



HOSPITAL
DONA
HELENA

**VAI
INTERNAR?**

**Guia para ajudá-lo,
durante sua permanência
no Hospital Dona Helena**



BEM-VINDO!

A partir do momento da internação, estão à sua disposição equipes altamente preparadas para atender suas necessidades de saúde, estrutura hospitalar moderna e confortável que irão contribuir para sua recuperação. Neste manual, você encontra as informações necessárias para sua permanência e de seu acompanhante no hospital. Se após a leitura ainda tiver dúvidas, fale conosco.



Setor de internação:

ramais 3350 ou 3351



Nosso site:

www.donahelena.com.br



Nosso e-mail:

internacao@donahelena.com.br

Conte conosco para sua recuperação

Institucional



Nosso e-mail:

comunicacaoemarketing@donahelena.com.br



Nosso facebook:

www.facebook.com/hdonahelena



Nosso canal no youtube:

www.youtube.com/user/hospitaldonahelena/videos



Nosso linkedin:

www.linkedin.com/company/hospital-dona-helena

ÍNDICE

- 6 Procedimento de internação
- 6 Documentos necessários
- 6 Médico-assistente
- 6 Honorários
- 6 Termo de consentimento livre e esclarecido
- 6 Pertences do paciente
- 7 Chamar a enfermagem
- 7 Refeições
- 7 Cafeteria
- 7 Solário
- 7 Higiene hospitalar
- 7 Serviço de concierge
- 8 Solicitação de exames internos e cópias de prontuários
- 8 Ligações telefônicas
- 8 Fale conosco
- 8 Estacionamento
- 8 Acesso à rede wi fi
- 8 Orientações
- 8 Lavagem das mãos
- 9 Acompanhantes
- 9 Visitantes
- 10 Imagens do hospital
- 12 Crianças
- 12 Horário de visitas
- 12 Informações sobre pacientes
- 13 Transferências
- 13 Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH)
- 13 Isolamento
- 14 Fumantes
- 14 Restrição de visitas
- 14 Como funciona a alta
- 14 Alta contra indicação médica
- 15 Desospitalização segura
- 15 Assistência espiritual
- 15 Atividades voluntárias
- 15 Lembre-se
- 15 Filmagens/fotos
- 16 Segurança
- 16 Informações de segurança
- 16 Atenção
- 17 Direitos do paciente
- 18 Deveres do paciente



40.000 m²

é a área aproximada ocupada pelo Dona Helena no momento, dividida entre o Centro Hospitalar e o Centro Clínico.

189 leitos

possui o hospital, incluídas as UTI's e unidades de Internação. O Dona Helena atende aos principais convênios do País.



Nossa missão

Prover sempre o melhor cuidado a cada paciente, agregando valor e humanização a uma prática clínica integrada ao ensino e à pesquisa.

Política do sistema integrado de gestão

Centro hospitalar fundamentado na filosofia cristã, cujo objetivo é a preservação e valorização da vida, oferecendo serviços de excelência, mantido o equilíbrio entre atendimento, conhecimento, tecnologia e humanização.



Accredited by
Joint Commission
International™

Joint Commission International

É uma das certificações mais importantes do mundo em padrões de qualidade e segurança para o atendimento médico hospitalar. Essa conquista consolida o trabalho de excelência que nossas equipes desempenham e aponta o Dona Helena como uma instituição apta a cuidar de sua saúde.



ISO 9001

Importante certificação que valida todos os processos da assistência médica hospitalar e processos administrativos.



DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para internação, tenha em mãos os originais de documentos:

- RG
- CPF
- Carteira do plano de saúde.

Preste atenção a seu plano de saúde para saber, certinho, os serviços que ele cobre ou não.

PROCEDIMENTO DE INTERNAÇÃO

• No ato da internação, o paciente recebe uma pulseira de identificação, contendo nome completo e data de nascimento. A pulseira é sua identificação e será verificada a todo momento durante sua permanência, é sua garantia de segurança e registro. Deve-se, ainda, identificar todos os seus exames externos.

• É sempre bom ter um acompanhante que possa ajudar com os papéis e assinaturas, se necessário. A internação só pode ser feita sob a responsabilidade de um médico do corpo clínico do Hospital Dona Helena.

