

MANUAL DO PACIENTE E DO ACOMPANHANTE



HOSPITAL
SUGISAWA

SEJA BEM-VINDO (A) AO HOSPITAL SUGISAWA!

Esperamos que sua estada seja confortável e a recuperação rápida, para que retorne o mais breve possível às suas atividades habituais. Neste impresso, você encontrará informações úteis para sua permanência conosco.

MISSÃO

Proporcionar à comunidade a superação de suas expectativas através da excelência da assistência médica hospitalar.

VISÃO

Ser referência como hospital privado, adulto e de alta complexidade no estado do Paraná, sendo reconhecido pela eficiência, segurança e excelência no atendimento ao paciente.

VALORES

Ética, transparência, humanização e excelência.

Este Hospital é certificado por:



SAIBA QUE É SEU DIREITO

1. Receber esclarecimentos de forma clara e manifestar-se sobre seu estado clínico, procedimentos, e condutas referentes ao seu tratamento, bem como recusá-los.
2. Ter seus valores e opiniões respeitados.
3. Ser respeitado em sua crença espiritual e religiosa.
4. Ser cuidado com respeito atenção e proteção.
5. Solicitar acesso ao seu prontuário. (Somente o paciente)
6. Ter respeito à privacidade e a confidencialidade dos cuidados e informações.
7. Ser identificado pelo nome, sobrenome ou nome social. Não ser identificado pelo nome da sua doença ou agravo à saúde, número ou código, ou ainda outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas.
8. Ter conhecimento das normas e regulamentos das instituição
9. Receber esclarecimentos sobre os documentos e formulários que lhe sejam apresentados para assinar, de forma a permitir sua compreensão e entendimento.
para uma opção consciente.
10. Poder identificar os profissionais que atuam direta ou indiretamente em sua assistência na instituição por meio de crachá com fotografia, nome, cargo e/ou função.

SAIBA QUE É SEU DEVER

1. Tomar ciência das condições para admissão de pacientes nesta instituição.
2. Dar informações completas e precisas sobre o seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos pregressos e outros problemas relacionados à saúde.
3. Conhecer e respeitar as normas e regulamentos da instituição.
4. Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços da instituição tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamento de seus visitantes.
5. Não fumar no hospital e nas unidades e serviços assistenciais, incluindo áreas de circulação pública escadas e banheiro.
6. Procurar obter todos os esclarecimentos necessários para compreensão dos procedimentos e tratamentos realizados e propostos; confirmar o entendimento sobre os procedimentos e tratamentos realizados e propostos.



INTERNAÇÃO

Para que a internação seja concretizada, o paciente ou seu responsável legal deverá apresentar toda a documentação necessária e assinar o Termo de Responsabilidade, no setor de internação

ATENÇÃO: No dia da Internação, você deve levar os documentos listados abaixo, já preenchidos e assinados.

- () Guia do convênio autorizada;
- () Documentos pessoais (RG, CPF, Carteira do convênio dentro da validade);
- () Consentimento informado do Serviço de Anestesiologia assinado pelo médico e paciente;
- () Solicitação de internamento assinada pelo médico responsável legalmente habilitado e credenciado ao Hospital Sugisawa;
- () Exames laboratoriais ou de imagem (se houver).

PLANOS DE SAÚDE:

Os convênios de saúde cobrem despesas hospitalares de acordo com o respectivo contrato. As despesas não cobertas pelo contrato deverão ser pagas à parte pelo paciente ou por seu responsável, que no momento da internação tomarão ciência da abrangência de cobertura do plano, bem como de suas limitações e exclusões.

INTERNAÇÕES PARTICULARES:

Nos casos de internações particulares, serão apresentadas ao paciente ou seu responsável as faturas parciais de valores devidos a cada período de 48 horas. Em caso de dúvidas, o paciente ou seu responsável deverá procurar o responsável pelo Setor de Tesouraria, no horário comercial, no andar térreo, sala 2, ou pelo telefone: (41) 3259-6537.

