



MANUAL DO PACIENTE



ORIENTAÇÃO PARA O PACIENTE

Paciente: _____

Atendimento: _____

Leito: _____

DESPESAS QUE SÃO COBERTAS PELO PLANO DE SAÚDE PARA PACIENTE

Tipo de acomodação autorizada pelo plano de saúde:

☐ **Apartamento** ☐ **Enfermaria**

Foi realizado troca de acomodação: ☐ **SIM** ☐ **NÃO**

Foi pago diferença de acomodação: ☐ **SIM** ☐ **NÃO**

Caso a afirmativa seja positiva

O responsável está ciente da diferença dos honorários médicos: ☐ **SIM** ☐ **NÃO**

ACOMPANHANTE:

Pernoite com café da Manhã: ☐ **SIM** ☐ **NÃO**

O acompanhante tem direito às três refeições: ☐ **SIM** ☐ **NÃO**

DESPESAS EXTRAS:

(Refeições, Lanches e Frigobar): ☐ **SIM** ☐ **NÃO**

ALTA HOSPITALAR

Ao receber alta hospitalar ou ser transferido de setor, o(a) paciente/acompanhante deverá desocupar a acomodação no prazo de até 2 (duas) horas. A permanência na acomodação após tal prazo poderá incidir em cobrança particular.

Recepcionista

Paciente / Responsável
(assinatura legível)



REAL HOSPITAL PORTUGUÊS **DE BENEFICÊNCIA EM PERNAMBUCO**

Você está no maior complexo hospitalar do Norte/Nordeste. Aqui, o cuidado com o paciente está em todos os detalhes, e, neste manual, você encontra as informações necessárias para ter a melhor experiência no Real Hospital Português. Seja bem-vindo.

SUMÁRIO

1

**Segurança
na assistência
ao paciente**

Pág. 4



5

**Segurança em
caso de princípio
de incêndio**

Pág. 8

8

Hospitalidade

Pág. 10

9

Ouvidoria

Pág. 11

12

**Acesso
ao prontuário
físico**

Pág. 16

2

Serviços de apoio

Pág. 6

3

Achados e perdidos

Pág. 7

4

Golpe telefônico

Pág. 8



6

Serviços de conveniência

Pág. 8

7

Experiência do paciente

Pág. 10

10

Prevenção de infecções hospitalares

Pág. 12

11

Localização para facilitar sua locomoção no hospital

Pág. 14



13

Comercial e contas hospitalares

Pág. 16



14

Direitos e deveres

Pág. 18

1 SEGURANÇA NA ASSISTÊNCIA AO PACIENTE

1.1 IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE

A identificação correta do paciente é muito importante para a garantia da segurança do processo assistencial. Todos os que passarão por atendimento ou internamento receberão uma pulseira. Nela, constarão nome completo e data de nascimento. A conferência dos dados na pulseira é de extrema importância. Certifique-se de que a equipe que fornece o cuidado conferiu sua identificação antes de procedimentos como: administração de medicação, coleta de exames, transfusão de hemocomponentes, entre outros. É importante manter a pulseira até sua alta.

1.2 MELHORIA DA SEGURANÇA DOS MEDICAMENTOS

É importante comunicar à equipe assistencial todos os medicamentos que está usando e a quais você tem alergia. Lembre-se de que vitaminas, anticoncepcionais e analgésicos também são medicamentos e devem ser informados.

PARTICIPE PERGUNTANDO:

- Qual medicamento irei usar?
- Para que ele serve?
- Quantas vezes por dia e por quanto tempo devo usá-lo?
- É possível que haja alguma reação a esse medicamento?
- Posso usar esse medicamento junto com outros que já utilizo, com algum alimento ou com algum líquido?

SÓ UTILIZE MEDICAMENTOS PRESCRITOS PELO SEU MÉDICO.

1.3 CIRURGIA SEGURA

Nosso objetivo é garantir que sua cirurgia seja realizada conforme planejado.