• No caso de pacientes particulares, o paciente ou seu responsável legal receberá o relatório da conta hospitalar três vezes por semana – e esta deverá ser quitada ao final de cada semana. Material de higiene pessoal e trajes para dormir não são fornecidos pelo hospital – exceto toalha de banho, fornecida pela instituição.

MÉDICO-ASSISTENTE

• É o profissional responsável por conduzir o tratamento. Cabe a ele fazer a prescrição diária e dar as informações sobre o diagnóstico, os procedimentos e tratamentos propostos, assim como esclarecer dúvidas, aplicar termo de consentimento, explicar seus benefícios e alternativas, se houver.

HONORÁRIOS MÉDICOS

• Nas internações em caráter particular, os honorários do médico assistente e médico anestesista devem ser acordados direta e previamente com os profissionais. A conta hospitalar não está vinculada aos honorários. Nos casos em que o beneficiário de plano de saúde optar por acomodação superior à contratada, será cobrada a diferença de valores referente à acomodação e aos honorários do médico assistente e anestesista.

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

• Sempre que forem indicados procedimentos cirúrgicos ou invasivos, caberá ao médico-assistente esclarecer o paciente ou seu responsável legal sobre riscos, benefícios e alternativas envolvidos. O termo deve ser assinado pelo paciente ou responsável e pelo médico, em duas vias – uma fica no prontuário, outra é entregue ao paciente.

PERTENCES DO PACIENTE

• O hospital não se responsabiliza por pertences dos pacientes e acompanhantes, exceto em casos pontuais. Recomenda-se, na internação, que esses itens sejam entregues a familiares ou pessoas de confiança. Achados e perdidos são mantidos no hospital por um prazo de 30 dias. Após esse período, são doados.

CHAMAR A ENFERMAGEM

Sempre que necessitar, o paciente deve utilizar a campainha localizada ao lado da cama, para solicitar a presença da Enfermagem. Importante lembrar que, em alguns casos, antes de atender a uma solicitação do paciente, a equipe precisa consultar o médico.

REFEIÇÕES

Café da manhã	das 7h30 às 8h15
Almoço	das 11h15 às 11h45
Lanche	das 14h30 às 15h
Jantar	das 17h30 às 18h15
Ceia	Após as 20h

- Sem autorização da nutricionista não é permitido oferecer aos pacientes alimentos ou bebidas que não sejam fornecidas pelo Serviço de Nutrição, que podem prejudicar o tratamento do paciente.
- Todos os materiais e utensílios do Serviço de Nutrição são para uso exclusivo dos pacientes e/ou acompanhantes. Não é permitida a utilização por visitantes.
- Não é permitido se alimentar nos corredores e salas de espera do hospital. O acompanhante que desejar poderá comprar, na Tesouraria, o tíquete para sua alimentação, caso o convênio não ofereça.

SOLÁRIO

- Área externa, ao ar livre, cuidadosamente criada para promover a recuperação física e emocional do paciente com segurança e cuidado. Está localizado no primeiro andar.

HIGIENE HOSPITALAR

- Diariamente, é realizada a higienização e desinfecção dos quartos coletivos e apartamentos/suites. Outras higienizações são realizadas sempre que necessário. Contate o Serviço de Hotelaria, ramais 3520, 3109 e 3425.

HOTELARIA

(unidades A, B, C, D e G, apartamentos e quartos coletivos)

- A roupa de cama é trocada em dias alternados, conforme rotina da instituição. A toalha de banho é trocada diariamente (sinalize à equipe se não houver necessidade).
- Mantenha o cobertor dobrado quando não estiver em uso (será trocado juntamente com o enxoval).
- Casos de troca de enxoval fora da rotina serão realizados pela equipe assistencial.
- Não é permitido a pacientes e acompanhantes ter acesso à roupa existente em cada andar.



CAFETERIA

Situada no andar térreo, junto ao Setor de Internação, atende nos seguintes horários:

De segunda a sexta
das 7h15 às 20h

Aos sábados
das 9h às 17h.

- Pacientes das UTIs adulto, infantil e unidade H: a troca do enxoval é realizada diariamente e de acordo com a necessidade.

