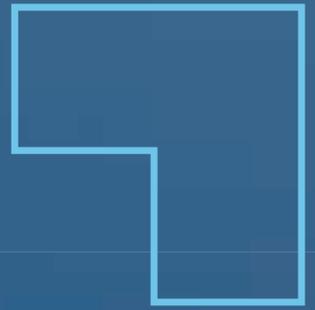




ORIENTAÇÕES AOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

BOAS-VINDAS!



Os Hospitais Proncor e Santa Marina disponibilizam atendimento personalizado, com acolhimento, conforto e tecnologias inovadoras a disposição de pacientes e médicos.

Neste guia, você terá acesso a todas essas informações e muito mais durante a permanência nas nossas unidades.

Seja bem-vindo(a)!



**Hospital
Proncor
C. Cachoeira**



**Hospital
Santa
Marina**



**Hospital
Proncor
Centro**



**Centro
Médico
Proncor**

INTRODUÇÃO

Este manual destina-se a pacientes e seus cuidadores (acompanhantes, familiares e visitantes). Sua finalidade é prestar informações importantes aos usuários de nossos serviços, como práticas que visam o bem-estar e a recuperação do paciente, sendo um instrumento facilitador para a convivência comum no ambiente hospitalar.

DIREITOS DOS PACIENTES E FAMILIARES



Esta Política é regida por princípios norteadores na definição de direitos e deveres dos pacientes e seus familiares



- Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito ou discriminação, restrição ou negação em virtude de idade, raça, cor, etnia, religião, orientação sexual, identidade de gênero, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, de anomalia, patologia ou deficiência.
- Ser identificado por nome completo e data de nascimento e tratado pelo seu nome de registro civil ou nome social, caso seja sua preferência, e não de modo genérico, ou pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa.

- Poder identificar os profissionais por meio de crachás visíveis, legíveis e/ou por outras formas de identificação de fácil percepção.
- Receber informações sobre normas da instituição de proteção dos seus pertences pessoais.
- Receber informações claras, simples e compreensíveis por parte da equipe que o assiste, adaptadas à sua condição cultural, a respeito do seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos.
- Receber tratamento hospitalar adequado para controlar e minimizar dores físicas, de acordo com diretrizes ou protocolos clínicos da instituição.
- Consentir ou recusar, após receber adequada informação, procedimentos diagnósticos, preventivos ou terapêuticos, salvo nos casos que acarretem risco à saúde pública.
- Indicar, por sua livre escolha, a quem confiará a tomada de decisão para a eventualidade de tornar-se incapaz de exercer sua autonomia, inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados, procedimentos e medidas de ressuscitação ou outros cuidados de sustentação da vida (aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados).
- Ter acesso ao seu prontuário de acordo com a legislação vigente e conforme normas da instituição. O prontuário deve incluir o conjunto de documentos e informações padronizadas sobre o histórico do pa-

ciente, princípios e evolução da doença, condutas terapêuticas e demais anotações clínicas.

- Ter resguardado o sigilo e a confidencialidade de toda e qualquer informação, mesmo após a morte, salvo nos casos de risco à saúde pública.
- Receber ou recusar assistência religiosa, psicológica e social.
- Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas de qualquer credo, bem como seus valores éticos e culturais.
- Ter garantida a preservação de sua imagem, identidade, privacidade, integridade física, psíquica e moral independentemente de seu estado de consciência.
- Ter direito a acompanhante de sua livre escolha, nas consultas e exames e durante a internação, nos casos previstos em lei, assim como naqueles em que a autonomia da pessoa estiver comprometida, de acordo com as normas da instituição.

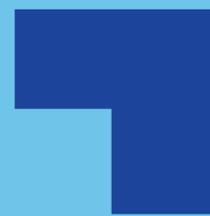


**CENTRO
CIRÚRGICO**

- 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.
- Solicitar segunda opinião ou parecer de outro profissional, bem como a substituição do médico responsável pelo seu atendimento, em qualquer fase do tratamento conforme política da instituição.
- Ter assistência respeitosa e com compaixão no fim de sua vida e ser tratado com dignidade e respeito após sua morte considerando a prática religiosa e cultura, sem que nenhum órgão ou tecido de seu corpo seja retirado sem sua autorização prévia, de sua família ou do responsável legal.
- Expressar e ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio da Ouvidoria e qualquer outro mecanismo existente, sendo respeitado em sua privacidade e confidencialidade.



SITUAÇÕES ESPECIAIS



Assegurar às crianças, adolescentes, indivíduos com necessidades especiais e idosos seus direitos de acordo com a legislação vigente e a política institucional

SEND O CRIANÇA OU ADOLESCENTE:

- Ter a mãe ou o pai como responsável pelas decisões e interesses;
- Manter a continuidade das atividades escolares, bem como o estímulo à recreação.

SEND O RECÉM-NASCIDO:

- Não ser separado de sua mãe ao nascer, exceto quando o próprio recém-nascido ou a mãe necessitarem de cuidados especiais;
- Receber aleitamento materno exclusivo, salvo quando isso representar risco à saúde da mãe ou do recém-nascido.