Para isso, é importante conversar com seu médico sobre as indicações do procedimento ao qual você será submetido, os cuidados que devem ser adotados antes e após a cirurgia e os possíveis riscos. Esclareça todas as suas dúvidas.

Você assinará um termo de consentimento autorizando os procedimentos que serão realizados.

2 SERVIÇOS DE APOIO

2.1 HIGIENIZAÇÃO

Diariamente, são realizadas duas higienizações nas acomodações.

Horários

Das 7h às 13h e das 18h às 22h.

Observação: Sempre que houver necessidade fora desses horários, contate a equipe de enfermagem ou hospitalidade.

2.2 NUTRIÇÃO

A refeição servida aos pacientes é elaborada de acordo com a prescrição médica. É importante que você informe a equipe assistencial sobre alergias e/ou intolerâncias alimentares.

Por questão de segurança, os alimentos consumidos pelo paciente devem ser fornecidos exclusivamente pelo nosso serviço de Nutrição.

Café da manhã: das 6h às 8h.

Lanche: das 9h às 11h.

Almoço: das 12h às 14h.

Lanche: das 15h às 17h.

Jantar/ceia: das 18h às 20h.

Lanche: às 21h.

Observação: Sempre que houver necessidade fora desses horários contate a equipe de enfermagem ou hospitalidade.



2.3 ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL

Acolhemos e respeitamos todos os pacientes e seus familiares de acordo com suas crenças e individualidades. Caso queira receber a visita de religiosos, estamos à disposição. Procure a equipe de enfermagem da sua unidade para solicitá-la.

**Missas:**

De terça a sexta: às 6h30.

Sábado: às 17h30.

Domingo: às 9h.

Somos uma instituição vinculada à Igreja Católica. Realizamos acolhimento através do nosso Serviço Religioso.

Ramal 1261

2.4 ACESSO AO WIFI

RHP_Visitante

3 ACHADOS E PERDIDOS

O hospital não se responsabiliza por pertences dos pacientes e acompanhantes. Recomenda-se, na internação, que esses itens sejam entregues a familiares ou pessoas de confiança.

ACHADOS E PERDIDOS:

Segurança patrimonial/Central de Monitoramento

Ramal 1919

4 GOLPE TELEFÔNICO

Alertamos pacientes e familiares sobre tentativas de golpes que ocorrem em hospitais de todo o País. Os golpistas passam-se por médicos ou funcionários do hospital e solicitam que seja feito depósito para a realização de falsos exames e/ou procedimentos. **Em caso de dúvidas sobre cobranças e valores, ligue para a Tesouraria, 3416-1278 ou 3416-1074, ou compareça ao setor, no 8º andar do Edifício Garagem, de segunda-feira a sexta-feira, das 7h às 17h.** Não faça nenhum pagamento sem antes certificar a veracidade da cobrança. Qualquer pagamento ou depósito bancário deve constar a identificação Real Hospital Português de Beneficência em Pernambuco.

5 SEGURANÇA EM CASO DE PRINCÍPIO DE INCÊNDIO

- Mantenha-se calmo.
- Desocupe a área seguindo as rotas de fuga indicadas nas placas.
- Desça pelas escadas pelo lado externo, em fila indiana e segurando com uma das mãos o corrimão.
- Não utilize elevadores.
- Não retorne para buscar objetos.

6 SERVIÇOS DE CONVENIÊNCIA

6.1 RESTAURANTES E CAFETERIAS

- Real Café
- Palatsi
- Real Sabor
- Paço Real



6.2 CUIDADOS COM A BELEZA

Real Beleza

Telefone 3221.1293

Horários

Segunda: das 8h às 17h (horário através de agendamento).

Terça a Sexta: das 8h às 18h (horário através de agendamento).

Pacientes podem ter acesso aos serviços do Real Beleza mediante autorização médica por escrito.

6.3 BIBLIOTECA

Horários

De segunda a quinta: das 7h às 16h50.

Sexta: das 7h às 15h50.



6.4 ESTACIONAMENTO

O custo do estacionamento é de responsabilidade do usuário.

