
O QUE VOCÊ
PRECISA SABER SOBRE

INTERNAÇÃO



Seja bem-vindo ao nosso Hospital

Nosso objetivo é o pronto restabelecimento do paciente e seu breve retorno à família e à sociedade.

Agradecemos a confiança depositada em nossos serviços.

1. No dia da Internação

- Comparecer ao setor de internação no horário previamente agendado.
- **É obrigatório estar acompanhado de um responsável (maior de 21 anos), sem o qual a internação não poderá ser realizada.**
- Apresentar RG, registro de nascimento (em caso de menores de 21 anos) e CPF do paciente e seu responsável.
- Se for convênio, também deve trazer:
 - Carteira do convênio
 - Guia de autorização do convênioO Paciente é responsável por obter a autorização para internação e procedimentos junto ao seu convênio. As autorizações emitidas pelo convênio deverão ser apresentadas no momento da internação.
- Trazer objetos de uso pessoal, tais como pijama ou camisola, roupão, escova de dente, creme dental, chinelo e outros.
- Não portar anéis, brincos, correntes, pulseiras ou qualquer outro objeto de valor. O Hospital não se responsabiliza

pelo extravio ou furto de valores e objetos de pacientes ou acompanhantes.

- Pacientes menores de 18 anos ou maiores de 60 anos deverão permanecer acompanhados por um responsável durante o seu período de internação.

2. Durante a internação

Ao longo de sua internação, você será cuidado pelo seu médico responsável e também por uma equipe multidisciplinar:

Serviço de Enfermagem

O atendimento da equipe de enfermagem Proporciona cuidados de forma humanizada e respeitosa, baseados em competência técnica, qualidade e responsabilidade. Os serviços de Enfermagem são prestados por um grupo que executa as orientações prescritas pela equipe médica.

Para prevenção de acidentes, o paciente deve sempre solicitar ajuda da enfermagem para sair do leito. Em alguns casos, pode ser necessária a instalação de grades na cama.

Qualquer dúvida ou necessidade, procurar a enfermeira responsável pelo plantão.

Médicos Plantonistas

O Hospital mantém uma equipe de médicos no Pronto Atendimento aptos a atender as

emergências de pacientes internados, notificando, logo que possível, o médico responsável.

Serviço de Nutrição e Dietética

As nutricionistas acompanham o quadro clínico do paciente e elaboram a dieta adequada conforme seu estado de saúde e hábitos alimentares.

Horário das Refeições:

Café da manhã – 7h30 às 8h30

Almoço – 11h30 às 12h30

Lanche da tarde – 13h30 às 14h30

Jantar – 17h30 às 18h30

Ceia – 20h às 20h30

Fisioterapia

Havendo indicação médica, o Hospital disponibilizará a equipe de fisioterapeutas para o seu atendimento.

Exames e Procedimentos

Eventuais exames/procedimentos que necessitem ser realizados fora do Hospital serão comunicados ao paciente e/ou acompanhante. O setor de internação entrará em contato com o convênio para obter as autorizações. Sendo necessário será solicitado o comparecimento do responsável.

3. Transferências

Para a Unidade de Terapia Intensiva

Caso o paciente seja transferido para a UTI - Unidade de Tratamento Intensivo, os contratantes deverão promover a liberação do aposento

ocupado anteriormente pelo paciente, procedendo inclusive, a retirada de todos os seus pertences.

Para outro Hospital

A transferência para outro Hospital, a pedido do paciente ou de seus familiares, somente ocorrerá mediante autorização médica, assinatura do termo pelo responsável do paciente e liberação da tesouraria.

4. Alta hospitalar

As diárias vencem às 10h, independentemente do horário da internação.

Na diária hospitalar estão inclusos o aposento, cuidados de enfermagem e refeições ao paciente, limpeza dos aposentos e trocas de roupa de cama e banho.

Todos os itens da conta hospitalar não autorizados pelo convênio ou com pendências de autorização serão obrigação do paciente/responsável. O Hospital permite a regularização das pendências junto ao convênio em até 5 dias. A partir desta data o pagamento deverá ser efetuado pelo paciente ou seu responsável.

