



# GUIA DO **PACIENTE**



Este guia foi desenvolvido especialmente para melhor orientá-lo durante a permanência no Hospital.

Aqui serão encontradas informações sobre o nosso funcionamento.

A leitura desse material é muito importante. Se persistir alguma dúvida, não hesite em nos contatar diretamente no setor de Internação.

Esperamos que tenha uma rápida recuperação.

Seja bem-vindo!



## Sumário

<b>Internação.....</b>	<b>4</b>
<b>Tratamento.....</b>	<b>5</b>
<b>Hospedagem.....</b>	<b>8</b>
<b>Acompanhantes e Visitantes.....</b>	<b>9</b>
<b>Transferência e Alta Hospitalar.....</b>	<b>10</b>
<b>Outros serviços.....</b>	<b>11</b>
<b>Direitos e Responsabilidades dos Pacientes.....</b>	<b>12</b>
<b>Declaração.....</b>	<b>15</b>
<b>Anotações.....</b>	<b>17</b>



A recepção de internação é responsável pela formalização de sua acolhida neste hospital. Na sua chegada, é importante que tenha em mãos os documentos originais de identidade, CPF, carteira do plano de saúde e o pedido de internação.

## **INTERNAÇÃO PARTICULAR**

As despesas com a internação eletiva particular deverão ser quitadas no momento do check-in.

## **INTERNAÇÃO PELO PLANO DE SAÚDE**

Os convênios cobrem as despesas hospitalares de acordo com o contrato assinado pelo cliente. O paciente e/ou seu responsável financeiro deve estar ciente das abrangências e limitações de cobertura do seu seguro de saúde. Despesas hospitalares eventuais e não cobertas pelo plano de saúde poderão ocorrer ao longo de sua internação e serão informadas ao responsável pelo seu caso, pessoalmente. As despesas com telefone e demais serviços extras não são cobertos pelos planos de saúde. Menores de 18 anos ou incapacitados por qualquer razão (física ou legal) necessitam de um responsável pela internação, assim como, para maiores de 60 anos, recomenda-se uma referência para o contato.

A diária hospitalar é indivisível e compreende o período das 10h da manhã do dia da internação às 10h da manhã do dia seguinte. No caso de pacientes internados em caráter particular, contas parciais serão e deverão ser quitadas a cada 24 horas.

### **Caro Paciente,**

O SAMER se preocupa com sua segurança e a de seus familiares. Além da presença constante de agentes de portaria devidamente uniformizados, monitoramos continuamente as dependências da unidade através de modernas câmeras de vigilância, o que possibilita que registremos a entrada e saída de visitantes em todas as nossas recepções.

Embora adotemos todos esses esforços, pessoas de má fé estão utilizando o telefone para obter vantagens financeiras indevidas! Não caia no golpe!

Em geral o paciente ou seu acompanhante são abordados pelo criminoso por ligação para o quarto ou o telefone de familiares, fazendo-se passar por um médico ou funcionário do hospital, alegando a necessidade de um depósito financeiro para possíveis exames e tratamentos não cobertos pelo plano de saúde.

Outra forma de abordagem é alegar a necessidade de um novo tratamento, como “foi descoberto um câncer durante a cirurgia” ou “o tratamento atual necessita de medicamentos especiais”. E neste momento o criminoso solicita um depósito ou PIX em conta bancária como “garantia ou entrada” para o procedimento.

**O SAMER esclarece que nossa instituição NÃO pratica nenhum tipo de cobrança pelo telefone e não solicita depósitos bancários de qualquer espécie, seja em nome do hospital ou para terceiros. Há áreas específicas presenciais no hospital para tratar essas demandas.**

Qualquer dúvida sobre aquisição de medicamentos ou realização de exames/procedimentos devem ser esclarecida apenas com seu médico e SEMPRE PRESENCIALMENTE.

Como se proteger: por respeitarmos a individualidade dos nossos pacientes, todos os quartos recebem ligações externas que não são monitoradas pela instituição, a fim de manter o sigilo das conversas. Portanto, solicitamos que você ou seus familiares fiquem atentos às ligações telefônicas recebidas no quarto pelo risco do golpe!

**Não informe seus dados pessoais por telefone ou WhatsApp! Caso receba uma ligação ou solicitação de pagamento, fale com nossa equipe médica de modo presencial.**

## TRATAMENTO



### MÉDICOS

O Hospital SAMER possui equipe de médicos disponíveis, atuando 24 horas por dia nos setores críticos do Hospital (Emergências e Unidades de Terapia Intensiva). As equipes são compostas por médicos rotinas e plantonistas, atuando de forma contínua e ininterrupta por 24 horas no Hospital.

