

ORIENTAÇÕES AO PACIENTE E ACOMPANHANTE

Agradecemos sua confiança ao escolher
o ING para cuidar de você.

Para promover bem-estar, segurança, conforto e
satisfação, criamos este guia de orientação para
que sua internação seja o mais tranquila possível.



Instituto de
Neurologia
de Goiânia

KoraSaúde

TELEFONES ÚTEIS

CENTRAL DE TELEFONIA:

(62) 3250-3100 – ramal 9 (atendimento 24 horas)

NUTRIÇÃO:

3260/3155 (atendimento 24 horas)

OUVIDORIA:

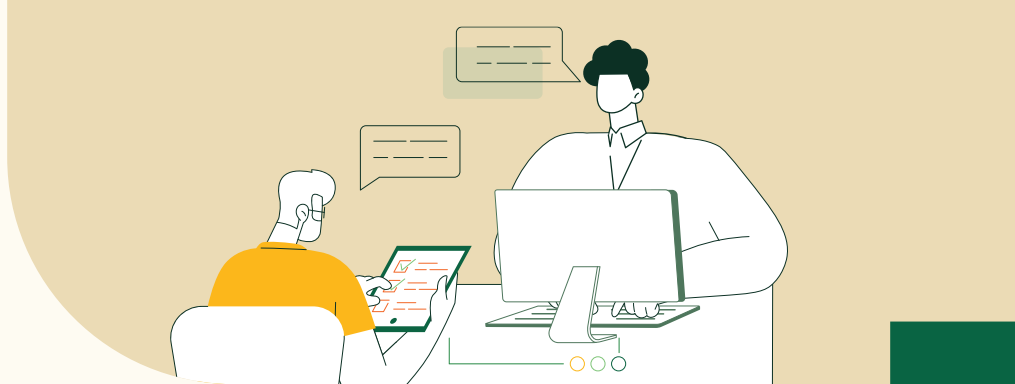
3214 (atendimento das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira)

SERVIÇO SOCIAL:

3263 (atendimento das 7h às 13h, de segunda a sexta-feira)

ACERTO DE CONTAS:

(62) 99151-3980 – ramal 3153 (atendimento das 7h às 16h, de segunda a sexta-feira)



ADMISSÃO

Para a internação, é imprescindível a apresentação de um documento de identificação pessoal com foto, do CPF e da carteira do convênio, quando pertinente. **Para os pacientes internados em apartamentos e enfermarias, é obrigatória a presença de um acompanhante, maior de 18 anos e com menos de 65 anos, durante toda a internação, 24 horas por dia. Casos excepcionais podem ser avaliados pela Gerência de Enfermagem e a equipe médica.**

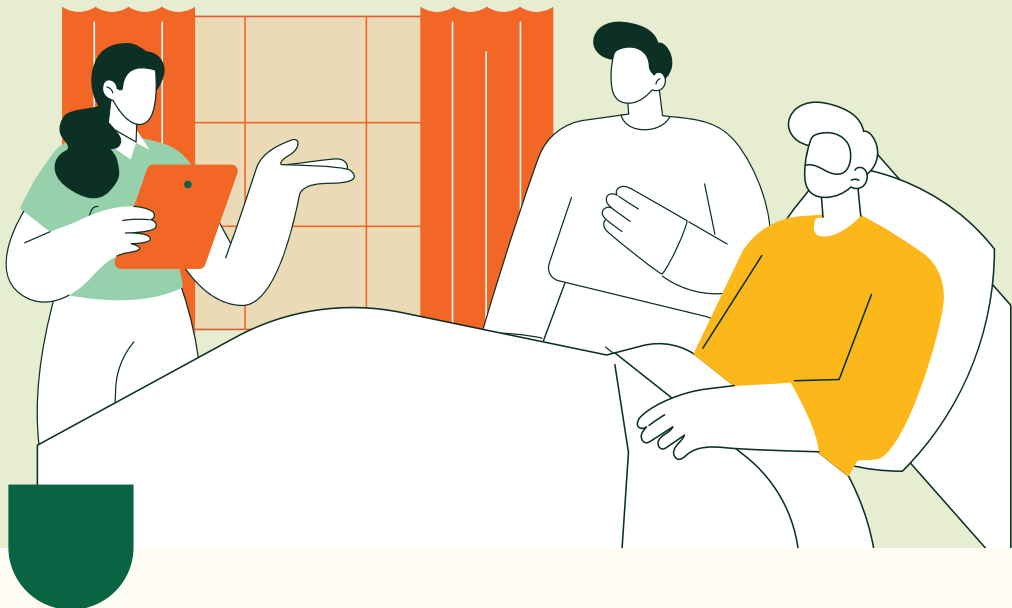
As indicações de preparo pré-operatório ou para a realização de exames, como jejum e suspensão de medicação, devem ser respeitadas conforme orientação médica e da equipe de enfermagem, pois seu não cumprimento pode gerar o cancelamento do procedimento ou exame.