Consulte pacotes.

Ramal 7303

Horários

De segunda a quinta: das 7h às 17h.

Sexta: das 7h às 16h.

Observação: para adquirir pacotes fora do horário especificado, basta o cliente procurar nosso caixa de pagamento que funciona 24 horas.



7 EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

O setor de Experiência do Paciente atua em parceria com todas as áreas envolvidas direta ou indiretamente no seu cuidado, buscando continuamente a melhoria de nossos serviços através da experiência que você tem com nossa instituição e possibilitando conhecer e respeitar seus valores e suas necessidades, apoiando uma prática em que o paciente e seus familiares participem das decisões que envolvam seu tratamento e reconhecendo cada paciente como único.

Portanto, precisamos conhecer como foi sua experiência.

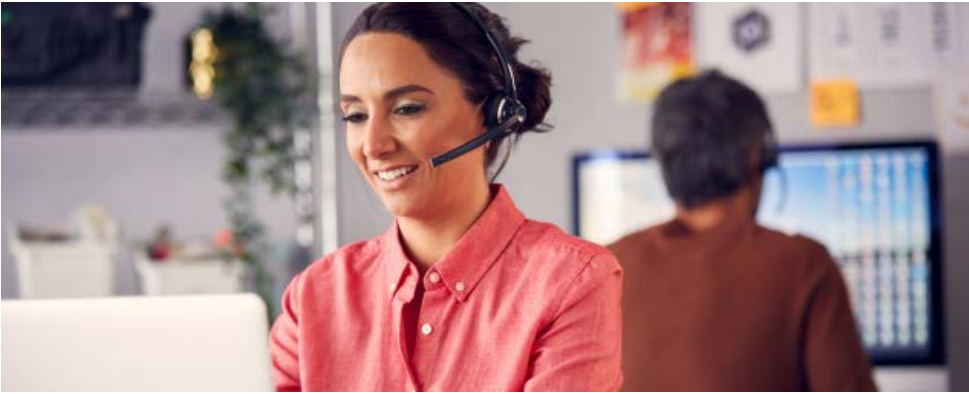
Após seu atendimento, você receberá uma pesquisa de satisfação. Sua avaliação é extremamente importante e contribuirá para o aperfeiçoamento dos serviços prestados. Não deixe de respondê-la.



8 HOSPITALIDADE

A equipe de Hospitalidade está disponível para ajudá-lo no que for preciso durante o seu internamento no hospital.

Ramal 1118



9 OUVIDORIA

Setor responsável pelo canal de relacionamento com pacientes/acompanhantes. Sua missão é ouvir sugestões, elogios e reclamações. Você pode dar sua opinião através dos seguintes canais:

Ramais 1970/7305

Localização: Setor de Ouvidoria - Térreo, ao lado da Maternidade.

Acesso ao QR Code disponível nas caixas de sugestões.

Setor de Ouvidoria

Horários (exceto feriados)

De segunda a quinta: das 7h às 18h.

Sexta: das 7h às 17h.

Site

rhp.com.br/contato/ouvidoria

E-mail

ouvidoria@rhp.com.br

Formulário de Avaliação de Atendimento

Disponível nas unidades de internação, emergências e recepções.



10 PREVENÇÃO DE INFECÇÕES HOSPITALARES

10.1 HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

A prevenção de infecção também está em suas mãos. A higienização das mãos é a medida mais simples e de menor custo para prevenir as infecções relacionadas à assistência à saúde. Durante todo o período de cuidado com sua saúde, os profissionais, visitantes e familiares devem higienizar as mãos, principalmente antes e após o contato com o paciente.

Orientações

Água e sabão

Lembre-se de retirar anéis, pulseiras e relógios.

Cinco momentos para a higienização das mãos:

1. Antes do contato com o paciente.
2. Antes da realização de procedimentos assépticos.
3. Após o contato com o paciente.
4. Após risco de exposição a fluidos corporais.
5. Após contato com áreas próximas ao paciente.



Higienize a palma das mãos, friccionando-as entre si.



