

A photograph of an elderly couple smiling and embracing each other. The woman is on the left, wearing glasses and a light-colored sweater. The man is on the right, with a white beard and a teal shirt. They are both looking towards the camera with warm expressions.

Guia do Paciente

Seja bem-vindo(a)
ao Hospital Renascença!



HOSPITAL
RENASCENÇA

ATUALIZADO
EM NOV/2023.

BOAS-VINDAS

CARO PACIENTE,

O Hospital Renascença tem a missão de oferecer atendimento médico hospitalar de qualidade, através de serviço humanizado com foco na experiência do paciente. Para prestar uma assistência com mais qualidade aos nossos pacientes, familiares ou cuidadores acompanhantes, desenvolvemos Guia do Paciente Renascença que visa orientar, sanar dúvidas e facilitar o acesso de informações pertinentes a sua internação, dentre outros esclarecimentos úteis à sua estadia em nossa instituição. Contamos com a excelência profissional de médicos e de uma equipe assistencial altamente especializada, que garante ainda mais segurança e eficiência no cuidado com sua saúde, além da infraestrutura, que atende aos padrões de exigências da área de saúde. Toda a equipe do Hospital Renascença deseja que você tenha uma breve recuperação e que sua estadia seja a mais agradável possível.

Este guia traz informações práticas importantes sobre seu período de internação, consulte-o sempre que precisar de algo. Mas, acima de tudo, conte com cada um dos colaboradores e corpo clínico do hospital, sempre que precisar.



MISSÃO

Oferecer atendimento médico hospitalar de qualidade, através de serviço humanizado, com foco na experiência do paciente.



VISÃO

Ser reconhecido pelos nossos clientes por proporcionar a melhor experiência médico-hospitalar de alta e média complexidade com qualidade e segurança.



VALORES

Humanização, Ética, Inovação, Sustentabilidade, Empatia, Trabalho em equipe e Responsabilidade.



CONHEÇA O HOSPITAL RENASCENÇA



Fundado em 1979

Pronto Atendimento Adulto Urgência e Emergência 24h

Clínica Geral e Ortopedia

20 leitos de UTI – Cirúrgico e Geral



Centro Cirúrgico especializado com salas equipadas para procedimentos de média e alta complexidade



49 acomodações – Enfermaria e Apartamentos

10 Leitos day



Consultórios em mais

15 especialidades

Serviço Diagnóstico

Laboratório de Análises Clínicas – Raio-X – Tomografia –

Exames Cardiológicos Endoscopia – Ultrassonografia

Central de Atendimento ao Cliente

(79) 2107 6400  - WhatsApp e ligações

Segunda a sexta – 7h às 18h | Sábado – 7h às 12h

Nova fachada

Imagem meramente ilustrativa*





LOCALIZAÇÃO DOS SETORES NO HOSPITAL RENASCENÇA

ACESSO PRINCIPAL (FRENTE DO HOSPITAL)

Avenida Gonçalo Rolemberg – 1490, Salgado Filho – Aracaju/SE.

Térreo: Recepção Central / Pronto Atendimento Adulto – Urgência e Emergência
Internamento / Raio-X e Tomografia / Agência Transfusional/ Tesouraria / Orçamento
Necrotério/ Centro de Endoscopia e Saúde Digestiva.

BLOCO 1

1º andar: Internamento Clínico: Apartamento e Enfermaria

2º andar: Internamento Cirúrgico: Apartamento e Enfermaria / Serviço Social/
NIR – Núcleo Interno de Regulação/ Ouvidoria

BLOCO 2

1º andar: UTI Clínica

2º andar: UTI Cirúrgica

3º andar: NEP – Núcleo de Educação Permanente

4º andar: Centro Cirúrgico

ACESSO SECUNDÁRIO (LATERAL DO HOSPITAL)

Rua Porto da Folha – 2011, Suíssa – Aracaju/SE.

BLOCO 3

1º andar: Recepção do Laboratório / Laboratório / Recepção do Internamento / Tesouraria /
Orçamento Cirúrgico / Central de Autorizações / Ouvidoria/ SAME (Serviço de Arquivamento
Médico e Estatístico)

2º andar: Consultas Ortopedia (COTS)

3º andar: SCIH

4º andar: Consultório e Exames ultrassom e cardiológicos

5º andar: Administrativo



IMPORTANTE!