No momento da internação, certifique-se de que seus dados pessoais estejam corretos, como telefone, e-mail, endereço e contato de uma pessoa de confiança para situações de emergência.

Leia todos os termos de compromisso e consentimento e toda a orientação de internação.

Não se esqueça de ter consigo a listagem completa das medicações das quais faz uso contínuo.

Obs.: o contato com o paciente e/ou familiar pode ocorrer mesmo depois da alta hospitalar, pois pode haver a necessidade de comunicados urgentes da parte médica sobre achados clínicos ou para a investigação de algumas patologias e/ou a solicitação de algum documento que tenha ficado pendente no processo administrativo.



ACOMPANHANTES E VISITANTES

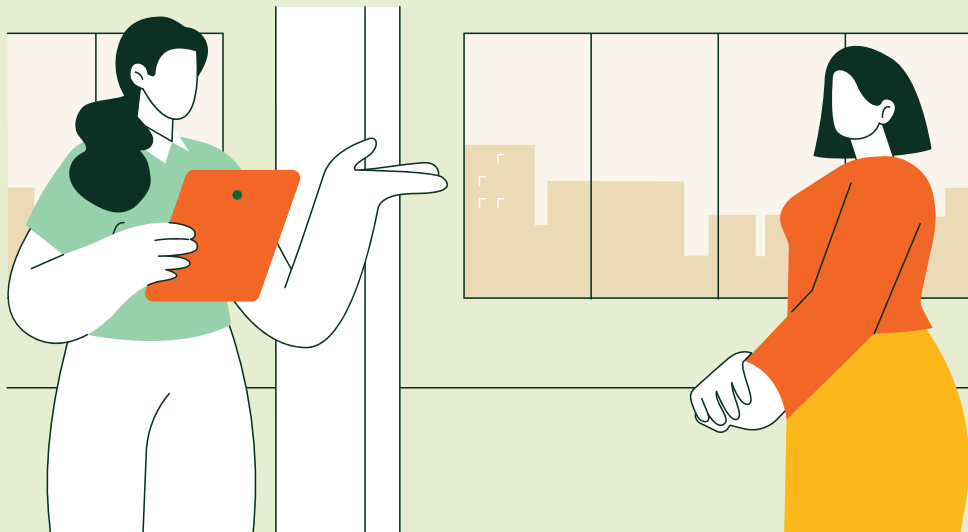
Todos os acompanhantes e visitantes, antes de adentrar o hospital, devem realizar seu cadastro mediante a apresentação de um documento de identificação pessoal com foto. A saída de visitantes e acompanhantes deve ser registrada.

As visitas de apoio espiritual são permitidas em qualquer horário, mas não devem se estender por mais de uma hora. Casos excepcionais podem ter visitas estendidas de acordo com o plano terapêutico multidisciplinar.

- É vedada a entrada de pessoas com sintomas gripais (tosse, coriza, dor de garganta, febre), sinais de doenças transmissíveis (como manchas vermelhas pelo corpo) ou em retorno de viagem com febre e diarreia aguda.



- É obrigatória a higienização das mãos com solução alcoólica ou água e sabão antes e depois do contato com o paciente ou ao entrar e sair dos quartos.
- É proibido circular desnecessariamente pelos corredores e acessar os postos de enfermagem e as áreas de acesso restrito.
- É proibida a entrada dos seguintes itens: bichos de pelúcia; flores ou plantas; umidificadores; utensílios domésticos; animais de estimação; bebidas alcoólicas; refrigerantes; porções coletivas (bolos, cento de salgados e afins); aparelhos de TV; ferros elétricos; ventiladores ou outros equipamentos elétricos ou eletrônicos.
- Caso de exceções deverão ser tratadas com a equipe assistencial e a liderança do setor individualmente.
- É proibido sentar-se ou deitar-se nos leitos dos pacientes.
- É proibido manusear equipamentos, materiais e dispositivos médico-hospitalares.
- É proibido fumar no interior do hospital, incluindo o jardim interno.