Esfregue o dorso com a palma da outra mão.



Higienize bem entre os dedos.



Esfregue a base dos dedos na palma das mãos.



Friccione as polpas digitais e unhas.



Higienize bem os polegares com movimentos circulares.



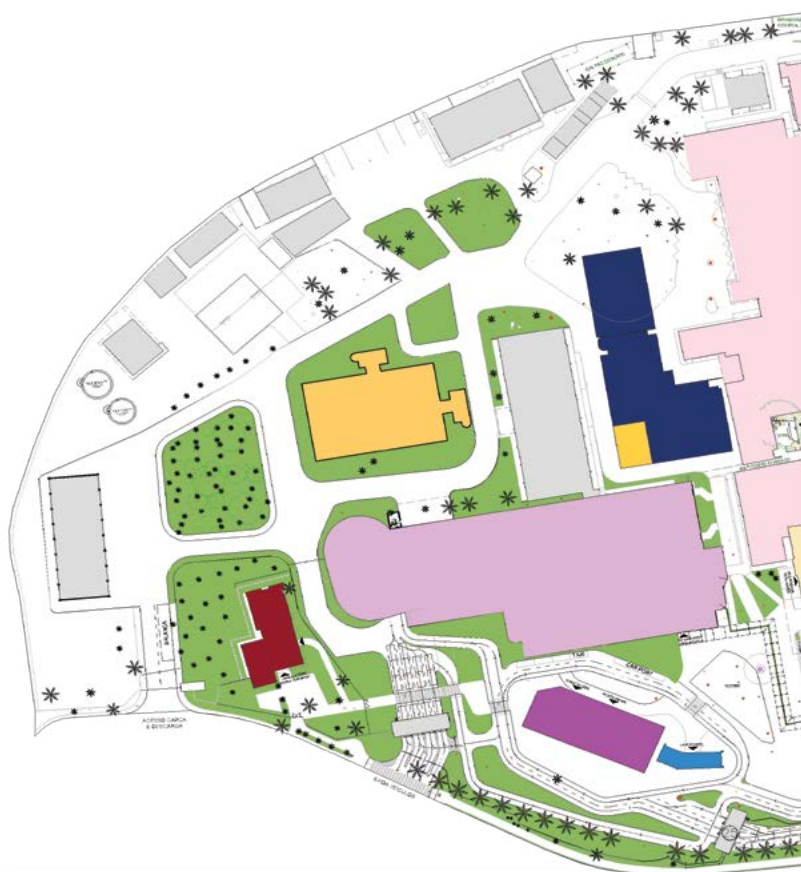
Higienize, também, os punhos.