PREVENÇÃO À FRAUDE

É possível que alguns pacientes e ex-pacientes (pós-alta) relatem casos de recebimento de ligações telefônicas ou mensagens inesperadas com interlocutores que se identificam como sendo do Renascença e que querem tratar de questões relativas ao pagamento de serviços não cobertos pelo convênio. Embora eventualmente algum representante do Hospital Renascença possa telefonar para encaminhar algum assunto, isso não é frequente. Lembramos que, nos quartos, em respeito à sua privacidade, as ligações externas não são monitoradas, por isso compartilhamos algumas dicas:

- **NUNCA FORNEÇA CONTATOS PESSOAIS!**

Ao receber uma ligação, não repasse o número do seu celular ou telefone residencial sem antes confirmar a procedência do contato com nossa equipe ou seu médico.

- **NEM TUDO O QUE PARECE É!**

Alguns estelionatários podem utilizar logomarcas de hospitais ou clínicas em conversas por WhatsApp, mas isso não é garantia de que eles falem em nome dessas instituições ou do médico.

- **DESCONFIE SEMPRE!**

Um golpista pode ser bem convincente ao se passar por um médico ou assistente, informando, inclusive, eventuais dados sobre o quadro clínico, medicamentos, exames ou procedimentos necessários ao paciente.

- **COMPARTILHE ESSA INFORMAÇÃO!**

Acompanhantes, cuidadores, familiares e amigos que frequentarem o quarto devem estar atentos aos golpes, por isso, pedimos que comunique pessoalmente todos os visitantes e também envie essas orientações aos seus contatos. A melhor forma de evitar esse tipo de golpe é compartilhando a informação.



O Hospital Renascença adota, ativamente, todas as medidas de segurança para preservar sua privacidade, por isso, caso receba ligações desse tipo, entre em contato imediatamente com a nossa Central de Atendimento pelo telefone (79) 2107 6400, Canal Ouvidoria.

ÍNDICE

1 Boas-vindas ao Paciente.....	02
2 Conheça o Hospital Renascença.....	03
3 Informações de Telefones úteis.....	07
4 Equipe Médica e Multidisciplinar.....	08
5 Internação.....	09
5.1 Acompanhantes.....	11
5.2 Acomodação.....	11
5.3 Horário de Visita.....	11
5.3.1 Transferência.....	12
6 Serviço de Nutrição e Dietética.....	13
7 Hotelaria.....	13
8 Alta Hospitalar.....	13
9 Tesouraria.....	13
10 Segurança do Paciente.....	14
11 Direitos e Deveres dos Pacientes.....	16
12 Serviço Social.....	19
13 Banco de Sangue.....	20
14 Ouvidoria.....	20



INFORMAÇÕES TELEFONES ÚTEIS



Central de Atendimento

Autorização | Orçamento | Agendamento de Consultas e Exames | Dúvidas
(79) 2107 6400 – WhatsApp e Ligação



Hotelaria

Ramal 6700



Serviço de Nutrição e Dietética

Ramal 6442



Tesouraria

Ramal 6448



Centro Cirúrgico

Ramal 6525



Ouvidoria

Ramal 6436
(79) 2107 6400 – WhatsApp e Ligação



Serviço Social

Ramal 6424



4 | EQUIPE MÉDICA E MULTIDISCIPLINAR

Envolvida na assistência direta ao paciente, a equipe multidisciplinar do Hospital Renascença é composta por médicos, equipe de enfermagem, nutricionistas, fisioterapeutas, assistentes sociais, psicólogos, farmacêuticos, entre outros.

Médicos hospitalista e plantonistas: O médico hospitalista/plantonista é quem prescreve a medicação e a dieta que é encaminhada aos serviços de Farmácia e Nutrição. É do médico a responsabilidade de manter seus pacientes informados sobre os procedimentos a que se submetem, assim como das suas causas e riscos. Para eventuais atendimentos de emergência, o hospital dispõe 24 horas de uma equipe de médicos plantonistas que informará o seu médico hospitalista, sempre que for solicitado.

Psicologia Hospitalar: Conforme solicitação do médico, o atendimento psicológico ao paciente internado proporciona suporte emocional e orientações necessárias com objetivo de minimizar o sofrimento gerado pela doença e hospitalização. Na UTI o serviço é estendido aos familiares do paciente.