ORIENTAÇÕES ESPECÍFICAS PARA VISITANTES

O acesso de visitantes somente é permitido pela Recepção Central.

São permitidos visitantes com idade maior ou igual a 12 anos nas enfermarias e nos apartamentos e maiores de 18 anos nas Unidades de Terapia Intensiva (UTI). Os visitantes menores de 18 anos devem estar acompanhados dos pais ou responsáveis, que devem apresentar seus documentos pessoais e o do menor.

Visitas a pacientes em isolamento: o visitante deve utilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) de acordo com a orientação da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar; o número de visitantes por dia nos apartamentos é limitado a dois.

É obrigatório o uso de vestimenta adequada para visitar pacientes e circular no ambiente hospitalar. São consideradas inadequadas e não serão permitidas roupas como shorts, saias curtas, bermudas, camisetas, trajes de banho, chinelos, calçados abertos ou peças transparentes.



APARTAMENTOS

Nos apartamentos, são permitidas visitas das 7h às 18h; podem entrar duas pessoas por vez e até quatro pessoas por dia.

Caso o paciente esteja sob precaução de contato, será liberada no máximo uma pessoa por dia, e o uso do Equipamento de Proteção Individual (EPI) é obrigatório.

ENFERMARIAS

Nas enfermarias, as visitas são permitidas das 14h30 às 18h; podem entrar até duas pessoas por vez e até duas pessoas por dia.

UTI-S

Visita familiar das 14h30 às 15h30; são permitidos dois visitantes maiores de 18 anos por dia. O visitante deverá aguardar na Recepção Central até receber autorização para entrar.

UTI-A

Visita familiar das 16h30 às 17h30; são permitidos dois visitantes maiores de 18 anos por dia. O visitante deverá aguardar na Recepção Central até receber autorização para entrar.

UTI-B

Visita familiar das 15h30 às 16h30; são permitidos dois visitantes maiores de 18 anos por dia. O visitante deverá aguardar na Recepção Central até receber autorização para entrar.



ACOMPANHANTES

O acesso de acompanhantes deve ser feito por meio da Recepção Central, das 7h às 19h; nesse período, é permitida a troca de acompanhante.

O acompanhante deve estar atento às orientações de risco de queda fornecidas na internação, colaborando para evitar acidentes.

ORIENTAÇÕES AOS FAMILIARES DE PACIENTES INTERNADOS EM UTI

A unidade entrará em contato para o informe do boletim médico das 10h30 às 12h, conforme liberação médica.

Não será permitida a entrada de visitantes com objetos como bolsas, mochilas, capacetes, ou com adornos como brincos, pulseiras, correntes, anéis etc.

Não é permitido utilizar o celular dentro da UTI, conforme o artigo 20 do Código Civil de 2002.

Itens de higiene pessoal do paciente devem ser entregues na porta da entrada da UTI. As demais informações serão repassadas pela equipe da UTI.



TROCA DE ACOMPANHANTES

São permitidas duas trocas de acompanhantes por dia nos leitos de apartamentos e nas enfermarias, das 7h às 19h. Os acompanhantes devem ter entre 18 e 60 anos. Em casos de contingência e com autorização específica, o acompanhante pode ter acesso pela Recepção do Pronto-Socorro, das 19h01 às 6h59, ou pela Recepção Central, das 18h30 às 19h.





ALIMENTAÇÃO

As refeições dos pacientes são servidas de acordo com a prescrição médica e com a avaliação do Serviço de Nutrição Clínica. Não é permitido oferecer ao paciente dieta diferente da prescrita, bem como alimentos que não sejam os ofertados pelo hospital, exceto mediante autorização por escrito do nutricionista, mesmo que a prescrição do paciente seja “dieta livre”.