SERVIÇO DE CONCIERGE

- O objetivo do serviço de concierge é ajudar a resolver rapidamente as necessidades e solicitações dos pacientes e seus familiares, de acordo com o quadro clínico e sob orientação da equipe de atendimento. Sempre que precisar, você pode acionar o serviço pelo ramal 3634 – em horário comercial.

SOLICITAÇÃO DE EXAMES INTERNOS E CÓPIAS DE PRONTUÁRIOS

- Se necessitar de cópia do prontuário e exames realizados durante a internação, esses devem ser solicitados ao Serviço de Arquivo Médico e Estatística (Same) pelo telefone 3451-3377, das 8h às 13h. As cópias serão cobradas e o pagamento deve ser feito ao retirá-las.

- Para a retirada, será cumprido o prazo de cinco dias úteis – tanto para exames quanto para o prontuário.

- Para a retirada dos documentos pelo próprio paciente, é necessário documento oficial com foto. Se for retirado por terceiro, deve-se apresentar a autorização ou procuração do paciente e documento oficial com foto da pessoa autorizada e do paciente.

LIGAÇÕES TELEFÔNICAS

- Há telefones públicos no Setor de Internação, no primeiro andar (Maternidade), no segundo andar (Unidade de Internação D) e no terceiro andar, na sala de espera do Centro Cirúrgico/UTI.

• Para utilizar o telefone de seu apartamento ou suíte

Disque 0 (zero) e o número desejado.

• Para ligações internacionais

É necessário solicitar à telefonista, pelo ramal 9. As ligações serão debitadas na conta do paciente.

• Para chamadas locais a cobrar

9090+número desejado.

• Para chamadas a cobrar para outros estados

0+9+014+DDD+número desejado.

ESTACIONAMENTO

- O estacionamento tem acesso exclusivo pela Rua Luiz Brockmann. Oferece vagas cobertas e vigilância eletrônica durante 24 horas. O custo é de responsabilidade do usuário. Consulte pacotes.

- Importante: não há acesso direto do estacionamento ao Centro

FALE CONOSCO

A Central de Atendimento ao Cliente (CAC) é o canal de comunicação oficial do Hospital Dona Helena. Sua missão é ouvir sugestões, elogios e críticas.



**faleconosco@
donahelena.com.br**



www.donahelena.com.br



(47) 3451-3581.

*pessoalmente, ou
preenchendo o formulário
Fale Conosco disponível
nas urnas nas unidades de
internação e recepções.*

Hospitalar. É necessário transitar pela Rua Blumenau.

ACESSO À REDE WI FI

- Solicite a senha à equipe de Enfermagem e verifique se há sinal de cobertura nas proximidades do seu quarto ou apartamento/suíte.

ORIENTAÇÕES

Lavagem das mãos

• Todas as pessoas devem higienizar as mãos, antes e depois de manter contato com o paciente. Pode ser com água e sabão ou álcool 70%. Essa é a principal maneira de prevenir a infecção relacionada à assistência à saúde. Não hesite em questionar o profissional que está lhe atendendo se ele realizou esse procedimento conforme a técnica correta.

- Acompanhantes e visitantes devem manter as mãos higienizadas, antes e depois do contato com o paciente.

Acompanhantes

• Todo acompanhante recebe uma identificação, que deve ser utilizada em local visível, durante o tempo em que permanecer no hospital.

• Apartamentos e suítes dispõem de acomodações para o acompanhante – que deve sempre permanecer junto ao paciente, evitando circular pelos corredores. Em nenhuma hipótese será permitida a presença de mais de uma pessoa, fora do horário de visitas.

• Quartos coletivos não têm leito para acompanhantes. Se houver necessidade, o acompanhante será acomodado em poltrona ou cadeira, por motivos técnicos, com direito a café da manhã. Se o convênio não prevê acompanhante e o paciente necessitar, deve-se procurar o coordenador de Enfermagem na Unidade de Internação ou no Setor de Internação, para as orientações e providências. Caso a diária do acompanhante não esteja prevista pelo convênio, a cobrança será feita por ocasião da alta do paciente.