SEND O IDOSO:

- Assegurar o direito a acompanhante e proporcionar as condições adequadas para sua permanência em tempo integral segundo critério médico;
- Garantir atenção integral em especial às doenças que afetam preferencialmente os idosos.

NOTA: considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

RESPONSABILIDADES E DEVERES DOS PACIENTES E FAMILIARES

- Fornecer informações completas e verídicas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos, drogas, alergias, procedimentos médicos pregressos, ocorrência de doença transmissível e outros problemas relacionados à sua saúde.
- Solicitar esclarecimento caso não tenha compreendido as informações e orientações recebidas.
- Seguir as instruções e tratamento proposto pela equipe multiprofissional responsável pelo seu cuidado e assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações da equipe de saúde.
- Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da instituição colocadas à sua disposição visando seu conforto e tratamento.



- Adotar comportamento cordial e respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços da instituição, tratando-os com civilidade e cortesia.
- Contribuir para um ambiente saudável, sendo proibido ruídos, uso de bebidas alcoólicas, de tabaco e derivados, extensivo aos acompanhantes e visitantes, colaborando com a segurança e limpeza do ambiente.
- 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 quaisquer mudanças nessa indicação.
- Notificar à equipe responsável pelo seu tratamento sobre fato ou mudança inesperada que ocorra em relação à sua condição de saúde.

- Consumir somente alimentos fornecidos pelo hospital, sendo terminantemente proibido oferecer ao paciente internado alimentos de procedência externa.
- Comunicar à enfermagem a necessidade de uso de medicamento próprio.
- Evitar interferência nos equipamentos, não ingressando com o aparelho celular, nas UTIs, Pronto-socorro, Serviço de Apoio Diagnóstico.
- É proibido filmar ou fotografar e veicular imagens de profissionais, procedimentos e dependências do hospital.
- É proibido ao acompanhante utilizar os leitos de enfermaria ou o leito do paciente para repouso.



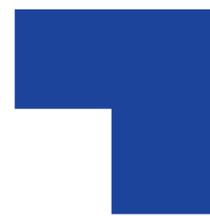
COFFEE SHOP

- Conhecer e respeitar as normas e regulamentos da instituição.
- Não manusear por conta própria materiais e equipamentos como soros, válvulas de gases, entre outros.
- Usar roupas adequadas ao entrar ou permanecer nas áreas comuns do hospital.
- Aceitar a alta médica, assistencial ou hospitalar quando o processo ou tratamento for considerado finalizado.
- Tratando-se de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades relacionadas deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados.



INTERNAÇÃO

SUA OPINIÃO É MUITO VALIOSA PARA NÓS!



Queremos ouvir o que está achando dos nossos serviços, da nossa estrutura e dos colaboradores.

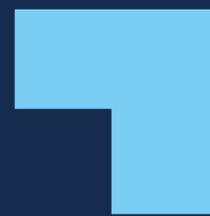


RESPONDA AO NOSSO QUESTIONÁRIO ENVIADO POR E-MAIL

Na pesquisa feita pelos Hospitais Proncor o paciente avalia sua jornada etapa por etapa, desde a recepção até a alta.

É rápido, prático e você vai ajudar os Hospitais Proncor a aumentarem a excelência do seu atendimento!

OUTROS SERVIÇOS



CENTRO DE DIAGNÓSTICO

No Proncor é possível centralizar a marcação de exames. Com exames de imagem como Endoscopia, Radiografia, Ultrassonografia, Tomografia, Ressonância Magnética **EM BREVE**.

Destacam-se também os exames cardiológicos, como Holter, Monitorização Ambulatorial da Pressão Arterial (MAPA), Ecocardiografia e **Hemodinâmica**. A Medicina Intervencionista também está disponível para tratar pacientes com patologias complexas de forma minimamente invasiva.

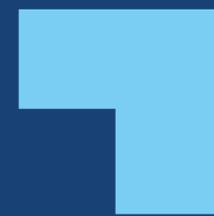
CENTRO MÉDICO

Através de consultas com especialistas e com hora marcada para cuidar da saúde e uma estrutura com comodidade e profissionais qualificados para ajudar na prevenção, controle e tratamento à saúde. Os serviços oferecidos pelo Centro Médico Proncor, contam com equipe multidisciplinar em **mais de 20 especialidades**, com atendimentos de segunda a sexta-feira.