ATENÇÃO!

O Hospital Sugisawa **NÃO** realiza contato telefônico exigindo pagamentos via depósitos bancários ou transações financeiras de qualquer natureza para custeio de exames, medicamentos, materiais, procedimentos cirúrgicos, honorários médicos, dentre outros serviços. Todas as informações necessárias serão repassadas pessoalmente pelo setor financeiro.



TRANSFERÊNCIA INTERNA:

Em caso de transferência do paciente do quarto para Unidade de Terapia Intensiva (UTI) ou outro quarto hospitalar, o acompanhante do paciente deverão desocupar o quarto imediatamente levando consigo todos os pertences.

TRANSFERÊNCIA EXTERNA:

Nos casos em que a necessidade de transferir o paciente seja por solicitação da família ou mesmo do próprio paciente, o pedido deve ser formalizado através do consentimento informado. Solicite orientações para o médico ou enfermeiro do setor.

É necessária liberação médica e contato entre os médicos responsáveis do Hospital Sugisawa e o médico de destino. O familiares do paciente são responsáveis pela reserva da acomodação e transporte para a unidade hospitalar escolhida.

ALTA HOSPITALAR:

Após a alta médica assinada pelo seu médico, o paciente ou responsável deve encaminhar-se à recepção para:

- Retirar o documento de "Aviso de Alta Hospitalar";
- Retornar ao Posto de enfermagem para a liberação;
- Retirar os exames entregues na admissão.
- Efetuar o pagamento das despesas hospitalares e extras (caso haja);
- Para atendimento particular ou Sinam, será solicitado uma hora para o fechamento da conta hospitalar após a alta do paciente;
- Será concedido um prazo de até 02 (duas) horas para que o paciente desocupe o leito (salvo exceções, previamente acordadas com a Enfermagem/Internação).
- Para a saída do Paciente, a Enfermagem solicitará que um maqueiro o conduza, juntamente com um técnico de enfermagem, até o setor de Internação, onde se realizará o procedimento de conclusão da alta administrativa e a retirada das pulseiras.

PARA SUA SEGURANÇA:

Recomendamos que traga ao hospital somente o necessário para sua permanência durante o internamento, evite trazer objetos de valores, pois não nos responsabilizamos pela guarda destes objetos.



NORMAS PARA ACOMPANHANTES E VISITANTES

- Recomenda-se que os acompanhantes dos pacientes tenham entre 18 e 60 anos de idade e sejam preferencialmente do mesmo sexo.
- Não serão permitidas visitas de crianças menores de 12 anos de idade.
- É proibido a entrada de pessoas com sintomas de gripe ou resfriado.
- Usar roupas adequadas ao ambiente hospitalar.
- Recomendamos cuidado com a guarda de objetos pessoais e sugerimos deixar em casa pertences como anéis, pulseiras, relógios, dinheiro e itens de valor.
- Trazer o mínimo de roupas e objetos para o ambiente hospitalar.
- Ao tossir ou espirrar, cobrir nariz e boca com lenço de papel e descartá-lo após uso.
- Higienizar as mãos com água e sabão ou álcool em gel, antes e após visitar o paciente.
- Celulares devem permanecer desligados ou no modo silencioso.
- Flores naturais são proibidas no ambiente hospitalar.
- Evitar abraços, beijos e apertos de mão.
- É proibido fumar e consumir bebidas alcoólicas nas dependências do hospital.
- Colaborar com o silêncio, considerando que o ambiente hospitalar deve ser calmo e tranquilo.
- Não sente ou deite na cama do paciente.
- Não manipule equipamentos hospitalares. Solicite sempre ajuda dos profissionais da enfermagem.
- **É proibido filmar ou fotografar as equipes.**
- **Troca de acompanhante:** deverá ser realizada no máximo até as 21:00 horas, sugerimos apenas uma troca de acompanhante por dia. Não é permitido circular em outras áreas do Hospital Sugisawa ou visitar outros pacientes.