Os pacientes internados nas unidades clínicas recebem a visita de rotina de forma diária da equipe assistencial e, caso necessário, tem à disposição a assistência do plantonista nos períodos da tarde e da noite.

É importante que você indique à equipe médica, quem da sua família poderá receber notícias e informações sobre a sua saúde!

Caso o paciente seja internado por um médico assistente, a nossa equipe ficará à disposição para apoio se necessário for.

O médico assistente é aquele que não é da equipe do hospital, sendo escolhido pelo próprio paciente para acompanhar sua internação. O médico assistente deve obrigatoriamente se cadastrar junto ao CRM (Central de

Relacionamento Médico) do Hospital.

Caso o paciente possua um médico assistente, ele será o responsável pela prescrição da medicação e de sua dieta, que será encaminhada ao serviço de nutrição. É do médico assistente a responsabilidade de manter seus pacientes informados sobre os procedimentos a que se submetem, assim como das suas causas e riscos. O Hospital SAMER, seguindo sua norma ética profissional, não interfere na relação entre o médico assistente e o paciente em qualquer nível, inclusive financeiro.

## **ENFERMAGEM**

Assim que chegar ao quarto, o paciente será visitado por um profissional da equipe de enfermagem que fornecerá orientações gerais de sua internação. Durante sua estadia, nossos pacientes recebem os cuidados de uma equipe altamente treinada, que estará à disposição 24 horas por dia. Sempre que precisar de auxílio ou da presença da enfermagem, o paciente poderá utilizar o sistema de chamada eletrônica, localizados ao lado da cama e no banheiro.

## **CONSENTIMENTO INFORMADO**

O Hospital SAMER entende e respeita o direito às informações relacionadas aos tratamentos, procedimentos e cirurgias, e se preocupa em estabelecer o registro das informações por parte do médico assistente.

Os termos de consentimento informado deverão ser aplicados em procedimentos cirúrgicos, procedimentos anestésicos, realização de diálise, realização de quimioterapia, transfusão de sangue e hemocomponentes, terapia trombolítica em acidente vascular encefálico e realização de exames de imagens.

Sempre que forem indicados esses procedimentos informados, o médico assistente orientará o paciente e/ou seu representante legal sobre os riscos e benefícios envolvidos.

Esta prática é formalizada por meio de um termo de consentimento informado, preenchido pelo próprio médico e assinado pelo paciente/ e ou representante. Em situações de emergências, o termo de consentimento informado não precisará ser assinado pelo paciente/ e ou representante, e sim por dois médicos relacionados com o caso. Esse documento é mantido junto ao prontuário.

## **ALIMENTAÇÃO DO PACIENTE**

A alimentação do paciente pode ser alterada pelo nutricionista de acordo com a condição clínica, comunicada a equipe médica e supervisionada pelo serviço de nutrição. que determina um cardápio personalizado, de acordo com a dietoterapia. Os horários das refeições diárias são:

Café da Manhã	6h30 às 8h30
Almoço	11h às 13h30
Lanche da Tarde	15h às 16h30
Jantar	17h às 19h
Ceia	21h às 22h30

ATENÇÃO: Não é permitida a entrada de alimentos de origem externa no Hospital SAMER para consumo do paciente.

## EXAMES COMPLEMENTARES

As imagens e laudos originais de exames complementares realizados antes da sua hospitalização e trazidos ao Hospital SAMER, no momento da sua admissão devem permanecer sob a guarda dos seus familiares, evitando o extravio.

## FISIOTERAPIA E FONOAUDIOLOGIA

O Hospital disponibiliza atendimento na área de Fisioterapia e Fonoaudiologia, segundo solicitação médica. As equipes atuam com profissionais treinados, habilitados e especializados no atendimento direcionado a pacientes internados.

## PSICOLOGIA

O período da hospitalização pode provocar ansiedade e estresse ao paciente. Nesse cenário, o psicólogo hospitalar pode auxiliar o paciente e seus familiares a lidar com esses sentimentos e enfrentar o tratamento com mais segurança e confiança.

A presença da psicóloga poderá ser solicitada à equipe médica da Unidade.

## COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (CCIH)

Equipe composta por médicos e enfermeiros especializados, que gerenciam medidas para prevenção e controle das infecções hospitalares, assegurando qualidade e segurança na assistência.



O Hospital SAMER, com o intuito de conciliar saúde com o ato de hospedar bem, oferece o serviço de Hotelaria Hospitalar.