Serviço Social: Trabalha de forma interdisciplinar, prestando atendimento a pacientes e familiares nos diversos aspectos que envolvem a vida social, familiar e comunitária. Atua de forma Intersectorial, por meio de orientações e encaminhamentos à rede de apoio, visando um cuidado humanizado e integral. Para saber mais sobre este serviço, solicite informações à equipe de enfermagem ou ligue para o ramal 6424.

Nutrição Clínica: Todo paciente internado conta com esse serviço, que possibilita atenção individualizada às necessidades de cada pessoa. Caso ainda não tenha recebido a visita da nutricionista, entre em contato com a equipe de enfermagem ou com seu médico assistente para solicitar a assistência nutricional.

Fisioterapia: A fisioterapia tem o objetivo de prestar assistência, preventiva ou de tratamento aos pacientes internados conforme solicitação do médico.

Fonoaudiologia: O hospital oferece serviço de fonoaudiologia disponibilizado para pacientes internados conforme solicitação do médico. O serviço visa o acompanhamento de doentes que apresentam dificuldades de deglutição, com o objetivo de diminuir o tempo de internação, minimizar complicações e possibilitar melhorias da qualidade de vida.



5 | INTERNAÇÃO

A internação será efetuada pelo médico responsável. No ato da internação deixe com seus familiares joias, carteiras com valores, documentos e pertences em geral. O hospital não faz solicitações de pagamento via telefone ou WhatsApp, somente presencial e pelo(a) funcionário(a) da Tesouraria, fique atento. Pacientes/clientes particulares internados por tempo prolongado terão a conta processada e, parcialmente fechada semanalmente, sendo que tais parcelas deverão ser quitadas logo que apresentadas.

A Recepção de Internação é responsável pela formalização de sua acolhida neste hospital. Para internações eletivas particulares, todo custo adicional fora do pactuado anteriormente, serão cobrados no momento da alta com apresentação da fatura. Para internações particulares de Urgência/Emergência regularmente serão geradas faturas parciais, referente aos serviços já prestados ao responsável financeiro do paciente, para quitação.

Recomendamos aos pacientes ou responsáveis que procurem saber, com antecedência, sobre a abrangência de seu plano ou seguro saúde, ou seja, quais procedimentos, serviços e honorários médicos são efetivamente cobertos, evitando assim, eventuais contratemplos no fechamento da sua conta hospitalar.



ORIENTAÇÕES PARA INTERNAÇÃO:

Para que a internação ocorra, o paciente e seu acompanhante/responsável financeiro devem seguir as seguintes diretrizes:

- Tanto o paciente quanto seu responsável legal assumem quaisquer decisões e despesas médico hospitalares oriundas do atendimento ao paciente devem apresentar um documento pessoal e original com foto: CTPS, Carteira de Conselho, RG, CPF ou CNH.
- O paciente será admitido mediante assinatura do contrato de serviço que é disponibilizado no ato do internamento.
- O paciente que possui plano de saúde deve apresentar cartão do convênio (virtual ou físico) e documento oficial com foto. Em caso de autorizações que são solicitadas pelo paciente presencialmente ao convênio, o paciente deve estar em posse de autorização para internação e de materiais especiais (OPME), se for o caso.



Apartamento

Internamento Geral



Enfermaria

Internamento Cirúrgico

5.1 | ACOMPANHANTES

Definição:

Responsável ou cuidador que permanece em tempo integral com o paciente internado. Deve ser adulto, lúcido, conforme resolução nº 1490/94 do Conselho Federal de Medicina.

Pacientes menores de 18 anos de idade terão direito à acompanhante nos termos da Lei nº 8.090/90 - ECA). Pessoas com deficiência, pacientes com comprometimento físico ou psíquico também terão direito à presença de acompanhante desde que haja relatório médico justificando a necessidade e autorização do convênio.

De acordo com a lei, pacientes acomodados em **APARTAMENTO**, têm direito a um acompanhante. Solicita-se que o acompanhante do paciente da acomodação **ENFERMARIA** seja, preferencialmente, do mesmo sexo.

É importante lembrar que os pacientes possuem dieta e horário de alimentação determinada pela equipe médica e nutrição, portanto não devem receber qualquer alimento sem conhecimento e autorização da equipe, pois as mesmas podem interferir/interagir com a medicação do paciente ou com seu quadro clínico.

- **Registro e identificação:** através de cadastro na Recepção do Hospital Renascença e etiqueta afixada em local visível. O acompanhante deve utilizar a etiqueta durante toda sua estadia no Hospital.