ACOMPANHANTES

Para os pacientes acima de 60 anos e para os menores de 18 anos, é imprescindível a presença de um acompanhante durante todo o período de internação, para sua segurança e participação no cuidado. Assim como todos os casos previsto por lei.



HORÁRIO DE VISITA

Respeite o horário da visita e evite ruídos enquanto espera a sua vez de visitar o paciente. Lembre-se, você está em uma unidade hospitalar

- **ENFERMARIA:**

10:00 às 18:00 horas

- Limitado por 2 visitantes por vez

- **APARTAMENTO:**

10:00 às 21:00 horas

- **SUÍTES:**

07:00 às 21:00 horas

- **UTI:**

11:00 às 12:00 e das 16:00 as 17:00 horas

- Isolamento: Não é permitido a entrada de crianças. Limitado a 2 visitante por vez.

BOLETIM MÉDICO UTI

16:00 às 17:00 horas

ATENÇÃO

O Hospital Sugisawa **NÃO** fornece informações de paciente via telefone

- Todas as acomodações têm banheiro privativo, TV a cabo, ar condicionado, frigobar, telefone e poltrona.
- Caso no momento da internação a acomodação não esteja disponível, o paciente e acompanhantes serão encaminhados à sala de espera, onde aguardarão a liberação do leito.
- Internamentos de urgência e emergência: caso não haja vaga compatível à liberada pelo convênio, o paciente será internado em acomodação superior até a liberação daquela à qual tem direito.
- Necessidades pessoais paciente/acompanhante: Roupas íntimas, chinelos, pijamas, produtos de higiene pessoal e, se necessário, fraldas. Acompanhante: Objetos pessoais. O Hospital fornece ao acompanhante 01 (um) Kit de roupa de cama e banho a cada 4 dias.

ATESTADO / DECLARAÇÃO DE ACOMPANHANTE

- **Paciente:** Solicitar ao médico assistente.
- **Acompanhantes:**
 1. **De pacientes atendidos na emergência:** solicitar ao profissional médico no momento do atendimento.
 2. **De pacientes internados:** Solicitar ao médico assistente



NUTRIÇÃO

É importante lembrar que a alimentação oferecida pelo hospital faz parte do tratamento dos pacientes.

Por isso, é fundamental que os mesmos sigam a dieta programada durante o internamento e evitem consumir alimentos trazidos de fora da instituição.

Ressaltamos que, quando o organismo está debilitado, a ingestão mesmo que pequena de determinadas substâncias pode causar mal-estar. Acompanhantes também devem lembrar que o ambiente hospitalar requer cuidados, por isso, **é importante evitar o trânsito de alimentos de origem externa.**

Todas as refeições do paciente estão incluídas na diária hospitalar e serão servidas nos seguintes horários.

- **Café da manhã**
07:30 às 08:30 horas
- **Almoço**
11:30 às 12:30 horas
- **Café da tarde**
14:30 às 15:30 horas
- **Jantar**
18:00 às 19:00 horas
- **Ceia**
20:00 às 21:00 horas

ACOMPANHANTES

Solicitar sua refeição diretamente com as copeiras no momento da entrega da refeição anterior.

O acompanhante terá direito a refeição inclusa caso o paciente seja:

- Menor de 18 anos de idade.
- Idoso a partir de 60 anos de idade.
- Portador de deficiência.

ATENÇÃO

Caso o acompanhante não tenha direito a refeição, por favor dirigir-se à Tesouraria no horário comercial, no andar térreo, sala 2, ou pelo telefone: (41) 3259-6537, para informações de valores e compra.



SERVIÇO MÉDICO E DE ENFERMAGEM

O hospital mantém uma equipe de médicos(as) e enfermeiros(as) capacitados(as);

Para solicitar a presença da enfermagem, acionar o interruptor (campainha). A presença do(a) médico(a) pode ser solicitada no posto de enfermagem.

