Disponibilizamos toalhas de banho, fornecidas na quantidade necessária. As toalhas devem ser solicitadas ao Serviço de Enfermagem (aconselhamos o uso da campainha).

**Cada plantão controla o fornecimento das toalhas. Caso surgir a necessidade, basta solicitar e assinar o comprovante de recebimento.**



# SERVIÇO DE LAVANDERIA

Serviço responsável pela coleta e higienização do enxoval.

O Hospital possui **nível excelência ONAIII**, por isso trabalha de maneira sustentável. As roupas de cama, por exemplo, são trocadas se apresentarem sujidade (produtos usados na lavagem impactam o meio ambiente).

# CENTRO ECUMÊNICO

O Hospital mantém local ecumênico próprio, **localizado próximo aos apartamentos 112 e 114**, no andar térreo.

# LANCHONETE

Possuímos **duas lanchonetes**: uma no piso térreo, próximo da Internação, e outra no segundo andar, próximo ao Centro de Diagnósticos. Ambas podem ser utilizadas por todos que desejam um momento de descanso e descontração. Podem ser adquiridos lanches, frutas, doces e bebidas em geral.



Para **informações da lanchonete** próxima ao Centro de Diagnósticos, utilize o **ramal 366**, das 7h às 18h (segunda a sexta-feira) e das 8h às 17h (sábado e domingo).

Para **informações da lanchonete 24 horas**, próxima à Internação, utilize o **ramal 469**.

## MEIO AMBIENTE

Nosso Hospital possui um Plano de Gerenciamento de seus Resíduos, de acordo com as exigências vigentes para um sistema sustentável de resíduos gerados.

O **consumo consciente** de copos descartáveis e toalhas de papel é uma importante ferramenta de cidadania e colabora para a preservação do nosso meio ambiente.

“ *Tenha uma atitude consciente. Traga seu copo. O meio ambiente agradece.* ”

## SERVIÇO DE TELEFONIA

Os **apartamentos possuem aparelhos de telefone** que podem efetuar chamadas externas locais, discando o número zero. Os quartos coletivos só poderão receber chamadas. Solicitamos que evite usar o celular no Hospital.

## RAMAIS ÚTEIS

<b>Caixa</b> 1853	<b>Chefia Enfermagem</b> 170	<b>Farmácia</b> 1882
<b>Hotelaria</b> 138	<b>Telefonista</b> 9	<b>Lanchonete</b> 366/469
<b>Ouvidoria</b> 335	<b>S.H Limpeza</b> 400	<b>S. Nutrição – COPA</b> 141



# SEGURANÇA DO TRABALHO

Este Hospital possui **Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho – SESMT**, que busca proteger a saúde e a integridade física dos colaboradores, profissionais de saúde, clientes e visitantes.

Contamos com **sistema Nobreak e gerador de energia**, os quais garantem o fornecimento de energia. A nossa edificação conta com um sistema de proteção contra incêndio aprovado pelo Corpo de Bombeiros. Também mantemos uma “Brigada de Incêndio”, com uma equipe treinada e capacitada.

Nosso Hospital conta com uma robusta **proteção contra incêndio**, bem como sinalizações de emergência. Orientamos que todos sigam as orientações das placas indicativas e das lâmpadas de sinalização

## OUVIDORIA

O departamento atende de **segunda a sexta-feira, das 7h30 às 12h**.

Apesar de buscarmos com nosso trabalho realizar o que há de melhor, somos passíveis de críticas.

**Para mantermos nosso sistema de melhoria contínua, solicitamos relatar por escrito em impresso próprio existente na sala de Internação ou por e-mail:**



[contato@beneriopreto.com.br](mailto:contato@beneriopreto.com.br)



# DIREITOS E DEVERES

# DIREITOS DO PACIENTE

- 1 Ser tratado com **dignidade, respeito, dedicação e humanidade** por todos os colaboradores do Hospital, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação, respeitada a individualidade.
- 2 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.
- 3 Poder **identificar as pessoas responsáveis direta ou indiretamente** por seu cuidado, por meio dos uniformes e crachás legíveis, posicionados em lugar de fácil visualização, nos quais deverão constar nome, função e 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 um termo de confidencialidade assinado por todo profissional que ingressa na instituição e cujo descumprimento lhe acarretará responsabilidade jurídica.
- 6 Estar **acompanhado, em consultas e internações**, por pessoa indicada pelo paciente, se desejar.
- 7 **Indicar um familiar ou responsável** para decidir em seu nome acerca de tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.



# DIREITOS DO PACIENTE

8 Receber **informações claras, objetivas e compreensíveis** sobre:

a) Sua doença ou hipótese diagnóstica, procedimentos, exames diagnósticos, medicações tratamentos e duração prevista destes, bem como os riscos de não realizar o tratamento proposto.

b) Riscos, benefícios, efeitos inconvenientes e alternativas dos procedimentos diagnósticos e terapêuticos invasivos a serem realizados.

c) Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, qualquer um dos procedimentos propostos.