- **Troca:** pode ser realizada das 7h às 21h, sendo uma por turno, salvo em casos especiais.

O acompanhante não precisa trazer enxoval (cobertor, lençol, travesseiro e toalha de banho, etc.)

O Hospital Renascença disponibiliza enxoval para acompanhantes, porém não disponibiliza produtos de higiene pessoal. Pacientes em isolamento ou precauções podem ter as visitas restritas por indicação médica.

5.2 | ACOMODAÇÃO

Há dois tipos de espaços de internação no Hospital Renascença: apartamento e enfermaria (coletivo).

Apartamentos

Privativo – banheiro, ar-condicionado, frigobar, controles de TV e ar, chamada de enfermagem, armário, sofá e/ou poltrona reclinável para acompanhante.

Enfermarias

Semiprivativo tipo 1 – possui dois leitos com divisória, ar-condicionado, banheiro coletivo, controles de tv e ar, chamada de enfermagem e poltrona reclinável para acompanhante.

Semiprivativo tipo 2 – possui dois leitos, ar-condicionado, banheiro coletivo, controles de TV e ar, chamada de enfermagem e poltrona reclinável para acompanhante.

5.3 | HORÁRIOS DE VISITAS

O paciente/visitante deve observar as normas internas do hospital, bem como responsabilizar-se por cumpri-las, orientando também os outros visitantes. As normas são elaboradas para o bom funcionamento do hospital e segurança dos pacientes. Portanto, contamos com a colaboração de todos quanto ao seu cumprimento. O paciente tem direito de receber visitas conforme os horários discriminados abaixo:



| HORÁRIO DE VISITAS

INTERNAMENTO - São autorizados até dois visitantes com revezamento.

7h às 21h - Apartamentos Privativos

15h às 17h - Acomodação Enfermaria

UTI GERAL - Autorizado até 2 visitantes com revezamento.

Manhã: 10h às 11h

Tarde: 16h às 17h

UTI CIRÚRGICA - Autorizado até 2 visitantes com revezamento.

Manhã: 10h às 11h

Tarde: 16h as 17h



IMPORTANTE: O excesso de visitantes nos leitos pode comprometer a recuperação do paciente e dificultar o trabalho da equipe hospitalar. Liberações de visitantes fora dos horários de visita citados acima deverão ter o acompanhamento do Serviço Social.

ATENÇÃO: Em caso de restrição ou proibição de visitas a conduta é realizada via Serviço Social.

5.3.1 | TRANSFERÊNCIA DE ACOMODAÇÕES

Pacientes com plano acomodação enfermaria, possuem, mediante ao pagamento de taxas complementares (acomodação, acompanhante, alimentação e honorários) a opção de mudança de acomodação. Tal desejo deverá ser manifestado no momento do cadastro de pré-internamento (pacientes eletivos). Quanto aos pacientes já internados na Instituição, a solicitação deverá ser realizada pelo acompanhante responsável. Contudo, a transferência do paciente está estará condicionada à disponibilidade do leito.

Caso haja necessidade de transferência do paciente para outro setor do Hospital, a acomodação deverá ser desocupada pelos familiares/acompanhantes. Ao ser transferido deste setor, tão logo que seja possível, será disponibilizado outro leito para continuidade da assistência. Todas as informações referentes ao cuidado do paciente acompanharão a transferência, garantindo assim a continuidade no cuidado.



Ressaltamos que pacientes maiores de 60 anos e menores de 18 anos possuem direito legal a acompanhante.



6 | SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

O Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Renascença oferece uma refeição adequada para condição do paciente, considerando suas restrições e hábitos alimentares, não sendo permitido qualquer alimentação fora do cardápio pré-estabelecido.

OS HORÁRIOS DAS REFEIÇÕES DIÁRIAS SÃO:

DESJEJUM	LANCHE DA MANHÃ	ALMOÇO	LANCHE DA TARDE	JANTAR	CEIA
6h	9h	12h	15h	18h	21h

Todas as informações e dúvidas referentes à refeição para acompanhante devem ser esclarecidas pela Recepção de Internação.



É proibido o consumo de alimentos adquiridos fora da dieta hospitalar.



7 | HOTELARIA

O objetivo da hotelaria do Hospital Renascença é oferecer atendimento personalizado e seguro, prestado por profissionais altamente especializados, proporcionando maior conforto para os clientes. Diariamente, todos os leitos são visitados por funcionários da equipe de hotelaria, os quais poderão esclarecer sobre quaisquer dúvidas. Caso necessite, o nosso serviço de Governança pode ser solicitado 24 horas por dia pelo **ramal 6700**.



