



CARTILHA DO PACIENTE



Medical

Kora Saúde

APRESENTAÇÃO

Veja como você pode contribuir para a sua saúde e segurança durante a sua passagem pelos hospitais da Rede Medical. Aqui disponibilizamos informações sobre o nosso funcionamento. A leitura deste material é muito importante. Se, ainda assim, persistir alguma dúvida, não hesite em nos contatar.

Após a sua experiência conosco, você receberá, por e-mail, uma pesquisa de satisfação. Não se preocupe! Se você não respondê-la em até sete dias, nós o lembraremos pelo WhatsApp. Contamos com a sua participação para aprimorarmos cada vez mais o nosso atendimento.

Seja muito bem-vindo!

PESSOAS: A NOSSA RAZÃO

MISSÃO

Oferecer à Região Norte excelência na assistência hospitalar humanizada, por meio de tecnologias modernas e profissionais qualificados.

VISÃO

Ser o hospital mais seguro e resolutivo da Região Norte, o preferido entre médicos e pacientes.

VALORES

- Segurança e qualidade que geram confiabilidade.
- Formação e valorização dos colaboradores.
- Inovação e tecnologia.
- Atendimento humanizado e fidelizado.
- Excelência.

ADMISSÃO

Documentos e dados necessários para sua internação:

- RG
- CPF
- Carteira do convênio, se for o caso
- Código token (para os convênios que exijam esse recurso)
- Guia de internação ou procedimentos autorizados (quando se tratar de uma internação programada ou eletiva)
- Celular válido
- E-mail válido
- Endereço completo

HOSPITAL MEDICAL PALMAS

As internações eletivas ou programadas são realizadas na recepção do 2º andar do hospital. Ela funciona todos os dias, 24 horas.

HOSPITAL MEDICAL SANTA THEREZA

As internações eletivas ou programadas são realizadas na recepção do 1º andar do hospital. Ela funciona todos os dias, 24 horas.

Para internações destinadas a procedimentos, é necessária a presença de um acompanhante. No caso de partos, trazer o cartão de acompanhamento da gestante.

As orientações de preparo pré-operatório, como jejum e suspensão de medicamentos, devem ser respeitadas, conforme orientação médica, pois seu não cumprimento pode gerar o adiamento do procedimento.

Para a segurança do paciente, é necessário prestar informações para cadastro, principalmente dados de contato, como telefone.

Observações importantes:

- Em caso de pacientes admitidos para cirurgias programadas, os leitos são liberados somente após a alta do paciente do centro cirúrgico. Durante a realização do procedimento, o acompanhante deverá aguardar na recepção ou em outros espaços destinados à espera.
- O contato com o paciente e/ou familiar pode ocorrer mesmo após a alta hospitalar, pois pode haver neces-

sidade de comunicados urgentes da parte médica sobre achados clínicos.

- Menores de 18 anos, maiores de 60 anos ou incapacitados por qualquer razão (física ou legal) necessitam de um responsável pela internação.
- A diária hospitalar é indivisível e compreende o período do meio-dia do dia da internação ao meio-dia do dia seguinte. No caso de pacientes internados em caráter particular, contas parciais serão emitidas e deverão ser quitadas a cada 24 horas.

PREVENÇÃO DE GOLPES

A Rede Medical **NÃO FAZ** contato por telefone solicitando depósitos e transferências bancárias para a garantia de procedimentos. Quando necessário, o hospital solicita o comparecimento ao Setor de Atendimento para as devidas orientações.

SUA ROTINA MÉDICA

PRESCRIÇÃO MÉDICA

- Tem validade de 24 horas e é renovada diariamente pelo médico responsável.

VISITA MÉDICA

- Médico visitador: até as 14h.
- Médico de suporte clínico: até as 18h
- mediante acionamento.

INTERCORRÊNCIAS CLÍNICAS

- Após as 18h, situações urgentes serão avaliadas pelo médico do Pronto-Socorro.

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL



ENFERMAGEM

- Acompanhamento diário com enfermeiro assistencial e enfermeiro líder. Em caso de dúvidas, solicite auxílio.



NUTRIÇÃO

- A primeira avaliação nutricional ocorre após 24 horas de internação.



FISIOTERAPIA

- A indicação é solicitada pelo médico visitador.



FARMÁCIA

- Pacientes oriundos da Clínica Médica e menores de 12 anos serão avaliados nas primeiras 72 horas. Os demais pacientes, após 72 horas.

