



MANUAL DO PACIENTE E ACOMPANHANTE

Sumário

Apresentação	01
Nossos Serviços	03
Internação	04
Horário de Visita	08
Informações importantes	09
Assistência ao Paciente	12
Alta Hospitalar	16
Prontuário	16

Seja bem-vindo(a) ao **Hospital Ana Nery**

O Hospital Ana Nery, visando garantir uma assistência de qualidade para os seus pacientes e acompanhantes, desenvolveu este Manual, para que você disponha de algumas informações importantes, que contribuirão para o seu bem-estar durante sua estadia hospitalar.

Trabalhamos todos os dias para oferecer um atendimento humanizado e de qualidade a todos os nossos pacientes. Aqui, você será tratado por uma equipe multidisciplinar altamente capacitada e dedicada, para que você tenha uma internação tranquila.

Caso algo não saia como esperado, nos avise. O Ana Nery está em constante aperfeiçoamento e sua opinião vale muito!

A Direção.



**DESDE 1955,
SAÚDE COM QUALIDADE.**

O Hospital Ana Nery foi inaugurado em 1955 e atualmente está consolidado como um centro de referência em oncologia para as regiões do Vale do Rio Pardo, Centro Serra e algumas cidades da região Metropolitana e Carbonífera. A proposta do hospital é oferecer a todos os seus clientes saúde com qualidade, aliando tecnologia, conforto e humanização.

Propósito: Cuidar das Pessoas

Missão: Servir à comunidade com excelência em saúde e bem-estar.

Visão: Torna perceptível o quanto somos dedicados a cuidar das pessoas.

Valores: Ética e comprometimento

Gestão segura e sustentável

Qualidade técnica e operacional

Ambiente e atendimento humanizado

Valorização e desenvolvimento das pessoas

Postura cooperativa e integrativa

Nossos Serviços

Angiocardio Ana Nery

Centro Cirúrgico

Centro de Endoscopia Digestiva

Centro de Oncologia Integrado

Centro Médico de Especialidades

Centro Radiológico Radson

Check-Up Executivo

Clínica da Dor

CTI Adulto

Laboratório de Análises Clínicas

Medicina Hiperbárica e Tratamento Avançado de Feridas

Pronto Atendimento Adulto - 24h

Pronto Atendimento Pediátrico - 24h

Solar Ana Nery

Solar Care

INTERNAÇÃO

Ao chegar no Hospital Ana Nery o paciente e seu acompanhante devem dirigir-se à Recepção/Internação, para que seja feito seu "*check-in*" e acolhida inicial.

Documentos necessários

É obrigatório apresentar documento de identidade com foto e CPF, cartão do plano de saúde ou cartão SUS, guia de internação autorizada pelo plano de saúde (se for o caso) e prescrição fornecida pelo médico.

Pulseira de Identificação

Todos os pacientes internados são identificados com pulseiras de identificação. Elas são intransfereíveis e servem para segurança dos pacientes.



Acompanhante

É obrigatório a permanência de um acompanhante maior de 18 anos e, de preferência, menor de 60 anos, para que tenhamos uma referência no caso de eventualidades durante a internação e/ou procedimentos.



A troca de acompanhantes deve ser realizada na recepção mediante a troca de crachás.

Para garantir a qualidade do seu atendimento, é importante que você conheça os motivos da sua internação e todos os procedimentos que terá que realizar enquanto estiver internado(a). Por isso, é essencial a comunicação clara com o seu médico e com a equipe assistencial. Sempre esclareça todas as dúvidas que tiver, para que possa se sentir seguro(a) e tranquilo(a) com relação ao atendimento recebido.

Objetos Pessoais

Para que tenha o máximo de comodidade em sua estadia, o paciente deverá trazer objetos de uso pessoal, como roupas e calçados confortáveis e material de higiene. As roupas não são lavadas pelo hospital e são de responsabilidade do familiar. O hospital recomenda não trazer objetos de valor (joias, relógios, dinheiro e etc.) com o paciente durante a internação.



O Ana Nery não se responsabiliza pela guarda/extravio de objetos pessoais, objetos de valor ou quantias em dinheiro de pacientes, familiares e visitantes. Pertences encontrados no hospital, inclusive exames, serão guardados pelo prazo máximo de 30 dias no Achados e Perdidos. Informações na recepção.

Internação por Plano de Saúde

As despesas, como por exemplo acomodação, são cobertas de acordo com o contrato firmado com cada convênio. Despesas não cobertas são pagas à parte pelo paciente ou seu responsável, que deve estar ciente da abrangência de cobertura de seu plano no momento da internação. Caso o paciente ou seu representante deseje, poderá optar por uma acomodação superior àquela autorizada pelo Plano de Saúde. Para isso, deverá entrar em contato com a nossa recepção para obter informações. Telefone (51) 2106-4400.