• Café da manhã, almoço e jantar são liberados para acompanhantes de acordo com cada convênio e leis vigentes. Os lanches intermediários são apenas para pacientes. O acompanhante pode comprar tíquete de refeição na Tesouraria, de segunda a sexta (8h às 17h50), ou no quichê do estacionamento, todos os dias, 24h, nos seguintes horários: café da manhã até às 9h, almoço até 10h30, lanche da tarde até 14h, jantar até 16h30 e ceia até 23h30. O hospital autoriza somente um acompanhante por paciente.

- Não é permitido se alimentar nos corredores e salas de espera.

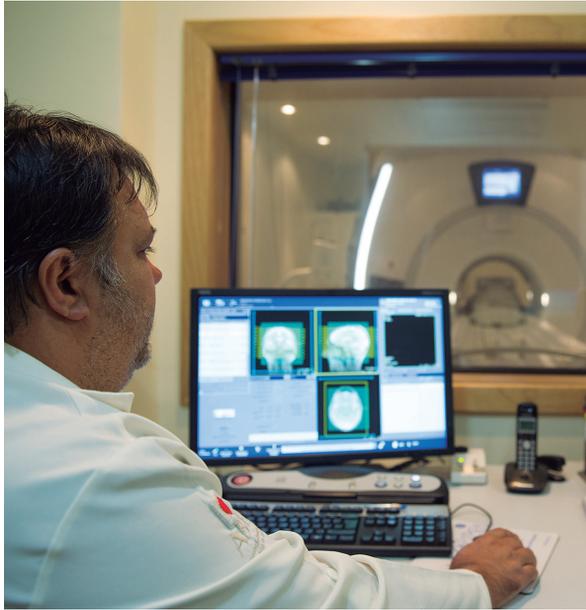
• São permitidas até três trocas diárias de acompanhantes para pacientes internados. A última troca deve ocorrer até as 20h e sempre dentro do quarto do paciente, para que ele não fique sozinho.



Não traga flores, não traga alimentos de fora para consumo próprio ou para os pacientes.

Essas atitudes podem atrair insetos e pragas que contribuem para disseminação das infecções.

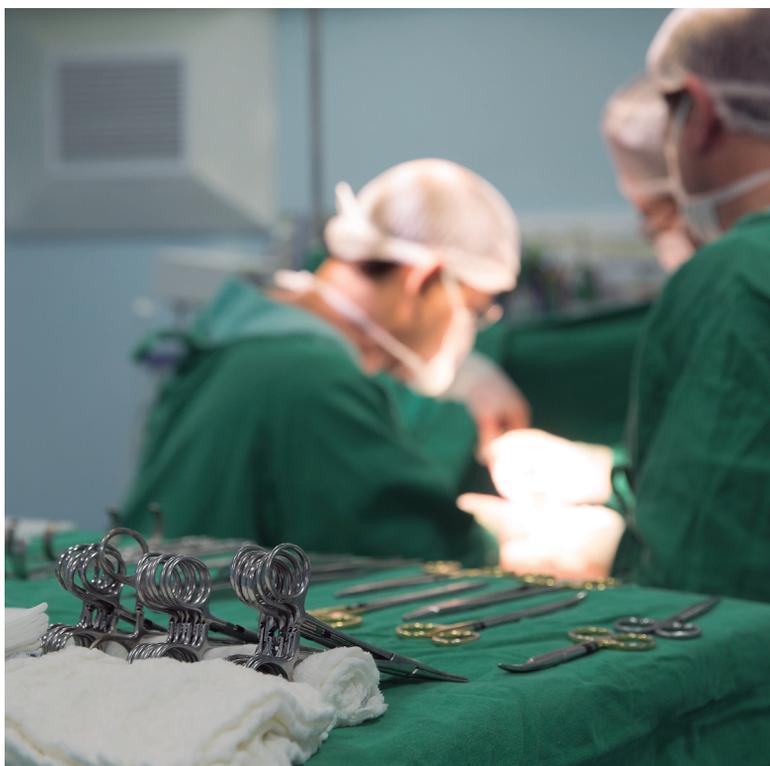
Se estiver doente, não faça visitas ao paciente.



Humanização é a palavra que inspira o trabalho cotidiano na instituição que já tem mais de um século de atuação, cuidando da saúde e da vida



Em constante aperfeiçoamento, as equipes do Hospital estão sempre bem preparadas para atender com eficiência e dedicação





Só traga crianças ao hospital se for absolutamente necessário.