As refeições são servidas nos seguintes períodos:

Café da manhã - 7h30-8h	Almoço - 11h30-12h
Lanche - 14h30-15h	Jantar - 17h30-18h
Ceia - 21h-21h30	

Obs.: a ceia e a colação só serão servidas para os pacientes diabéticos ou conforme descrição da dieta nutricional. Depois de assinada a alta hospitalar do paciente, as refeições não mais serão liberadas, e o paciente tem o prazo de uma hora de permanência no quarto.

ALIMENTAÇÃO DO ACOMPANHANTE

Todos os acompanhantes de pacientes maiores de 60 anos ou menores de 18 anos e de pessoas portadoras de necessidades especiais têm direito a receber as seguintes refeições: café da manhã, almoço e jantar.

Os acompanhantes que não se enquadram nessas condições poderão comprar as refeições de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 17h30, no caixa da Recepção Central; nos demais horários e dias, na Recepção do Pronto Atendimento. São aceitos como forma de pagamento cartão de crédito, débito, dinheiro e Pix.

SERVIÇO DE HOTELARIA

A higienização do quarto é feita diariamente, pela manhã, e sempre que for necessário.

Cada paciente tem direito a um kit de enxoval composto por uma manta, uma fronha, um travesseiro, dois lençóis, uma toalha de banho e uma camisola ou pijama. Diariamente, é feita a troca do enxoval pela enfermagem.

- Acompanhante de paciente menor de idade, de paciente idoso (acima de 60 anos) e de pacientes portadores de necessidades com prioridades definidas por lei têm direito ao enxoval (uma manta, uma fronha, um travesseiro, dois lençóis, uma toalha de banho). As mantas não são liberadas de rotina, mas podem ser solicitadas caso necessário.
- O paciente deve trazer seus itens de higiene pessoal para uso durante a internação.

DIREITO DE IMAGEM

É proibido filmar e fotografar sem autorização (conforme o artigo 20 do Código Civil de 2002) – ações sujeitas às penalidades administrativas e legais.

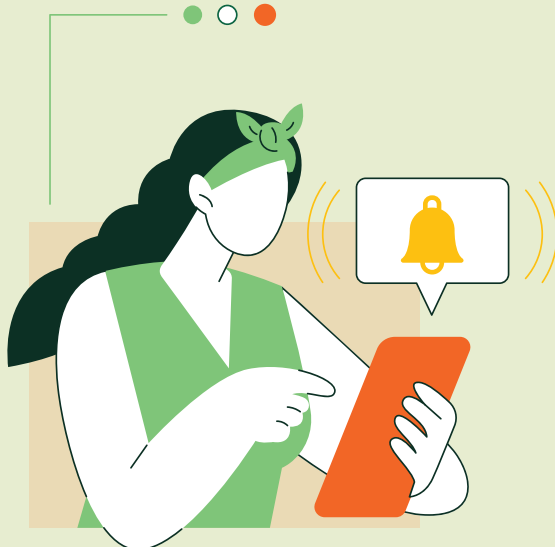


PREVENÇÃO A FRAUDES

O Instituto de Neurologia de Goiânia não **faz** contato por telefone solicitando depósitos ou transferências bancárias para a garantia de procedimentos, bem como não é uma prática do nosso corpo clínico que assim o faça.

Quando for necessária a apresentação de valores ou pagamentos, o hospital solicita o comparecimento do paciente ou acompanhante ao **Departamento de Acerto de Contas para as devidas orientações.**

Contato Acerto de Contas: (62) 99151-3980.





ALTA HOSPITALAR

Esse processo é iniciado com a alta médica e a liberação da enfermagem, quando são finalizados os procedimentos técnicos.

O paciente deverá solicitar atestados e relatórios ao médico no momento da alta.

Antes de deixar o leito/quarto, o paciente e/ou acompanhante deve se certificar de que está levando consigo todos os seus pertences pessoais.

Antes da alta, o paciente/acompanhante deve se dirigir à Recepção Central para verificar se existem pendências administrativas.

Após a verificação de que não existem pendências administrativas, a enfermagem deve entregar ao paciente/acompanhante o termo de liberação de alta.

IMPORTANTE:

Depois da alta médica e administrativa, será permitida a permanência no leito por, no máximo, uma hora. Depois desse período, poderá ser feita uma cobrança de diária particular.

O acerto das contas de internações particulares deve ser realizado somente em nosso Setor de Acerto de Contas, em horário comercial, com acerto parcial de dois em dois dias. Em caso de alta fora dos dias e horários comerciais, o Financeiro fará contato no próximo dia útil para agendar data e horário com o paciente para a realização do acerto financeiro.