A alta hospitalar inicia-se a partir da comunicação escrita do médico responsável informando que o paciente está liberado para deixar o Hospital. Em seguida, o setor de internação efetua o fechamento da conta hospitalar e entrega a Confirmação de Alta.

Nesse momento, o paciente será orientado pela enfermagem sobre a receita médica, cuidados necessários, retorno médico e entrega dos exames realizados (exceto pediatria).

A desocupação do aposento deverá ser feita em até 30 minutos após a alta, sendo que a não observância desse tempo implicará em custos adicionais de responsabilidade do cliente.

Para deixar o Hospital, o paciente deverá estar acompanhado por pessoa maior de 21 anos de idade.

Alta Hospitalar a Pedido

A Alta Hospitalar a Pedido inicia-se a partir da solicitação do paciente ou de seus familiares, que deverão assinar o Documento de Alta a Pedido, responsabilizando-se pela saída do paciente e pelos seus riscos. O médico responsável pelo paciente e a enfermagem devem assinar esse documento comprovando ciência da solicitação e encaminhá-lo ao setor de internação.

5. Conta hospitalar

Internações Particulares

As informações sobre a conta hospitalar devem ser solicitadas diretamente na tesouraria. No momento da internação, é solicitado depósito para cobrir despesas médico-hospitalares em andamento. Caso este valor ultrapasse, a tesouraria entrará em contato para acerto. Igualmente é recomendado ao paciente o acompanhamento diário pelos seus familiares.

A conta hospitalar deverá ser quitada no momento da alta. A tesouraria possui um prazo de 2 horas para o encerramento da conta após a alta. Os honorários médicos são fixados e cobrados pelos médicos e seus auxiliares, sem a interferência do Hospital.

Planos de saúde

Para pacientes que possuem plano de saúde, recomendamos que verifiquem as abrangências das coberturas e exclusões. As despesas não cobertas serão de responsabilidade do paciente/responsável e deverão ser quitadas na tesouraria.

6. Visitas e Acompanhantes

Para o bem-estar e conforto dos pacientes siga as orientações abaixo:

- É obrigatório o uso de crachá de identificação do visitante, em local visível, nas dependências hospitalares. Retire seu crachá no balcão de informações.
- É proibido fumar nas dependências hospitalares.
- Falar em voz baixa.
- Somente é permitida a entrada de alimentos e medicação após liberação médica ou da enfermagem.

- No apartamento é permitida a entrada de duas pessoas por vez.
- Na enfermaria é permitida a entrada de uma pessoa por vez.
- Apenas um acompanhante, quando permitido, poderá pernoitar no aposento.
- Menores de 12 anos só poderão ter acesso à ala de internação com autorização do enfermeiro responsável.
- Para pacientes em isolamento, as visitas deverão obedecer as orientações médicas e os cuidados determinados pela enfermagem.
- É proibida a entrada de visitantes em determinados locais do Hospital, principalmente no centro cirúrgico, centro obstétrico, central de material e esterilização e berçário, entre outros oportunamente designados.
- A refeição para acompanhantes depende de seu convênio. Caso não esteja coberto pelo seu plano de saúde, esse valor deverá ser quitado junto com a alta hospitalar. Esclareça com seu convênio.

Horário de Visitas

Maternidade / Setores Clínicos / Cirúrgico-Pediátricos

- Enfermaria 14h às 20h
- Apartamento 10h às 20h

UTI Adulto

- 16h30 às 17h30, entrada de 2 pessoas por vez, no total máximo de 4 pessoas.

- Informações sobre o estado de saúde do paciente serão fornecidas pelo médico a partir das 11h. Estes horários estão sujeitos a alterações devido a possíveis intercorrências no setor.

UTI Neopediátrica

- 16h às 18h, entrada por 20 minutos, restrita aos pais da criança.

- Informações sobre o estado de saúde do paciente serão fornecidas pelo médico das 11h às 12h. Estes horários estão sujeitos a alterações devido a possíveis intercorrências no setor.

Visita fora do horário estabelecido

- só será permitida com autorização do médico ou enfermeiro responsável.