O ambiente hospitalar não é 100% seguro e a defesa das crianças ainda está em formação, o que as torna vulneráveis às doenças.

• Zele pela roupa de cama hospitalar durante o período de internação. Ela será trocada junto com a do paciente (detalhes na pág. 7). Se necessário, peça toalha de banho à equipe assistencial. São ações inseridas nas boas práticas de sustentabilidade do hospital.

VISITANTES

- Devem ser identificados no Setor de Internação, com carteira de identidade ou outro documento oficial com foto, para ter o acesso liberado.
- Não é permitido que acompanhantes e visitantes se sentem no leito do paciente nem nos leitos higienizados e arrumados para outro paciente. Evite a conversa alta nos quartos.

CRIANÇAS

- As crianças devem estar acompanhadas dos pais/responsáveis e apresentar documento oficial – aquelas com mais de 5 anos são consideradas visitantes. Na UTI adulta e pacientes em isolamento, permitida a entrada apenas dos maiores de 12 anos.

HORÁRIO DE VISITAS

• Quartos coletivos

10h às 20h. Dois visitantes por paciente, em sistema de revezamento.

• Apartamentos

8h às 20h. Cinco visitantes por paciente, em sistema de revezamento.

• UTI Adulta

Das 10h30 às 11h, das 16h30 às 17h e das 20h às 20h30. Dois visitantes por paciente, sem revezamento.

• UTI Neonatal

Pais – acesso livre/avós – quartas e domingos, das 15h às 15h30/irmãos – dia do nascimento e sábados, das 15h às 15h30. Dois visitantes por paciente, com revezamento.

• UTI Pediátrica

Pais - acesso livre/avós - domingos, das 15h às 15h30min/irmãos - sábados das 15h às 15h30min. Dois visitantes por paciente, com revezamento.

• Maternidade

O pai ou pessoa escolhida pela paciente puérpera é considerado acompanhante permanente.

• Pediatria

Pais – acesso livre, em sistema de revezamento.

• Centro Cirúrgico

Dois acompanhantes têm acesso à sala de espera, sem revezamento.

• Centro Obstétrico

Pai e mais quatro visitantes têm acesso à sala de espera, sem revezamento.

• Pacientes em isolamento

O acesso é limitado a dois visitantes por dia, sem revezamento.

INFORMAÇÕES SOBRE PACIENTES

• Informações sobre as condições clínicas do paciente de Unidades de Internação ou após procedimentos cirúrgicos só poderão ser fornecidas pelo médico-assistente. No caso da UTI Adulta, o boletim médico é transmitido diariamente pelo plantonista, no próprio setor (UTI-A e UTI-B), durante o horário de visitas, das 16h30 às 17h.

TRANSFERÊNCIAS

Interna

• Sempre que for necessária a transferência do paciente para outra unidade/setor, seja por questões clínicas ou de logística do Hospital, o apartamento ou o leito por ele ocupado deve ser liberado imediatamente, levando todos os pertences. Não é permitida a permanência do acompanhante no apartamento liberado. Nos casos de retorno do paciente para uma unidade onde já esteve, o leito ou apartamento disponibilizado não será necessariamente o mesmo ocupado antes.

Externa

• A transferência externa será realizada por desejo do próprio paciente ou de seus familiares e só ocorrerá mediante liberação médica e contato com o hospital de destino. Esse hospital deve dar o seu "de acordo" e informar o nome do médico que receberá o paciente. A família do paciente é a responsável pela reserva de leito em outro hospital, bem como pelo transporte do paciente, com ou sem autorização do convênio de saúde.

• A transferência para outro hospital também poderá ocorrer caso haja necessidade de atendimento/procedimento específico de que o Hospital Dona Helena não disponha no momento. Nesse caso, a responsabilidade do encaminhamento e transporte do paciente é desta instituição.

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (CCH)

• Realiza ações de vigilância junto aos pacientes, acompanhantes, visitantes e profissionais da saúde, com objetivo de controlar as infecções hospitalares. Essa atividade é obrigatória, conforme a lei nº 2616/1998 do Ministério da Saúde.