- Acompanhantes ou visitantes que desejarem informações sobre o acompanhamento médico de pacientes, devem dirigir-se diretamente ao(à) médico(a) responsável.
- Todos(as) os(as) funcionários(as) do hospital, incluindo os de enfermagem, só executam ordens e procedimentos prescritos pelos(as) médicos(as) responsáveis ou assistentes autorizados.

CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

Para garantia de sua segurança e tranquilidade, o serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) recomenda respeitar os horários e informações descritas:

- Higienizar as mãos antes e depois do contato com o paciente;
- Não sentar ou deitar no leito do paciente;
- Solicitamos que durante o internamento o paciente não permaneça com joias, relógios, pulseiras, brincos, correntes e outros objetos, sendo recomendada a mesma conduta a seus acompanhantes;
- Não trazer alimentos, bebidas alcoólicas ou flores;
- Respeitar os avisos de precauções / isolamento quando o paciente estiver com doença infecto-contagiosa, limitando a visita hospitalar.

MEDIDAS DE SEGURANÇA

- No momento do atendimento/ internação, o paciente receberá uma pulseira branca de **identificação** com seus dados (de acordo com a Meta Internacional de Segurança), que não deverá ser removida enquanto durar a internação. Caso alguma alergia seja relatada ou identificada com uma etiqueta vermelha sinalizando **alergia**.
- Recomendamos a todos os que façam a **higiene das mãos com álcool gel**, medida esta que deve ser repetida quantas vezes se fizerem necessárias (antes e após contato com o Paciente ou superfícies próximas ao seu leito, ao se alimentar, realizar procedimentos, etc.)
- **A prevenção da ocorrência de queda do Paciente** é outra meta internacional de segurança muito importante para nossa Instituição. Por isso, solicitamos aos Pacientes que não se levantem sozinhos sem autorização prévia da Enfermagem, que mantenham as grades das camas sempre elevadas e que os visitantes e acompanhantes informem à Enfermagem quando precisarem sair do quarto, mantendo sempre a porta aberta para melhor monitoramento da Enfermagem.



QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE, VOCÊ FAZ PARTE DESTE CUIDADO

META 1 – IDENTIFICAÇÃO SEGURA DO PACIENTE

Desde a sua admissão até alta médica você é identificado com uma pulseira padronizada, e a cada cuidado prestado serão confirmados seus principais dados (Nome Completo, data de nascimento e nome da mãe).

META 2 – COMUNICAÇÃO SEGURA ENTRE PROFISSIONAIS DA SAÚDE E PACIENTE

As equipes utilizam métodos de comunicação padronizados. Os registros são totalmente informatizados. Você e seus familiares/acompanhantes são participantes ativos no cuidado e na redução de riscos e erros e serão constantemente orientados quanto a qualquer conduta.

META 3 – SEGURANÇA NA PRESCRIÇÃO, USO E NA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS

Todo medicamento passa por um rigoroso controle de prescrição, com dispensação individualizada, identificadas e checadas junto com o paciente, incluindo uma triagem dos medicamentos de uso contínuo.

META 4 – CIRURGIA SEGURA

Um check list é criteriosamente checado por profissionais treinados antes, durante e após o procedimento cirúrgico, para que cada fase da sua cirurgia ocorra de forma segura e como programado.

META 5 – HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

Prática essencial para prevenção de infecções, em que são adotados os cinco momentos de higienização das mãos que deve ser realizado tanto pela equipe multiprofissional quanto por você e seus familiares/acompanhantes.

META 6 – PREVENÇÃO DE QUEDAS E LESÃO POR PRESSÃO

Avaliação diária da equipe multidisciplinar, em que são identificados riscos de queda e lesões por pressão e sinalizados tanto em prontuário, em painéis beira leito quanto na pulseira de identificação. Na sua pulseira há etiquetas com esses riscos sinalizados? Cuidado redobrado. Chame a enfermagem para auxiliá-lo no cuidado.