VALORES E PERTENCES

O Instituto de Neurologia de Goiânia não se responsabiliza por objetos e bens de valores deixados em suas acomodações.

É recomendável que o paciente mantenha no hospital somente itens indispensáveis. Todos os pertences que não estiverem sob a guarda do hospital de forma excepcional (por exemplo, prótese dentária durante procedimento no centro cirúrgico) são de exclusiva responsabilidade do paciente/acompanhante, incluindo aparelhos auditivos.


Achados e perdidos serão guardados por até 15 dias após a alta no Departamento de Assistência Social.

DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE








DIREITOS

1. Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores do hospital, sem nenhuma forma de preconceito ou discriminação.
 2. Ser identificado e tratado pelo nome, e não por códigos, números e/ou nome da doença.
 3. Poder identificar as pessoas responsáveis, direta ou indiretamente, por seu cuidado, por meio de uniformes e crachás legíveis, posicionados em lugar de fácil visualização, nos quais deverão constar o nome, a função e uma foto.
 4. Ter sua privacidade, individualidade e integridade física asseguradas em qualquer momento do atendimento.
 5. Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações, por meio da garantia do sigilo ético profissional dos colaboradores do hospital, desde que observada a legislação vigente e salvo se acarretar risco para a comunidade em geral ou terceiros.
 6. Estar acompanhado, em consultas e internações, por pessoa indicada pelo paciente, se ele assim desejar.
- 



7. Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca do tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
8. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre sua doença ou hipótese diagnóstica; procedimentos; exames diagnósticos; medicações; tratamentos e duração prevista para eles, bem como os riscos de não realizar o tratamento proposto.
9. Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, qualquer um dos procedimentos propostos.
10. Ter o prontuário elaborado de forma legível, contendo sua identificação pessoal; exame físico; exames complementares com os respectivos resultados; hipóteses diagnósticas; diagnóstico definitivo; procedimentos ou tratamentos realizados; evolução e prescrição médica diárias, bem como identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de forma organizada, de acordo com os documentos padronizados pelo hospital.
11. Solicitar cópia ou ter acesso a seu prontuário, de acordo com a legislação vigente.
12. Ter respeitadas as suas crenças religiosas e espirituais.