8 | ALTA HOSPITALAR

Assim que o médico determinar a alta hospitalar, a enfermagem providenciará um maqueiro/técnico de enfermagem para acompanhar o paciente à recepção. Em caso de pacientes particulares, o responsável financeiro deverá aguardar até que todos os dados sejam encaminhados para o faturamento, independente do horário do comunicado de alta. Nossas diárias se encerram às 12h, e é importante ressaltar que poderá ocorrer a cobrança de diária adicional para saída após este horário.



9 | TESOURARIA

A Tesouraria fornece orientação completa a respeito dos depósitos e extratos da conta da internação, que também podem ser solicitados diariamente. O horário de atendimento aos pacientes é de segunda a sexta das 7h às 16h30; caso o paciente deixe o hospital fora desse horário, deve solicitar no dia anterior à alta, uma prévia sobre o fechamento de sua conta, até às 16h30.



Juntos pela Segurança

Paciente Participante!



HOSPITAL
RENASCENÇA

NSP

NÚCLEO DE
SEGURANÇA
DO PACIENTE

10 | SEGURANÇA DO PACIENTE

PACIENTE SEGURO

O Hospital Renascença, em consonância com as iniciativas mundiais para a segurança do paciente e qualidade assistencial, mantém forte compromisso com a cultura de segurança e processos de melhoria contínua. É fundamental que o paciente conheça as metas internacionais de segurança do paciente e participe do processo de segurança.

Prevenção de Infecção Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS):

• **Precauções específicas ou isolamentos:** São medidas praticadas pela instituição que destinam-se a prevenção da transmissão de microrganismos por contato e/ou pelo ar.

• **Outras medidas importantes:** É proibido deixar alimentos expostos no ambiente, pois podem propiciar o aparecimento de vetores (formigas, moscas, baratas).

A entrada de flores não são permitidas em quartos de pacientes que se encontrem com a imunidade comprometida (transplantados e oncológicos, entre outros).

METAS INTERNACIONAIS DE SEGURANÇAS DO PACIENTE



1. IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE

Os profissionais devem conferir sua pulseira de identificação, confirmando o seu nome inteiro e data de nascimento, antes da administração de medicamentos e realização de procedimentos. Cuide para que a sua identificação seja sempre checada e mantenha sua pulseira até o final do atendimento ou alta hospitalar.



2. COMUNICAÇÃO EFETIVA

Todas as informações referentes ao cuidado e aos procedimentos realizados devem ser registradas no prontuário. A comunicação entre os profissionais e pacientes devem ser realizadas de forma clara e de fácil entendimento.



3. SEGURANÇA NA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS

Fique Atento!!! Todo profissional deverá confirmar a sua identificação antes de administrar qualquer medicamento. Os profissionais seguem etapas, desde a prescrição até a administração, que garantem a qualidade da assistência medicamentosa. Participe do seu cuidado. Você tem o direito de saber quais são os medicamentos estão sendo administrados. Caso tenha algum tipo de alergia, relate ao seu médico e aos demais profissionais de enfermagem para que possam ser tomadas as devidas precauções. Se tiver dúvidas sobre a administração de qualquer medicamento, pergunte sempre. Sua segurança é a nossa prioridade.



Reconciliação Medicamentosa:

Levando em consideração que a autoadministração pode gerar falhas no tratamento, não é permitido a pacientes, familiares e acompanhantes, trazerem medicamentos e/ ou administrá-los dentro da instituição, ainda que seja medicamentos de uso habitual. Portanto, administração de medicamentos nas unidades assistenciais do hospital é privativa da equipe assistencial.

Em casos excepcionais como, medicamentos fornecidos pelos programas da Secretaria da Saúde e pela Operadora de Saúde, importados diretamente pelo paciente/familiar e prescrições de medicamentos não padronizados na Instituição de uso habitual, o farmacêutico clínico será acionado para intermediação, controle e avaliação técnica.

Adenais, destacamos que a utilização de amostra grátis não é permitido nas dependências assistenciais do hospital



4. SEGURANÇA NOS PROCEDIMENTOS E CIRURGIAS

Antes da cirurgia, os profissionais se certificarão se o local, procedimento e o paciente são os corretos e se todos os equipamentos necessários estão funcionando adequadamente. Sua participação nesse processo é importante. Fique atento para que essa checagem ocorra. Informe ao seu médico sobre as alergias e outros problemas de saúde existentes. Leia atentamente o Termo de Consentimento para Cirurgia antes de assiná-lo. Se você não entender alguma informação, pergunte!



5. HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

Os profissionais devem realizar a higienização das mãos antes de tocar no paciente, antes de realizar procedimentos, após o contato com fluídos e secreções, após tocar no paciente e após tocar em superfícies próximas ao paciente, o que previne infecções relacionadas à assistência à saúde. Verifique se os profissionais higienizam as mãos antes de realizar procedimentos em você.



6. PREVENÇÃO DE QUEDA

Os profissionais farão uma avaliação do risco de queda para todos os pacientes internados, mas é importante que você siga algumas recomendações para que possamos evitar quedas:

- Levante lentamente da cama, sempre com ajuda de seu acompanhante ou da enfermagem;
- Siga sempre as orientações e recomendações da equipe de profissionais que está cuidando de você;



6.1 PREVENÇÃO DE LESÃO POR PRESSÃO

Lesão por pressão é uma ferida que aparece na pele, em locais onde os ossos estão mais expostos. Essa situação pode ocorrer normalmente em pacientes que estão acamados e se movimentam pouco. Esse problema pode agravar as condições de saúde do paciente, aumentando o tempo de hospitalização. Podemos evitar isso juntos, vamos lá?

- Mexa-se, mude de posição sempre que possível. Peça ajuda à equipe de enfermagem para que o reposicione a cada duas horas no leito ou a cada uma hora na poltrona.
- Questionar sobre as possibilidades que o hospital tem para proteger sua pele, prevenindo a formação das feridas.

Temos uma equipe especializada que trabalha na prevenção destas lesões, em caso de dúvidas solicite esclarecimentos à Comissão de Cuidados com a Pele da instituição.

6.2 CUIDADOS COM A DOR

A dor será monitorada pela equipe assistencial durante a sua internação. Para isso, medidas serão tomadas para identificar, medir e tratar, buscando seu conforto. Você não precisa sentir dor. Sempre que necessário, solicite ajuda à equipe multiprofissional.



NOSSOS COMPROMISSOS SÃO COM:

- 1 A participação dos pacientes e seus familiares e/ou acompanhantes nas ações de prevenção de riscos, entendendo que aumentam a segurança dos processos assistenciais;
 - 2 A qualidade que está presente em todas as nossas ações;
 - 3 A vida e a saúde das pessoas que estão acima dos demais objetivos e prioridades;
 - 4 O investimento da instituição para evitar danos relacionados à assistência e à saúde dos nossos pacientes;
 - 5 A identificação precoce dos riscos, que é fundamental para o desempenho em segurança da organização;
 - 6 O aprendizado gerado pelas lições provenientes de eventos prévios mediante análise dos mesmos e consequente melhorias em processos;
- A melhoria de processos para alcançar sempre níveis mais elevados de excelência. Para algumas condições de saúde, o setor de Qualidade/Segurança do Paciente, realiza o seguimento dos pacientes após a alta hospitalar. Este contato poderá ser através do telefone ou pelo e-mail informado no momento da internação. O envolvimento do paciente neste processo é essencial, pois nos auxilia na busca pela melhoria contínua dos nossos serviços, a partir da sua percepção do cuidado.



11 | DIREITOS E RESPONSABILIDADES DO PACIENTE

O paciente internado das dependências do Hospital Renascença só poderá sair a instituição mediante a autorização da alta médica, a ser conferido pelo médico responsável após o uso dos procedimentos necessários, ou por meio da assinatura pelo paciente ou responsável legal pelo Termo de desistência de tratamento, nos casos em que a alta não constituir grave risco ou risco de morte ao paciente.