CENTRO MÉDICO
PRONCOR



OUTROS SERVIÇOS

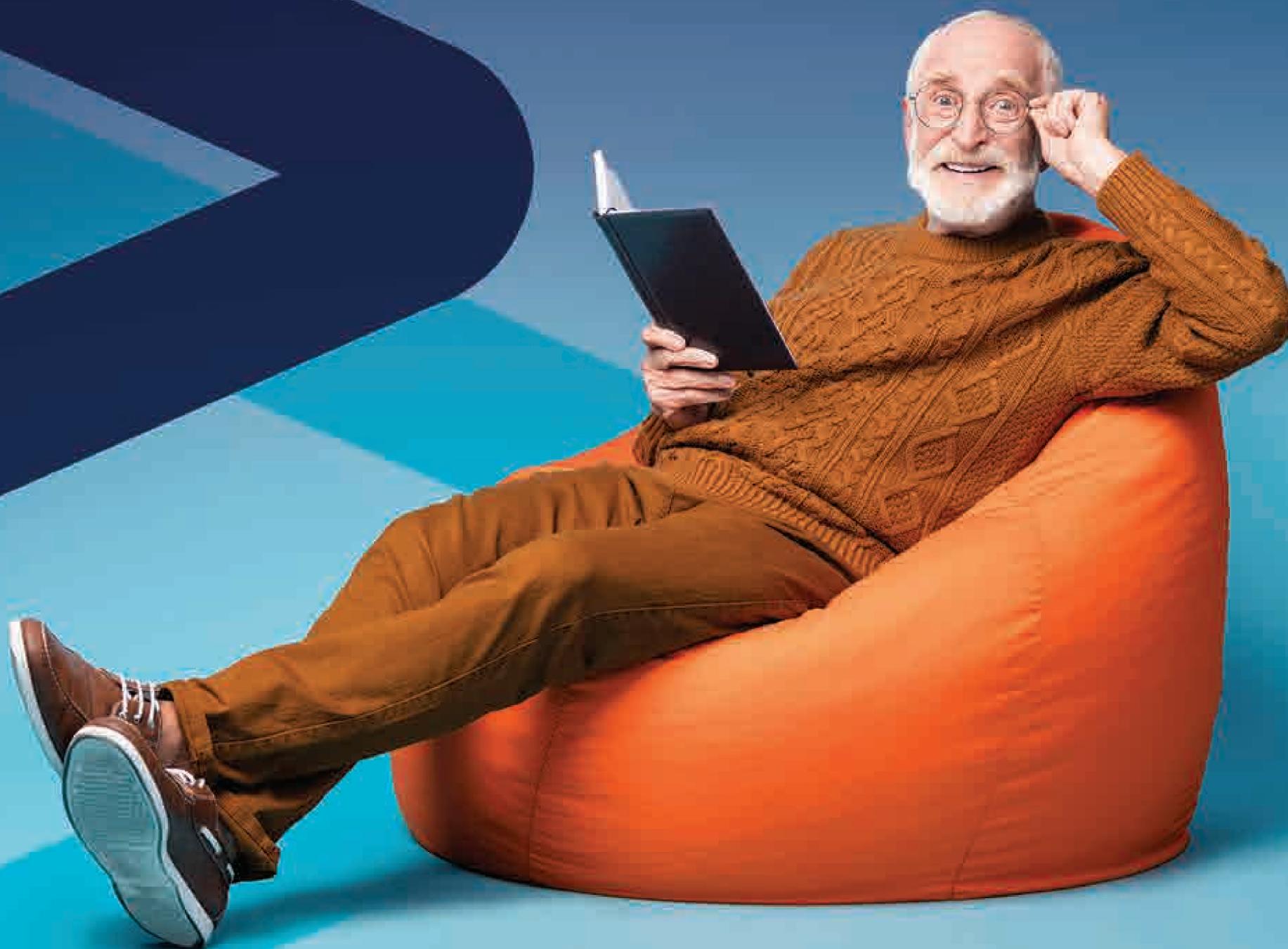


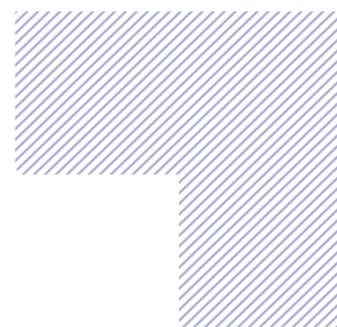
LONGEVIDADE Proncor

A Longevidade Proncor, é uma **linha de cuidado aos pacientes com 60 anos ou mais**. Com **fisioterapeuta, fonoaudiólogo, nutricionista, geriatra, cardiologista e enfermeira** que acompanham a saúde e planejam com o paciente a jornada de cuidados, desde a prevenção até os recursos assistenciais mais complexos, de forma acolhedora e resolutiva.

Informe-se sobre o projeto no número:

67 99665-3904 





 **HOSPITAL PRONCOR C. CACHOEIRA**
R. Raul Pires Barbosa, 1.800, C. Cachoeira
ESTACIONAMENTO COM MANOBRISTA

 **HOSPITAL PRONCOR CENTRO**
R. Maracaju, 1.265, Centro
ESTACIONAMENTO COM MANOBRISTA

 **CENTRO MÉDICO PRONCOR**
R. Oceano Ártico, 133, C. Cachoeira

 **HOSPITAL SANTA MARINA**
R. Dr. Eduardo Machado Metelo,
835, C. Cachoeira



hospitalproncor.com.br

Tel.: (67) **3042.3000**