Refeições de Acompanhantes

- Os acompanhantes podem solicitar refeições de acordo com o cardápio do dia. Para efetuar o pedido, entrar em contato com o serviço de nutrição e dietética (S.N.D. através do ramal 6390 ou direto na copa do andar de internação).

Horários para solicitação de refeições:

Almoço - até 9h

Jantar e café da manhã: até 15h30

O valor de cada refeição será informado no ato da solicitação. O pagamento será quitado na alta hospitalar.

7. Informações gerais

Informações sobre o estado de saúde do paciente

São fornecidas somente pelo médico responsável.

Informações do boletim médico podem ser obtidas, pelo tel.: 4414-6059.

Ouvidoria

Visando o aprimoramento dos nossos serviços, disponibilizamos um canal de comunicação entre o Hospital e seus clientes através da Ouvidoria.

Horário de atendimento:

De segunda a sexta-feira das 8h às 12h e das 14h às 18h. tel.: 4414-6006.

e-mail: ouvidoria@hospitalnovo.com.br

Pesquisa de satisfação do cliente

Solicitamos que no momento da alta preencha o questionário de pesquisa e o deposite nas urnas.

Berçário Virtual

É um serviço que oferecemos à mamãe com as fotos do bebê no site do HNA. Só as pessoas autorizadas pelos pais, poderão acessar as fotos, com uma senha pessoal. O setor de Marketing fotografa o bebê no berçário, em até 2 dias do nascimento mediante autorização assinada pelos pais liberando a publicação das fotos. O serviço é disponibilizado em dias úteis, sempre à partir das 16h. Para os bebês que

nascem nos finais de semana ou feriados, a foto poderá ser feita no dia da primeira consulta com o pediatra no Hospital Novo Atibaia. Em caso de dúvidas, entre em contato direto com o Marketing, pelo tel.: (11) 4414-6000 - ramal 6430 ou pelo e-mail: mkt@hospitalnovo.com.br

Estacionamento

O Hospital mantém serviço de estacionamento e seus valores não estão inclusos nas diárias. Consulte a recepção em caso de valores especiais para pacientes internados e acompanhantes.

Segurança

A equipe de segurança do HNA é composta por profissionais qualificados, prontos para auxiliar em qualquer necessidade durante sua permanência em nossas instalações.

Para sua proteção e dos pacientes internados solicitamos o cumprimento das normas de segurança da instituição.

Capela Ecumênica

Está localizada no 1º andar e permanece aberta 24h. Dispomos de serviço de apoio religioso através da pastoral católica e capelania evangélica.

Lanchonete

Localizada no andar térreo do Hospital, funciona de 2ª a 6ª feira das 7h às 21h, sábados das 7h às 20h e domingos e feriados das 7h às 17h. Para a sua comodidade o pedido de lanches e bebidas pode ser feito através do ramal 6411.

Fumantes

Conforme lei nº 9294 de 15/07/96 é proibido fumar nas dependências do Hospital.

8. Direitos e responsabilidades do paciente

Direitos do paciente

Ser tratado com respeito, sendo estimulado a participar e colaborar com seu tratamento.

Receber informação completa quanto à sua saúde, diagnóstico, condições e tratamento, em linguagem de fácil entendimento.

Aceitar ou recusar qualquer procedimento (exceto em caso de riscos eminentes), devendo ser informado das consequências existentes em cada procedimento.

Responsabilidades do paciente

Fornecer todas as informações sobre sua saúde e de problemas médicos atuais e passados. Todos os equipamentos, mobília e enxoval disponibilizados ao paciente e acompanhante devem ser preservados. Danos e perdas serão cobrados adicionalmente.

Informar ao seu médico e à equipe do Hospital toda e qualquer alteração de suas condições e sintomas de saúde.

Respeitar as normas do Hospital seguindo as recomendações de seu médico e da equipe multidisciplinar, esclarecendo dúvidas, se houver.

Setor de Internação

Tel.: (11) 4414-6000
Ramal: 6420

De 2ª a 6ª: das 6h às 22h
Sábados e feriados: das 7h às 19h