Direitos dos Pacientes e Familiares

- I. Receber atendimento digno, acolhedor, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito ou discriminação;
- II. Ter ciência dos seus direitos e deveres na admissão;
- III. Ser identificado por nome completo e data de nascimento e tratado pelo seu nome e não de modo genérico, ou pelo nome de sua doença, número de leito, gênero ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa;
- IV. Poder identificar através do crachá com fotografia, nome e departamento do funcionário que o atende;

- V.** Receber informações claras, simples e compreensivas, por parte de toda equipe que o assiste, a respeito do seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos;
- VI.** Ter administrado todas as medicações conforme prescrição médica e na impossibilidade destas, receber explicação da equipe responsável;
- VII.** Ter seu leito higienizado diariamente conforme protocolo institucional;
- VIII.** Receber alimentação conforme prescrição médica ou ajustada conforme estado nutricional;
- IX.** Receber refeições segundo critérios estabelecidos pelo convênio (Acompanhantes);
- X.** Realizar exames conforme agendamento e na impossibilidade deste, ter explicação da equipe responsável;
- XI.** Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados, bem como procedência de sangue e hemoderivados, antes de recebê-los;
- XII.** Receber tratamento hospitalar adequado para controlar dores físicas; de acordo com diretrizes ou protocolos clínicos da instituição;
- XIII.** Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada informação, desde que não esteja em risco de vida. No caso de impossibilidade de expressar sua vontade, o consentimento deve ser dado, por escrito, pelos familiares e/ou responsável;
- XIV.** Ter acesso ao seu prontuário de acordo com a legislação vigente e conforme as normas da instituição. O prontuário deve incluir o conjunto de documentos e informações padronizadas sobre o histórico do paciente na internação;
- XV.** Ter resguardado a confiabilidade de toda e qualquer informação, através do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública;
- XVI.** Receber ou recusar assistência psicológica e religiosa;
- XVII.** Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas bem como seus valores éticos e culturais;
- XVIII.** Ter garantida a sua segurança, individualidade, privacidade, integridade física, psíquica e moral. Mantido sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que resguarde sua privacidade;
- XIX.** Ter assegurados os direitos de crianças, adolescentes, idosos e pessoas com deficiência, de acordo com a legislação vigente;
- XX.** 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 suas dúvidas, resultados dos cuidados e do tratamento, bem como dos resultados não previstos;

XXI. Decidir a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos incluindo o que se refere a tratamentos, cuidados e procedimentos de cuidados paliativos, através da assinatura em documento institucional;

XXII. Expressar suas preocupações ou queixas para o serviço de ouvidoria, recebendo informações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com as normas e regulamentos do hospital;

XXIII. Receber informações claras quanto a realização de procedimentos a serem realizados internamente ou externamente pela equipe responsável, assim como ser informado sobre os motivos de possíveis cancelamento;

XXIV. Ser acompanhado pelo serviço de Nutrição, segundo orientações médicas e ajustes possíveis, sem comprometimento dos critérios médicos;

XXV. Ter conhecimento do responsável pelo setor por turno e/ou plantão;

XXVI. Ser atendido e esclarecido quanto aos processos na instituição sempre que expressar dúvidas;

XXVII. Ser atendido sempre que chamar a equipe;

Responsabilidades e Deveres dos Pacientes e Familiares

I. Apresentar documentação necessária para cadastro na recepção, informando dados complementares, conferindo os dados fornecidos;

II. Fornecer informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças, uso de medicamentos ou substâncias que provoquem fármaco-dependência, procedimentos médicos anteriores a internação e problemas relacionados à sua saúde;

III. Respeitar as normas e regulamentos do hospital;

IV. Seguir as orientações da equipe multidisciplinar, participando do processo de recuperação do paciente;

VII. Zelar pelas instalações da instituição;

VIII. Tratar com respeito os profissionais em atendimento na instituição;

IX. Respeitar os direitos dos demais pacientes, mantendo no caso de enfermaria um ambiente harmonioso;

X. Arcar com todas as despesas inerentes aos atendimento e procedimento, no caso de tratamento particular;

XI. Respeitar a proibição de fumo, extensivo aos acompanhantes e visitantes, conforme determina a lei 9.294/96;

XII. Responsabilizar-se, quando responsável contratual, por pacientes idosos, crianças, adolescentes e/ou adulto considerado incapaz;

XIII. Manter responsável por paciente internado na UTI, independente de idade ou condição social;

XIV. Buscar esclarecimentos com as equipes sempre que tiver dúvidas quanto aos processos;

XV. Fornecer informações posteriores à admissão, sempre que solicitados pela equipe;

XVI. Assinar documento de recusa quando o paciente e ou/ acompanhante recusar, qualquer procedimento e/ou administração de medicamento, conforme normas institucionais, sendo anexado ao prontuário;