PRONTUÁRIO MÉDICO E DOCUMENTOS

O Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) do Hospital Sugisawa é responsável pelo arquivamento e rastreabilidade dos prontuários médicos. Desta maneira, é possível que paciente e/ou pessoas previamente autorizadas possam ter acesso aos documentos e prontuário de atendimento dos pacientes internados no Hospital Sugisawa.

O SAME possui todos os prontuários catalogados, conservados e com acesso restrito para garantir a privacidade do paciente e de suas informações.

Serviços:

- Cópia do Prontuário Médico
- Somente a quem é de direito, conforme normas CRM e Hospital Sugisawa;
- Prazo de entrega de no mínimo 10 dias;
- As cópias serão cobradas no momento da solicitação;
- As solicitações deverão ser feitas diretamente no Setor de Internamento, das 8h às 18hs.

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE SUGISAWA

Sua opinião é muito valiosa para nós! Queremos garantir que os cuidados prestados por nossas equipes atendam às suas expectativas. Por isso, oferecemos diversos canais para que você compartilhe suas experiências conosco.

Você pode acessar o QR code disponível em todos os quartos e em várias comuns do hospital. É rápido e fácil participar da pesquisa e adicionar seus comentários. Se preferir, também pode enviar um e-mail para: sac@sugisawa.com.br. Além disso, oferecemos a opção de formulários impressos que estão disponíveis na entrada de cada unidade.

Conhecer a sua opinião nos ajuda a aprimorar ainda mais nossos cuidados! Agradecemos por dedicar um tempo para compartilhar suas experiências conosco.

ACHADOS E PERDIDOS

Os pertences, documentos e exames achados nas instalações do hospital serão mantidos por um período de 30 dias e, em seguida, descartados de acordo com a política institucional. Para informações sobre a recuperação desses itens, por favor, entre em contato através do telefone (41) 3259-6733 ou pessoalmente na recepção do hospital.



PARA SUA COMODIDADE

LANCHONETE - RAMAL 6677

Localizada no andar térreo, atende a comunidade em geral. As despesas deverão ser pagas no ato do consumo e, havendo necessidade, seu pedido poderá ser solicitado por telefone. Acompanhantes/visitas: para segurança do paciente, é proibido subir com alimentos.

HORARIO DE ATENDIMENTO

Segunda a sexta-feira: 07:00 às 20:00 horas

Sábado: 07:00 às 18:00 horas

Domingo: 08:00 às 13:00 horas

FARMÁCIA - RAMAL 6651

Localizada no andar térreo, é aberta ao público geral. Para a comodidade do paciente, os pedidos poderão ser realizados por telefone.

HORARIO DE ATENDIMENTO

Segunda a sexta-feira: 08:00 às 20:00 horas

Sábado: 08:00 às 18:00 horas

Domingo: 08:00 às 13:00 horas

ESTACIONAMENTO - RAMAL 6624

Para sua comodidade e segurança, o hospital dispõe de estacionamento - Park Plus, serviço opcional e terceirizado. São oferecidos períodos de 6, 12 ou 24 horas

Horário de funcionamento: 06:00 às 22:00 horas



CONTATOS ÚTEIS

Para efetuar ligações internas discar ramal desejado conforme lista abaixo:

Marcação de consulta: 6500

Portaria: 6798

Copa / nutrição: 6577

Internamento: 6501/6502/6503

Posto de enfermagem 4º andar: 6540

Posto de enfermagem 5º andar: 6580

Posto de enfermagem 6º andar: 6590

Pronto atendimento: 6604

Hotelaria: 6733

Gestão da qualidade: 6790

INTERNET

Disponibilizamos acesso à internet via wireless a todos as acomodações. Para utilizar a rede, o(a) usuário(a) precisa solicitar ao setor de internamento a senha de acesso.

Senhas Wi-Fi:

Rede: Sugisawa

Senha: sugisawa



Av. Iguaçu, 1236, Rebouças:
Curitiba-PR | CEP 80250-190

Tel: 41 3259 6500
sac@sugisawa.com.br

hospitalsugisawa.com.br