Verifique antecipadamente se seu plano de saúde dá cobertura para itens especiais, como prótese, órtese, placa, cateter, tela e outros.

Internação Particular

As despesas parciais são fechadas a cada 3 (três) dias. O setor de Caixa entra em contato com o paciente ou responsável pela internação para que o valor de cada parcial seja quitado. O pagamento poderá ser feito em cheque, cartão de crédito, cartão de débito ou dinheiro.

CUIDADO **COM O GOLPE**



O Hospital Ana Nery não realiza cobranças por telefone.

Aproveitando o momento de fragilidade de famílias com pacientes internados em hospitais, golpistas entram em contato, se passando por médicos ou por funcionários das instituições de saúde e solicitam depósitos em contas bancárias sob a alegação de pagamento de internações, exames, medicamentos e procedimentos.

Fique Atento!

**Na dúvida,
entre em contato
conosco.**

(51) 2106-4400



VISITAS

Apesar de importante para a recuperação do paciente, os visitantes devem obedecer algumas normas e horários, como forma de garantir o repouso necessário ao paciente internado, em um ambiente silencioso e acolhedor.



HORÁRIO DE VISITA

Unidades de Internação

Quarto privativo:

Diariamente das 7h às 22h

4 visitantes por vez, com revezamento

Quarto semi-privativo e Quarto SUS:

10h às 11h / 15h às 16h / 20h às 21h

2 visitantes por vez, com revezamento

1 acompanhante pode permanecer junto ao paciente 24h.

Centro de Terapia Intensiva

13h às 14h (2 visitantes, com revezamento)

21h às 22h (3 visitantes, com revezamento)

UTI Visitas: permanência de 1 pessoa por vez

Boletim Médico: 12h

Centro Cirúrgico

Será permitida a entrada de 1 acompanhante por paciente na Sala de Espera do Centro Cirúrgico.

Não são permitidas visitas na Sala de Recuperação.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

- Os pacientes em isolamento não poderão receber visitas, apenas terão direito a um acompanhante;
- Para ingressar na instituição, seja como visitante ou acompanhante, é obrigatório apresentar documento de identidade e fazer cadastro na recepção;
- Durante toda a permanência dos visitantes nas dependências do hospital, o uso do crachá de identificação é obrigatório;
- A permanência de crianças pequenas (menores de 12 anos) em ambiente hospitalar não é recomendada, pois elas geralmente têm a imunidade mais baixa. Por isso, para que seja possível o ingresso com crianças no HAN, será necessário ter autorização da assistente social da instituição ou da enfermeira responsável pelo paciente;



Em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018)** e em respeito à confidencialidade e à privacidade do paciente, as informações sobre o quadro clínico são fornecidas exclusivamente pelo médico responsável ao paciente ou ao seu responsável legal. Não são repassadas informações sobre pacientes internados por telefone, aplicativos de mensagens ou redes sociais.

- Se o paciente estiver em quarto coletivo, respeite o espaço dos outros internados também ;
- Jamais mexa nos equipamentos médicos. Qualquer problema com os equipamentos deve ser informado imediatamente ao posto de enfermagem. É proibida a alteração de regulagens de aparelhos, soros, cateteres, sondas e tiras de contenção, devido a possíveis riscos ao paciente.;
- O leito é para repouso do paciente, portanto, ao acompanhar ou visitar alguém, não sente-se e nem deixe pertences sobre o leito;



Para evitar infecções, o visitante deve lavar bem as mãos ou higienizá-las com álcool gel sempre que entrar ou sair do quarto.

- É proibido o consumo de alimentos fora da dieta hospitalar, inclusive chimarrão. A intenção é eliminar riscos de contaminação microbiológica e manutenção da dieta prescrita pelo médico. Não possuímos local para refrigeração de alimentos perecíveis. Flores em ambiente hospitalar também são proibidas. Ao invés disso, que tal presentear o paciente com um livro, revista ou cartão?

PROIBIDO FUMAR.



Não é permitido fumar em nenhum local do hospital (tanto área externa quanto interna). Além de ser prejudicial à saúde e aos pacientes, é proibido por lei.

LEI ANTIFUMO Nº 12.546/2011

- Quando estiver em ambiente hospitalar, lembre-se de fazer silêncio. Fale baixo, não use calçados barulhentos, não use aparelhos eletrônicos e mantenha seu telefone no silencioso.

Brigada de Emergência

Para a sua segurança, o Hospital Ana Nery dispõe de uma Brigada de Emergência, composta por Brigadistas aptos para atuarem em situações de princípio de incêndio. A instituição também possui todos os equipamentos e infraestrutura necessária para emergências (detectores de fumaça, extintores, hidrantes). Em caso de princípio de incêndio, mantenha a calma e comunique o Posto de Enfermagem.