XVII. Informar a equipe multiprofissional qualquer anormalidade observada no paciente;

XVIII. Colaborar com um ambiente tranquilo para todos os pacientes.



12 | SERVIÇO SOCIAL

A ação da Assistente Social é caracterizada por atividades que se traduzem no atendimento e acolhimento a todos os usuários da instituição, familiares e acompanhantes, buscando capacitá-los no enfrentamento das diversas situações provenientes do processo de hospitalização, assim como:

- Socializar informações com pacientes e familiares quanto aos serviços prestados pela Instituição;
- Sensibilizar a família quanto à indicação de acompanhamento do paciente ao leito;
- Acompanhar diariamente o paciente e seus familiares junto à equipe com longa permanência;
- Acolher e orientar familiares quanto aos procedimentos legais e operacionais nos casos de óbito;
- Realizar visitas nos leitos/entrevistas sociais;
- Localizar familiares responsáveis quando os pacientes se encontram desacompanhados;

O Serviço Social trabalha de forma interdisciplinar, prestando atendimento a pacientes e familiares nos diversos aspectos que envolvem a vida social, familiar e comunitária. Atua de forma Intersectorial, por meio de orientações e encaminhamentos à rede de apoio, visando um cuidado humanizado e integral. Para saber mais sobre este serviço, solicite informações à equipe de enfermagem ou ligue para o ramal 6424.



Dias e horários do funcionamento do Serviço de Assistência Social Hospitalar:

Segunda a sexta: **07hs às 13h**

Para mais esclarecimentos compareça ao setor no horário de atendimento.



13 | BANCO DE SANGUE

Agência Transfusional do Hospital Renascença

Algumas cirurgias necessitam de bolsas de sangue. Você e seus familiares podem contribuir sendo voluntários ou estimulando a doação, pois a manutenção do estoque de bolsas é importante para a realização das cirurgias.

A doação é realizada no Banco de Sangue IHHS - Instituto de Hematologia e Hemoterapia de Sergipe, localizado na R. Guilhermino Rezende, 187 - Salgado Filho, Aracaju - SE, 49020-270. Os testes transfusionais poderão ser realizados pelo paciente com 48 horas de antecedência do procedimento cirúrgico.



Dias e horários de funcionamento da coleta no Banco de Sangue

De segunda a quinta: 08h às 18h

Sexta-feira: 08h às 16h.



14 | OUVIDORIA

Nosso Serviço de Ouvidoria é o seu canal direto para elogios, sugestões ou reclamações. Trata-se do atendimento e soluções ágeis que representam o seu direito e contribuem para a melhoria do nosso serviço.

O Hospital Renascença conta com um serviço de ouvidoria ativa, onde a ouvidora visita diariamente (segunda à sexta) todos os pacientes do Internamento, acolhe suas manifestações e encaminha aos gestores responsáveis para que possam tratar as queixas e receber sugestões e elogios à equipe.

A ouvidora também recepciona as demandas dos demais pacientes e acompanhantes pessoalmente, via telefone e pelas redes sociais da instituição. Após tratadas as queixas, a ouvidora realiza a devolutiva aos pacientes/acompanhantes.



Dias e horários de funcionamento da Ouvidoria

Segunda a quinta: 08h às 12h e das 13h às 18h

Sexta: 8h às 12h e 13h às 17h.

E-mail: ouvidoria@hospitalrenascenca.com.br

WhatsApp: (79) 2107-6400 / (Ramal 6436)



Sua identidade
será mantida sob
sigilo!



O Hospital Renascença disponibiliza o Canal Transparência para todos os pacientes, acompanhantes, fornecedores, médicos, estagiários e colaboradores realizarem denúncias sobre irregularidades, fraudes, corrupção, violações de legislação vigente ou normas institucionais, lesão à integridade da empresa, conflitos de interesse, agressões físicas, assédio moral e sexual e demais condutas antiéticas. Para realizar a denúncia, basta apontar o celular para o QR Code, disponível nos cartazes fixados em todos os setores do Hospital Renascença, e preencher o formulário.



O Hospital Renascença conta com equipamentos de combate a incêndio, alarme e saídas de emergência identificadas por placas de sinalização. No caso de incêndio, siga as orientações dos colaboradores identificados como participantes da Brigada de Incêndio:



Hospital

Av. Gonçalo Prado Rolemborg, 1940.
Salgado Filho. Aracaju-SE

Centro de Diagnóstico - Laboratório e Imagens

Acesso lateral: Rua Porto da Folha, 2011.
Suissa. Aracaju-SE

hospitalrenascenca.com.br   **792107.6400**