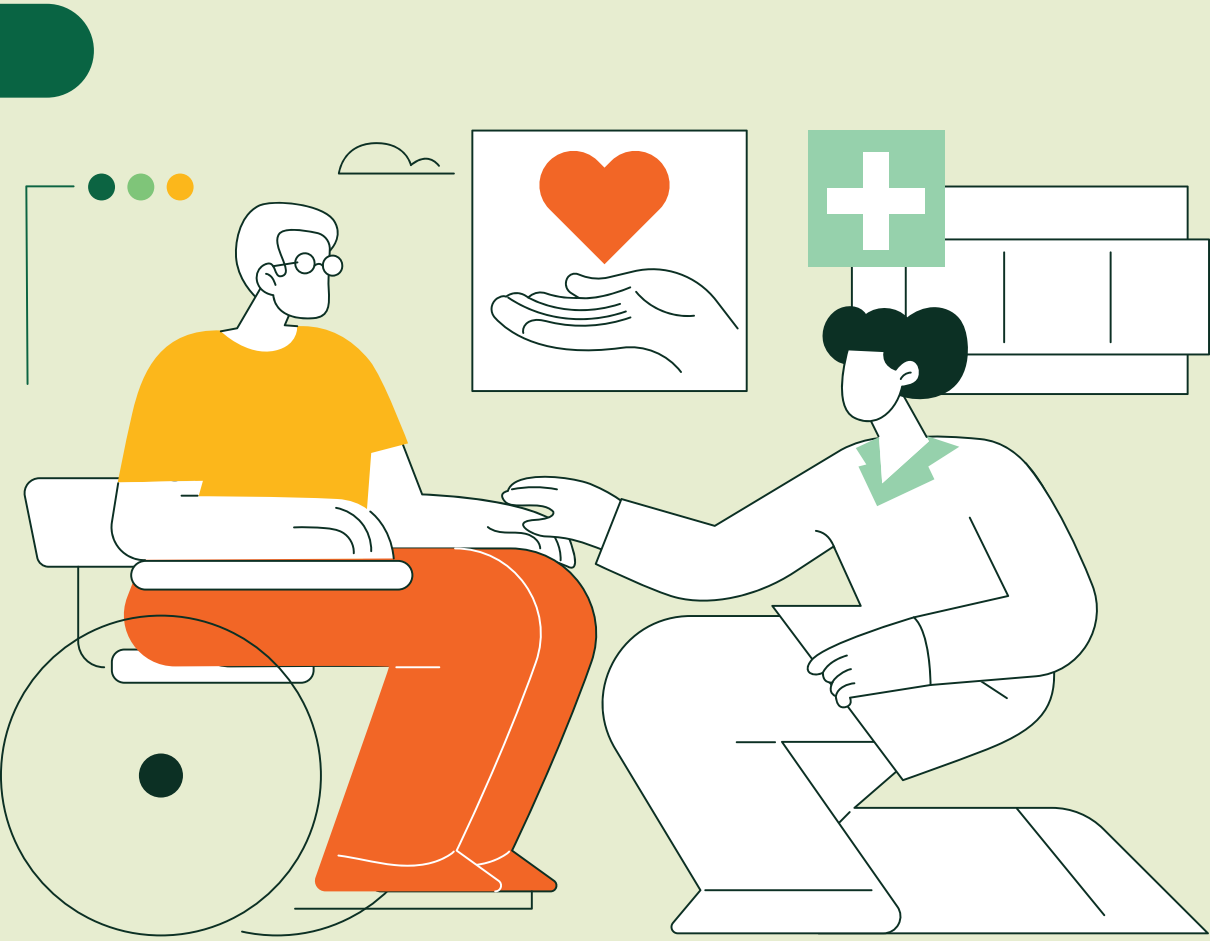
- 
- 
13. Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível.
 14. Revogar, a qualquer tempo, ou recusar livremente, uma vez devidamente esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos médicos, sejam eles diagnósticos, terapêuticos ou mesmo avaliações clínicas, desde que não haja risco de vida.
 15. Optar por não realizar tratamentos dolorosos ou extraordinários que visem prolongar a vida, bem como optar pelo local de sua morte, desde que sem nenhuma coação e estando de posse de suas faculdades mentais.
 16. Ter assegurados, em se tratando de criança ou adolescente, seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90), entre eles a permanência, em tempo integral, de um dos pais ou responsável.
 17. Ter assegurados, em se tratando de idosos, todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/03), em especial a permanência, em caso de internação ou observação, de um acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica contrária.
- 

18. Ter assegurados, em se tratando de paciente com transtorno mental, seus direitos, de acordo com a Lei Federal nº 10.216, de 6 de abril de 2001.
19. Ser informado sobre todos os direitos citados anteriormente, as normas e os regulamentos do hospital e os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de reclamações.

DEVERES

1. Agir com discrição nas dependências do hospital, seguindo seus padrões e normas.
2. Respeitar o direito dos outros pacientes, colaboradores e prestadores de serviços do hospital, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.
3. Ter ciência de todas as condições de admissão ou internação de pacientes, de acordo com os termos do hospital.
4. Respeitar a proibição de fumo nas dependências do hospital, proibição esta extensiva aos acompanhantes, conforme a legislação vigente.

- 
- 
5. Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções.
 6. Providenciar todos os documentos necessários para a autorização e aprovação do seu tratamento pela operadora (plano de saúde), entregando as guias de autorização ou comunicando sua recusa ao hospital.
 7. Respeitar a privacidade dos outros pacientes internados no hospital.
 8. Respeitar as normas de segurança e funcionamento do hospital e colaborar para que sejam também respeitadas por seus acompanhantes e visitantes.
 9. Deixar seus pertences pessoais com uma pessoa de confiança (parentes, responsável legal etc.), sendo vedado, a qualquer profissional deste hospital, a guarda de tais bens (joias, carteiras, documentos, equipamentos eletrônicos etc.).
 10. Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos a serem realizados como parte do tratamento. Deve consentir de forma livre, voluntária, esclarecida e com adequada informação.





Instituto de Neurologia de Goiânia

KoraSaúde

RT. Dr. Maurício Lopes Prudente | CRM-GO 8149