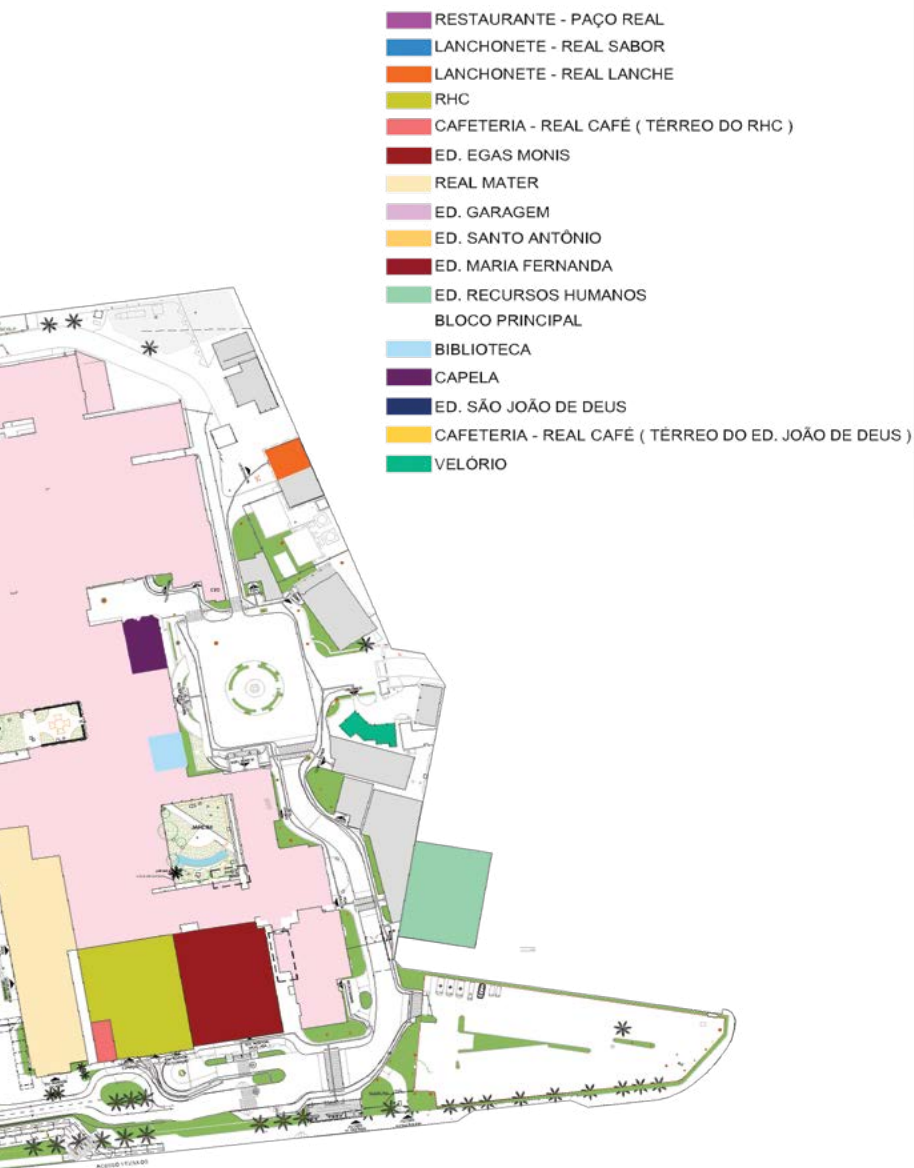
Tempo recomendado:

De 40 a 60 segundos (água e sabão).

De 20 a 30 segundos (preparação alcoólica).

11 LOCALIZAÇÃO PARA FACILITAR SUA LOCOMOÇÃO NO HOSPITAL





12 ACESSO AO PRONTUÁRIO FÍSICO

Você pode solicitar acesso ao prontuário físico através do site: www.rhp.com.br
orientação ao cliente → solicitação de documentos médicos – preencher e enviar formulário.
Ramais 1335/1106

13 COMERCIAL E CONTAS HOSPITALARES

13.1 DEPARTAMENTO FINANCEIRO

Ramais 1254/1255/1278

Horários (exceto feriados)

De segunda a quinta: das 7h às 17h.

Sexta: das 7h às 16h.

13.2 HONORÁRIOS MÉDICOS E DE PROFISSIONAIS TERCEIRIZADOS

Os honorários que não estão inclusos na fatura hospitalar são de inteira responsabilidade dos pacientes/familiares, que devem acertar valores e forma de pagamento diretamente com o profissional.

13.3 INTERNAMENTOS PARTICULARES

Entre em contato com o Departamento Financeiro do hospital para eventuais dúvidas sobre suas despesas hospitalares.

É proibida a cobrança de qualquer serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS), conforme a Lei Federal nº 8.080/90.

13.4 Diferença de acomodação

Se você tem direito à acomodação semiprivativa e deseja acomodação privativa, consulte a recepção para realizar a troca e fazer o pagamento da diferença. informe-se também com o seu médico sobre a diferença do pagamento de seus honorários.

13.5 Diárias

A diária hospitalar, independentemente do horário de entrada, encerra às 10h.

Ao receber alta hospitalar ou ser transferido de setor, o paciente/acompanhante deverá desocupar a acomodação no prazo de até 2 horas. Sua permanência na acomodação após tal prazo poderá incidir em cobrança particular.