9 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.

10 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.

11 Solicitar cópia ou **ter acesso a seu prontuário**, a qualquer momento, de acordo com a legislação vigente.

12 Ter **acesso à tabela hospitalar** a qualquer tempo, que ficará a sua disposição nos caixas, bem como às contas hospitalares relativas a seu tratamento, nas quais deverão constar medicamentos e materiais usados, taxas hospitalares e todos os procedimentos a que o paciente foi submetido.



# DIREITOS DO PACIENTE

- 13** Ter situações de **dores físicas avaliadas e controladas de acordo com as rotinas e procedimentos do Hospital**, bem como receber analgesia e anestesia em todas as situações indicadas clinicamente, de acordo com as possibilidades terapêuticas disponíveis.
- 14** **Conhecer a procedência do sangue e de hemoderivados**, antes de recebê-los, podendo verificar sua origem, seu prazo de validade e as sorologias realizadas, tendo tais informações anotadas em seu prontuário para posterior consulta.
- 15** Ter **respeitada sua crença espiritual e religiosa**, receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa, direitos esses extensivos a seus familiares.
- 16** Ser **prévia e expressamente informado e poder consentir ou recusar de forma livre**, voluntária e esclarecida quando o tratamento proposto for total ou parcialmente experimental, ou fizer parte de protocolos de pesquisa.
- 17** 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 forma a buscar sua cura e sua reabilitação, além da prevenção a complicações.
- 18** **Revogar a qualquer tempo ou recusar livremente**, uma vez devidamente esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos médicos, sejam eles diagnósticos, terapêuticos, sejam avaliações clínicas, desde que não haja risco de morte.



# DIREITOS DO PACIENTE

- 19 **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.
- 20 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.
- 21 Disponibilizar ao paciente e a seus familiares **informações sobre a forma e os procedimentos** necessários para a doação de órgãos e tecidos.
- 22 Se 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 a seu prontuário.
- 23 Se 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.
- 24 Se paciente com **transtorno mental**, ter seus direitos assegurados, de acordo com a Lei nº. 10.216/01 e com a Resolução do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (Cremesp) nº 1.408/94.
- 25 Ser **informado sobre todos os direitos** citados anteriormente, sobre as normas e os regulamentos do Hospital e sobre os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de reclamações.



# DEVERES DO PACIENTE

São **obrigações do paciente** durante o período em que permanecer no Hospital:

- 1 **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 Designar o **médico responsável** por seu tratamento no período de internação.
- 5 **Respeitar a proibição de fumo** nas dependências do Hospital, proibição essa extensiva a seus acompanhantes, conforme a legislação vigente.
- 6 Observar todas as **recomendações e instruções** que lhe foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções.
- 7 Honrar 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.

“ *Devolver este manual no setor de internação no momento da alta* ”

# DICAS IMPORTANTES

“ *Visando o máximo de conforto ao paciente, recomendamos.* ”

- Ao dar entrada, **traga anotado todos os medicamentos que estiver utilizando**, bem como todas as informações sobre sua saúde (doenças anteriores, cirurgias já realizadas, medicamentos ou alimentos que provocam alergia, etc.).
- Para sua estadia no Hospital, **traga seus objetos de higiene pessoal** e roupas bem confortáveis.
- Se a internação estiver relacionada a um **plano ou seguro de saúde**, verifique previamente junto a este quais procedimentos e serviços são cobertos, evitando assim, eventuais contratempos no fechamento de sua conta hospitalar.
- Nossos profissionais possuem uma **programação pré-definida conforme as prioridades e necessidades dos pacientes**. Solicitamos a sua ajuda para que esta programação seja respeitada.
- Para o correto **funcionamento do ar-condicionado**, certifique-se de que portas e janelas estejam bem fechadas.
- **Nunca mexa no soro do paciente**, nos equipamentos hospitalares ou em qualquer aparelho que possa comprometer a adequada assistência ao paciente.
- Na **saída do paciente**, atenção para não esquecer pertences como carregadores de celular que são deixados nas tomadas.
- Por uma questão de **higiene e de respeito**, não se deve sentar no leito dos pacientes.
- Fazer **visitas breves, respeitando os horários e as recomendações médicas**, para não cansar o paciente e para reduzir o risco de infecção.
- As visitas nas **Unidades de Terapia Intensiva** poderão ser adiadas ou canceladas a critério dos médicos responsáveis.
- Procure **conversar com o paciente** sobre assuntos leves e agradáveis.
- **Não ofereça medicamentos**, alimentos ou outras formas de tratamento que não sejam autorizadas pelo médico ou fornecidos pelo Hospital.
- Não é permitido o consumo de **bebidas alcoólicas**.





**ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE BENEFICÊNCIA  
HOSPITAL INFANTE D. HENRIQUE**