• Os pacientes que realizam procedimentos cirúrgicos na instituição receberão uma ligação telefônica do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH). O objetivo é saber como foi a recuperação do procedimento cirúrgico em casa. Após a coleta dessas informações, será realizado um registro no prontuário eletrônico do paciente e, dependendo do caso, o paciente receberá orientação do infectologista do serviço.

ISOLAMENTO

• Atenção às placas de precauções nas portas dos quartos. Elas



O procedimento da transferência é registrado em prontuário, mencionando a concordância dos familiares e o conhecimento sobre riscos, se for o caso. Quando ocorrer, a acomodação deve ser liberada.

identificam que o paciente tem risco de transmissão de micro-organismos (bactérias) e mostram os cuidados necessários para evitar a contaminação.

- As precauções estabelecidas devem ser seguidas por todas as pessoas que têm contato com o paciente, sem exceção. Próximo à porta de entrada dos quartos há um suporte com avental, máscara e luvas - todos que entrarem deverão, obrigatoriamente, utilizar esses materiais para se aproximar do paciente, sejam acompanhantes, visitantes ou profissionais da saúde.

RESTRIÇÃO DE VISITAS

- O paciente em isolamento terá a limitação de duas visitas por dia, sem revezamento, conforme o horário previsto para o tipo de acomodação. Também há restrição de entrada de crianças com idade inferior a 12 anos. Acompanhante e visitantes não devem circular com os EPIs nas dependências da instituição.

COMO FUNCIONA A ALTA

- A alta hospitalar é de responsabilidade exclusiva do médico-assistente do paciente.

- A diária hospitalar compreende o período de 24 horas. Outras despesas serão cobradas à parte, inclusive as feitas por acompanhantes, além de eventuais serviços especializados, quando não cobertos pelo plano de saúde. No caso de negativa de convênio (não autorização de algum procedimento), um funcionário do setor de Controladoria entrará em contato pessoalmente com o paciente ou seu responsável legal.

- Sempre que ocorrer reajuste de preços, o hospital se reserva o direito de repassar as atualizações à sua tabela, com base na data dos reajustes.

- Na alta, o paciente recebe o Sumário de Alta em duas vias, a receita médica e outras orientações escritas pertinentes. O paciente deve ser acompanhado pela Enfermagem até o Setor de Internação, guichê Alta Hospitalar, para liberação. Nesse momento, também, os pertences pessoais e exames externos, registrados na admissão serão checados e liberados, bem como despesas com telefone e acompanhantes.

- Internações particulares: o paciente ou seu responsável legal deverá se apresentar à Tesouraria (junto ao Setor de Internação), para o pagamento da conta. As contas particulares são fechadas no prazo de uma hora, após a liberação da alta hospitalar. Para as altas que ocorrem à noite e nos fins de semana, a Tesouraria do hospital providencia o contato no dia útil seguinte, para os devidos acertos.



FUMANTES

É proibido fumar nas dependências do hospital.

Isso inclui as sacadas, escadarias e rampas de acesso.

Situações pontuais que interferem nos cuidados de saúde deverão ser tratadas com o médico assistente.

ALTA CONTRA INDICAÇÃO MÉDICA

- O paciente ou seu responsável legal tem o direito de solicitar a alta contra indicação médica, devendo, para isso, solicitar o formulário específico, fornecido pelo Enfermeiro Coordenador da Unidade ou o Enfermeiro Supervisor, responsabilizando-se pelas circunstâncias adversas que possam ocorrer.

DESOSPITALIZAÇÃO SEGURA

- Tem por objetivo identificar precocemente os pacientes nos quais o planejamento de alta é crítico, de modo que pacientes e familiares sejam orientados quanto aos cuidados e adequações que serão necessários após a saída do hospital, garantindo a continuidade dos cuidados e abreviando o período de internação.

ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL

- O Programa de Humanização do Hospital Dona Helena, por meio da Capelania Hospitalar, mantém um corpo de voluntários, formado por pessoas da comunidade que têm como objetivo doar parte de seu tempo como presença acolhedora de escuta e respeito, iluminadoras e potencializadoras da fé, os Agentes Solidários Hospitalares.
- Sempre que desejar, o paciente tem direito à visita dos ministros, assistentes espirituais, pastores ou religiosos de sua comunidade. Para solicitá-la, contate a equipe de Enfermagem da unidade ou o Serviço de Capelania Hospitalar, pelos ramais 8300 ou 3356.
- Na primeira quarta-feira do mês, acontece a celebração "In Memoriam", que busca confortar as famílias das pessoas falecidas na instituição.