14 DIREITOS E DEVERES

14.1 DIREITOS DOS PACIENTES E FAMILIARES

- Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação.
- Ser tratado por seu nome civil ou nome social, e não por números e/ou códigos.
- Reconhecer os profissionais que o atendem, por meio dos uniformes e crachás visíveis e legíveis que contenham nome e função.
- Receber informações claras, simples e compreensíveis sobre sua doença, procedimentos diagnósticos e terapêuticos, tratamentos propostos e riscos envolvidos.

- Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, com adequada informação, qualquer procedimento proposto.
- Se criança ou adolescente, ter seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90) assegurados; entre eles, a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável a seu lado.
- Se idoso, ter todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/03) assegurados, em especial a permanência, em caso de internação ou observação, de um acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica em contrário.
- Estar acompanhado, em consultas e internações, por pessoa indicada pelo paciente, se desejar.
- Receber visitas de acordo com as normas institucionais, bem como restringi-las, devendo fazê-lo por escrito.
- Receber ou recusar assistência psicológica, social e religiosa.
- Apresentar sugestões e reclamações sobre a qualidade dos cuidados e serviços prestados.
- Ter resguardada a sua integridade física, psíquica e moral, privacidade e individualidade.
- Ter acesso ao prontuário, de acordo com as normas estabelecidas pela instituição, como também solicitar cópia do seu prontuário, a qualquer momento, de acordo com a legislação vigente.
- Ter acesso, quando particular, às contas detalhadas referentes às despesas de seu tratamento. Se credenciado a alguma seguradora de saúde, o acesso fica restrito a ela.
- Ter resguardados seus segredos por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública.
- Consultar uma segunda opinião médica, quando desejar. Nessas situações, o médico deverá ser cadastrado no hospital, para garantir a excelência e segurança preconizada, e os honorários do profissional serão de responsabilidade do paciente.
- Ter situações de dores físicas avaliadas e controladas de acordo com as rotinas e os procedimentos do hospital, bem como receber analgesia e anestesia em todas as situações indicadas clinicamente, de acordo com as possibilidades terapêuticas disponíveis.
- Ser informado sobre todos os seus direitos, sobre as normas e os regulamentos da instituição e como se comunicar com as lideranças do hospital.

14.2 DEVERES DOS PACIENTES E FAMILIARES

- Seguir os padrões e as normas da instituição.
- Respeitar e colaborar com toda a equipe médica e demais membros da equipe assistencial.
- Fornecer informações precisas, completas e acuradas sobre seu histórico de saúde, doenças, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à saúde.
- Informar mudanças inesperadas em seu estado de saúde.
- Participar do seu plano de tratamento ou indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
- Seguir as orientações recomendadas pela equipe multiprofissional que o acompanha, estando ciente da sua responsabilidade perante as consequências em caso de recusa.
- Respeitar os direitos dos outros pacientes, acompanhantes e profissionais da instituição, que deverão ser tratados com cortesia.



• Atender e respeitar a proibição de fumo nas dependências do hospital, extensiva aos seus acompanhantes, conforme a legislação vigente.

- Zelar pelas propriedades do hospital colocadas à sua disposição para o seu conforto e tratamento.
- Não fazer uso de imagens (fotos e filmagens) que venham a divulgar, mostrar ou expor a instituição ou sua logomarca, bem como seus profissionais, sem autorização do setor de Comunicação Social.
- Responsabilizar-se pela guarda de seus objetos pessoais.
- Honrar seu compromisso financeiro com o hospital, saldando ou fazendo saldar por responsável financeiro seu atendimento médico hospitalar, tanto no que se refere às contas hospitalares quanto aos honorários de seus médicos assistentes.

PROTOCOLO DE RECEBIMENTO

Eu _____,
portador do CPF _____, confirmo
que recebi do Real Hospital Português o manual do paciente.

Recife, ____/____/____ Paciente _____

REAL



HOSPITAL
PORTUGUÊS