ASSISTÊNCIA AO PACIENTE

Serviço de Enfermagem: O serviço de enfermagem é formado por enfermeiros e técnicos de enfermagem capacitados, que atuam 24 horas. Dúvidas e orientações quanto ao serviço devem ser esclarecidas pelo(a) enfermeiro(a) responsável do setor. Para requisitar o serviço de enfermagem no quarto, toque a campainha ao lado do leito.

Serviço de Farmácia: Restringe-se aos pacientes internados. Desta forma, a farmácia não é destinada à venda externa. A prescrição médica é dispensada pelo serviço de farmácia e os medicamentos são administrados pela enfermagem com os horários referidos no prontuário do paciente.



Caso faça uso de alguma medicação no seu domicílio, repasse essa informação ao seu médico, para que ele analise se os medicamentos que utilizava em casa serão necessários no hospital.

Serviço de Psicologia: O Hospital oferece suporte psicológico e emocional ao paciente e seus familiares. Para tanto, basta solicitar o atendimento no posto de enfermagem de sua clínica ou ao seu médico.

Serviço de Nutrição: O Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Ana Nery conta com uma equipe de nutricionistas que planeja e acompanha as refeições produzidas e distribuídas aos pacientes, acompanhantes, médicos e funcionários do hospital. As refeições oferecidas aos pacientes respeitam a prescrição médica priorizando e valorizando, sempre que possível, as preferências alimentares individuais de cada paciente. Nos pacientes internados são realizadas avaliações e orientações com o intuito de ajustar as necessidades nutricionais à rotina alimentar de cada paciente.

HORÁRIO DAS REFEIÇÕES

Café da Manhã

Das 7h15 às 8h15

Almoço

Das 11h às 12h

Lanche

Das 15h às 16h

Janta

Das 18h às 19h



Obs.: De acordo com a dieta pré-estabelecida, pacientes recebem colação (entre café da manhã e almoço) e ceia (após jantar).

Serviço de Relacionamento com o Cliente: Este setor atende a qualquer intercorrência em relação ao silêncio, acomodações e ao atendimento geral que é prestado ao paciente pelo hospital. Seu elogio, opinião ou sugestão são muito importantes para nós, não deixe de preencher a pesquisa de satisfação disponível ao lado do leito, para que possamos aprimorar cada vez mais o nosso atendimento. E em caso de necessidade, basta solicitar o serviço junto ao posto de enfermagem.

Serviço Social: Tem como objetivo intervir junto aos familiares e/ou acompanhantes, contribuindo na viabilização dos direitos, bem como encaminhá-los para o acesso à rede social. Em caso de necessidade, basta solicitar o serviço junto ao posto de enfermagem.

Serviço de Capelania: A capelã se coloca ao lado dos pacientes, a fim de acolher as alegrias, dúvidas, medos e angústias, trazendo uma palavra de oração, bem como, uma mensagem de conforto, fé e esperança. É disponibilizado para pacientes oncológicos e familiares, mediante solicitação destes e/ou das equipes das Unidades de Internação.



Do mesmo modo que nos preocupamos com a satisfação dos nossos clientes e valorizamos a humanização nos atendimentos prestados, a sustentabilidade também é um dos valores do Hospital Ana Nery.

De olho na preservação de recursos naturais, estamos alterando algumas rotinas internas.

Informamos que a troca de roupa de cama e de toalhas acontecerá a cada 48 horas, como forma de preservar o maior volume possível de água potável.

Caso haja real necessidade de substituir o enxoval antes deste prazo, pedimos que solicite a troca no Posto de Enfermagem.

ALTA HOSPITALAR

Ao ser informado de sua alta pelo médico, aguarde no quarto pela liberação e entrega do termo de alta pela equipe de enfermagem.

Pacientes ou acompanhantes de pacientes particulares ou que possuam convênio médico devem passar no setor de Caixa após entrega do termo de alta, para verificar se existe alguma pendência e para receber um documento de liberação, necessário para deixar a instituição.

SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO

O prontuário médico é o documento que contém informações detalhadas sobre a assistência hospitalar prestada ao paciente no Hospital Ana Nery. Todas as informações contidas no documento são confidenciais e protegidas por legislação vigente.

A solicitação do Prontuário deve ser feita pessoalmente no setor de Prontuários do hospital, de segunda a sexta-feira das 8h às 17h, pelo WhatsApp (51) 2106-4429 ou pelo e-mail prontuario@hananery.com.br.

Informações: (51) 2106-4429 ou www.hospitalananery.com.br, link informações úteis.



FALE CONOSCO:

(51) 2106-4400

facebook.com/ananery.scs

instagram.com/ananery.scs

www.hospitalananery.com.br