A estrutura do Hospital segue os padrões estabelecidos por legislação hospitalar: RDC 50 e Vigilância Sanitária.

## **QUARTO**

Os quartos foram projetados para garantir conforto e segurança aos pacientes e acompanhantes.

As suítes são equipadas com:

- Camas automáticas, permitindo ao paciente encontrar uma posição ideal através de um controle remoto, regulando altura, posição dos pés e cabeceira;
- Telefone;
- Ar-Condicionado;
- Frigobar;
- Chamada de enfermagem;
- Wi-Fi;

## **SERVIÇO DE GOVERNANÇA**

O Serviço de Hotelaria tem como objetivo prestar um atendimento de qualidade, humanizado e eficiente durante o período de internação do paciente. Ele atende qualquer solicitação referente à higiene, e hotelaria, visando garantir conforto e comodidade aos nossos pacientes e familiares.

## **HIGIENE HOSPITALAR**

Diariamente, a equipe de higiene hospitalar, efetua a higienização do quarto. Outras higienizações serão realizadas sempre que necessário ou quando solicitadas no Ramal 9000.



## ACHADOS E PERDIDOS

Todo o objeto encontrado será mantido no Hospital SAMER durante 90 (noventa) dias, sob responsabilidade da Hotelaria. Após este período, o Hospital providenciará o devido fim para os mesmos.

## ACOMPANHANTES E VISITANTES

### ACOMPANHANTES

Para segurança dos pacientes, os acompanhantes deverão se identificar na recepção social e deverão manter visível sua identificação durante toda a sua permanência no hospital.

Não será permitida a presença de mais de um acompanhante por paciente após as 19 horas.

A decisão da permanência do familiar principal com o paciente idoso ou adolescentes nas UTIs será facultada a equipe médica, quando se entender que há benefício evidente para o paciente, como parte de seu processo de cuidados, além de sua recuperação física e mental.

O fornecimento de alimentação para o acompanhante dependerá da cobertura contratual do seu convênio; em caso de dúvida, consulte nosso setor de internação. O horário das refeições será:

- Desjejum: 07h às 08h.
- Almoço: 12h às 14h30.
- Jantar: 20h às 21h.

### VISITANTE

Os visitantes deverão apresentar CPF e documento de identificação com foto na recepção social. E deverão manter visível sua identificação durante toda a sua permanência no hospital.

Devido ao risco de contaminação, recomenda-se não se sentar no leito do paciente, trazer alimentos e arranjos florais.



## TRANSFERÊNCIA INTERNA

Sempre que o paciente necessitar ser transferido para uma Unidade de Terapia Intensiva, o quarto por ele ocupado deverá ser liberado imediatamente, não sendo permitida a permanência do acompanhante e /ou seus pertences no interior dele, a fim de que o quarto possa ser disponibilizado para outro paciente que dele necessite.

O mesmo se aplica para pacientes cirúrgicos, com previsão de recuperação pós-operatória em Unidade de Terapia Intensiva ou Pós-Operatória.

## ALTA HOSPITALAR E CHECK OUT

Ao determinar a alta do paciente, o médico assistente deverá comunicar à equipe de enfermagem do setor, iniciando os procedimentos administrativos de alta. O paciente deverá aguardar a chegada do transporte no quarto, que o acompanhará até a saída das dependências do Hospital, passando pelo Setor de recepção de visitante.

A diária hospitalar vence impreterivelmente às 10h. Após a alta hospitalar, o leito deverá ser desocupado em até 1 hora.

Em caso de internações particulares após a sinalização da alta médica à equipe de enfermagem, comunica o checkout que verificará fatura para fechar a conta.



### **OUVIDORIA**

A ouvidoria é um canal de comunicação direto entre a diretoria do Hospital SAMER e seus clientes. Sua missão é providenciar que o cliente se sinta atendido, satisfeito e esclarecido.

Sugestões, solicitações e críticas são indispensáveis para a melhoria da qualidade do nosso atendimento.

Atendimento presencial em dias úteis das 7:30h às 17:30h (exceto sexta, das 7:30h às 16:30h).

Atendimento telefônico pelo ramal 9052.

Atendimento por e-mail: [ouvidoria@samer.com.br](mailto:ouvidoria@samer.com.br)

### **FUMANTES**

De acordo com a portaria 731, artigo 4 do ministério da Saúde e Lei 3868, de 24/06/02, é proibido fumar nas dependências do Hospital.

# DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES



## DIREITOS

1. Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso independente de sua raça, credo, idade, sexo, orientação sexual, diagnóstico ou qualquer outra forma
2. Ser identificado pelo seu nome e sobrenome, data de nascimento e não pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma de identificação.
3. Poder identificar através de nome e função os profissionais envolvidos em seus cuidados.
4. Receber informações claras e compreensíveis acerca de seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos.
5. Consentir ou recusar, a qualquer tempo, procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada informação sobre o tratamento sugerido, desde que não esteja em risco de vida, sem que lhe sejam imputadas quaisquer sanções morais e/ou legais.
6. Solicitar uma segunda opinião em relação ao seu diagnóstico ou tratamento e, caso julgue necessário, substituição do médico responsável.
7. Ter acesso ao seu prontuário de acordo com as normas da Instituição. O prontuário inclui o conjunto de documentos e informações padronizadas sobre o histórico do paciente, princípios e evolução da doença, condutas terapêuticas e demais anotações clínicas.
8. Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal íntima, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública.
9. Receber ou recusar assistência psicológica, social e religiosa.
10. Ter garantida a sua segurança, integridade física, psíquica e moral.
11. Receber informações sobre as normas da instituição de proteção de seus pertences pessoais.
12. Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados, bem como procedência de sangue e hemoderivados, antes de recebê-los;
13. Receber tratamento hospitalar adequado para controlar e minimizar dores físicas; de acordo com diretrizes ou protocolos clínicos da instituição;
14. Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas bem como seus valores éticos e culturais;

15. Ter assegurados, em se tratando de crianças e adolescentes, indivíduos deficientes ou idosos, seus direitos de acordo com a legislação vigente;
16. Ter o direito de acompanhante de sua escolha durante todo o período da internação, de acordo com as normas da instituição;
17. Ser estimulado a participar de todas as decisões sobre seus cuidados, tendo a garantia que a equipe que o assiste fornecerá informações e esclarecimentos acerca de dúvidas, resultados do cuidado e do tratamento, bem como resultados não previstos;
18. Poder indicar familiar ou responsável pelas informações e pela tomada de decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados e procedimentos e medidas de ressuscitação ou outros tratamentos de sustentação da vida, aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados;
19. Expressar suas preocupações ou queixas para direção da Instituição, através de Serviço de Ouvidoria e receber informações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com suas normas e regulamentos;
20. Ter assistência respeitosa e com compaixão no fim da sua vida e ser tratado com dignidade e respeito após sua morte e não ter nenhum órgão ou tecido retirado de seu corpo sem sua previa autorização, de sua família ou do responsável legal.

## **RESPONSABILIDADES E DEVERES DOS PACIENTES, ACOMPANHANTES E FAMILIARES**

1. Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde.
2. Respeitar as normas e regulamentos do Hospital.
3. Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da Instituição colocadas à sua disposição.
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 comportamentos de seus visitantes.
5. Indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando o Hospital sobre quaisquer mudanças nesta indicação.
6. Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, os direitos e responsabilidades descritos deverão ser exercidos pelos seus respectivos representantes legais.
7. Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que assiste o paciente, sendo responsável pelas consequências de sua recusa;

8. Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação e/ou atendimento ambulatorial ou indicar o responsável legal e financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao Hospital sobre quaisquer mudanças nesta indicação;

9. Respeitar a proibição do fumo, extensivo aos seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente;

Quando algum direito for ferido ou responsabilidade não cumprida, o líder da unidade buscará garantir sua adequação, enquanto representante da instituição. Em última instância, tanto pacientes e familiares, quanto à própria instituição, contam com o auxílio do Ouvidoria, que fará interface entre ambos.

# DECLARAÇÃO

Data da internação: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Horário: \_\_\_\_\_

Eu, \_\_\_\_\_,

Paciente/responsável legal pelo(a) pelo (a) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Declaro que recebi, nesta data, as orientações necessárias sobre o funcionamento do Hospital SAMER, suas práticas, horários e demais procedimentos que devo adotar durante a minha permanência na instituição, visando o meu bem-estar e ampla recuperação.

Nesta ocasião, tive a oportunidade de fazer perguntas e fui respondido, de modo satisfatório, pelo profissional identificado abaixo:

\_\_\_\_\_  
Assinatura do profissional que forneceu informações

\_\_\_\_\_  
Assinatura do paciente / responsável legal













Rua Cadete Edson, 38 - Bairro: Montese, Resende-RJ  
CEP: 27.541-060  
Telefone: (24) 3358-9000

[www.samer.com.br](http://www.samer.com.br)

RECEPÇÃO  
CENTRAL DE  
INTERNACIONES