ATIVIDADES VOLUNTÁRIAS

- O hospital organiza e coordena diversas ações realizadas por voluntários, como atividades lúdicas, apresentações culturais, visita dos Hospirrisos – Agentes da Alegria –, entre outras iniciativas.
- Os voluntários são pessoas da comunidade, devidamente orientadas e preparadas para atuar dentro da intuição hospitalar.

LEMBRE-SE

- Higienize as mãos com água e sabão ou utilize álcool 70% antes e depois da visita.
- Não use o banheiro do paciente. Caso necessário, solicite informação junto à equipe de Enfermagem.
- Contribua para zelar pela estrutura do hospital: móveis, roupas, utensílios e todos os bens da instituição colocados à sua disposição.



O hospital mantém uma Capela, localizada no primeiro andar, aberta 24 horas.

Todas as quartas-feiras, há o Momento Ecumênico de Oração e Reflexão, que ocorre às 16h30 – e que realiza, uma vez por mês, a Eucaristia/Ceia do Senhor.

O paciente poderá solicitar a Eucaristia/Ceia do Senhor sempre que desejar.



É direito do paciente o atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais de saúde, sem preconceito de raça, credo, cor, idade, sexo, diagnóstico ou qualquer outra forma de preconceito.



FILMAGENS/FOTOS

• NÃO é permitida a captação de imagens e/ou áudio (fotos e filmagens) dentro da instituição. Quando necessário, essas ações devem ser autorizadas por escrito pelo setor de Comunicação e Marketing, ramais 8379 /3306 ou comunicacaoemarketing@donahelena.com.br

• A logomarca do hospital é protegida em território nacional e sua utilização não autorizada caracteriza uso inapropriado conforme lei federal 9279, de 14 de maio de 1996, artigos 189, 190, 195 e 198. Profissionais da saúde têm o direito à privacidade garantido em códigos de ética e na Constituição. Ao registrá-los, verifique se estão de acordo.

SEGURANÇA

• O hospital oferece segurança a pacientes, acompanhantes, visitantes e funcionários por meio de controles de acesso: identificação mediante documento oficial com foto, registros eletrônicos nos setores, portas automáticas, alarmes e monitoramento por vigilância pessoal permanente.

INFORMAÇÕES DE SEGURANÇA

- Utilize seu crachá em local visível.
- Respeite as sinalizações de segurança abaixo.



- Antes de utilizar a rede elétrica, consulte a equipe multidisciplinar.
- Em caso de incêndio e acidentes, ligue no Ramal 8.

DICAS DE SEGURANÇA PARA ABANDONO DE ÁREA

- Siga as rotas de fuga indicadas pelas placas verdes (ao lado) até o Ponto de Encontro.
- Não utilize os elevadores.
- Caminhe em fila indiana.
- Desça pelo lado externo da escada.
- Não retorne para buscar qualquer objeto.

ATENÇÃO

- O Hospital Dona Helena não solicita pagamento adiantado por telefone.
- Todas as informações são repassadas pessoalmente aos internados.
- Se você ou seus familiares identificarem esse fato, avise o enfermeiro coordenador da unidade de internação ou a Central de Atendimento ao Cliente:

• Central de Atendimento ao Cliente **3451.3581**

DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE



SÃO DIREITOS DO PACIENTE

FONTE: LEI ESTADUAL 13.324/2005. CARTILHA DOS DIREITOS DO PACIENTE

- Identificar o profissional que o atende por crachá preenchido com nome completo, setor e cargo.
- Informações claras, simples e compreensíveis, adaptadas à sua condição cultural, a respeito das ações diagnósticas e terapêuticas, o que pode decorrer delas, a duração do tratamento, a localização de sua patologia, se existe necessidade de anestesia, qual o instrumental a ser usado e quais regiões do corpo serão afetadas pelos procedimentos.
- Consentir ou recusar procedimentos. O termo de consentimento informado se refere ao processo de esclarecimento do paciente e/ou responsável legal a respeito do procedimento cirúrgico ou de diagnóstico ao qual o paciente será submetido. É o documento que deve embasar os esclarecimentos ao paciente, antes da realização de procedimentos que possam apresentar efeitos indesejáveis ou riscos durante ou após a sua realização. Esse documento deve ser assinado pelo paciente e pelo médico-assistente, para garantir que foram prestados os devidos esclarecimentos antes da realização do procedimento.
- Ter seu prontuário elaborado de forma legível e consultá-lo de acordo com as normas estabelecidas pela instituição. Esse prontuário deve conter o conjunto de documentos padronizados do histórico do paciente, princípio e evolução da doença, raciocínio clínico, exames, conduta terapêutica e demais relatórios e anotações clínicas.
- Segurança e integridade físicas, limitadas às condições de ação e instalações da instituição.
- Quando internado como particular, tem o direito de acesso às contas detalhadas dos seus exames e procedimentos. Se internado pelo plano de saúde, o acesso às contas detalhadas é autorizado apenas ao plano de saúde.
- Manter sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que resguarde essa privacidade.
- Receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa.



É direito do paciente ter resguardados seus segredos por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública.

- Participar de pesquisa, investigação ou ensaio clínico, mediante assinatura de Termo de Consentimento.

- O paciente em condição de limitação terapêutica e cuidados paliativos tem direito de receber cuidados que possibilitem o melhor controle dos sintomas e qualidade de vida, mesmo que, para isso, algumas normas internas precisem ser reavaliadas pontualmente pela equipe de cuidado.



SÃO DEVERES DO PACIENTE

- O paciente ou responsável legal deverá prestar informações precisas, completas e detalhadas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde.

- Informar as mudanças inesperadas em seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis por seu tratamento.

- Demonstrar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas visando à cura dos agravos à sua saúde, à prevenção das complicações ou sequelas, reabilitação e promoção de sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas.

- Informar ao hospital o responsável legal por seu tratamento hospitalar.

- Respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviço da instituição.

- Zelar – e solicitar que seus acompanhantes e visitantes também o façam – pelas propriedades do hospital colocadas à sua disposição para seu conforto e tratamento.

- O paciente ou responsável legal deverá participar de seu plano de tratamento e alta hospitalar.

- Manter a pulseira de identificação, que contém nome completo e data de nascimento legíveis.

- Cuidar bem de seus pertences e responsabilizar-se pelos objetos pessoais.

- Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, os direitos e deveres relacionados deverão ser exercidos por seu responsável legal.



É dever do paciente seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências de sua recusa.



Centro Clínico Dona Helena

Estrutura moderna
Estacionamento 24h
Diversas especialidades
Flexibilidade no agendamento
Consultas e exames
Fácil localização

Serviços disponíveis:

Ambulatório de Angiologia e Cirurgia Vascular	Ambulatório de Pediatria
Ambulatório de Cardiologia	Ambulatório de Pneumologia
Ambulatório de Cirurgia Bucomaxilo Facial	Ambulatório de Reumatologia
Ambulatório de Cirurgia Geral	Centro de Diagnóstico Cardiovascular (CDCV)
Ambulatório de Cirurgia Pediátrica	Centro de Diagnóstico Ortopédico (CDO)
Ambulatório de Clínica Médica	Centro de Infusão
Ambulatório de Dermatologia	Consultório de Genética
Ambulatório de Doenças Inflamatórias Intestinais	Endoscopia e Gastroenterologia
Ambulatório de Endocrinologia	Núcleo de Atendimento Integrado à Mulher NAIM)
Ambulatório de Estomatologia	Serviço de Ergometria
Ambulatório de Feridas	Serviço de Neurologia
Ambulatório de Fonoaudiologia	Serviço de Oncologia



**CENTRO CLÍNICO
DONA HELENA**

Dr. Bráulio Barbosa
Diretor Técnico Médico
CRM 3379

Consulte a cobertura do seu plano

Rua Blumenau, 123 Centro - Joinville - SC Tel. 47 3451 - 3333
www.donahelena.com.br



Rua Blumenau, 123, Centro, Joinville/SC
(47) 3451-3333
www.donahelena.com.br

Diretor Técnico: Bráulio Cesar da Rocha Barbosa (CRM 3379)

Edição revisada em junho de 2019