HORÁRIOS DE REFEIÇÕES

	Café da manhã – entre 7h30 e 9h30
	Almoço – entre 12h e 14h
	Lanche da tarde – entre 15h30 e 16h30
	Jantar – entre 18h e 19h
	Ceia – entre 20h e 21h

Só serão fornecidas refeições para acompanhantes previstos na legislação, quais sejam: acompanhantes de pacientes menores de 18 anos, idosos, gestantes, puérperas, pessoas com deficiência ou conforme autorização da equipe assistencial.

CUIDADOS DURANTE A OFERTA DAS REFEIÇÕES

- Manter o paciente sentado ou com a cabeceira elevada.
- Não oferecer comida com o paciente deitado.
- Dar a alimentação devagar, em pequenas quantidades.
- Aguardar o paciente engolir bem antes de oferecer mais.
- Não apressar a alimentação.
- Observar se o paciente apresenta:
 - Tosse
 - Engasgo
 - Dificuldade para engolir

Se isso acontecer, parar a alimentação e avisar a equipe.
- Seguir a dieta orientada (não oferecer alimentos de fora sem autorização).
- Após a alimentação, manter o paciente com a cabeceira elevada por cerca de 30 minutos.

HORÁRIOS PADRONIZADOS DE MEDICAÇÃO

PRESCRIÇÃO MÉDICA

- INÍCIO: 14h
- VALIDADE: 24 horas



Medicações a cada 6 horas (6/6h)

- 6h
- 12h
- 18h
- 24h



Medicações a cada 8 horas (8/8h)

- 8h
- 16h
- 24h

EXAMES LABORATORIAIS E DE IMAGEM



LABORATORIAIS

- Coleta de rotina: realizada a partir das 15h.
- Em caso de novas solicitações médicas, poderá ocorrer coleta adicional (extra).
- Manter jejum e os demais preparos conforme orientação da equipe.



IMAGEM

Exames de rotina

- Necessário aguardar autorização do convênio.
- Após autorização, o exame será programado.

Exames de urgência e emergência

- Realizados prioritariamente, conforme avaliação médica.
- Não dependem de autorização prévia em situações críticas.

PREVENÇÃO DE QUEDAS

Manter as grades
do leito elevadas



Informar a
presença de
tontura, fraqueza
ou dificuldade
para caminhar

Solicitar ajuda da equipe
multidisciplinar para se
levantar e ir ao banheiro

IDENTIFICAÇÃO E SEGURANÇA

	Pulseira Amarela Paciente com risco de queda
	Pulseira Vermelha Paciente com alergias registradas
	Pulseira Roxa Paciente em tratamento oncológico
	Pulseira Preta Paciente com nome idêntico ou fonema semelhante a outro paciente da unidade

CONFORTO E SUSTENTABILIDADE

Somos um hospital comprometido com a sustentabilidade. A troca de enxoval é realizada conforme critérios de hotelaria, promovendo o uso consciente de recursos naturais sem comprometer a segurança e o conforto do paciente.

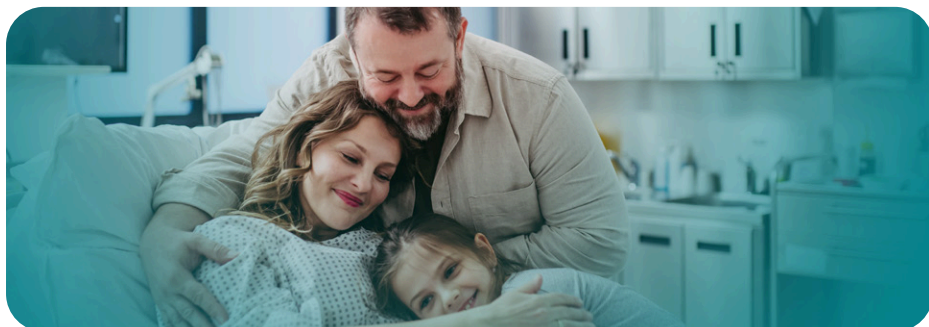


- **Lençóis:** troca em caso de sujidade ou a cada 48 horas.
- **Toalhas:** troca em caso de sujidade ou a cada 24 horas.
- **Camisolas:** troca diária.

ACOMPANHANTES E VISITAS

A presença de acompanhantes e visitantes, quando possível, pode contribuir muito para a recuperação do paciente, desde que sejam seguidas certas instruções.

- **Unidade de Internação:** é permitida a presença de um acompanhante 24 horas, com troca das 6h30 às 8h, das 17h30 às 18h30 e das 21h às 21h30. Será autorizado acompanhante somente para os pacientes de grupos previstos em lei: menores de 18 anos, idosos, gestantes, puérperas, pessoas com deficiência e/ou neurodivergência e outras condições indicadas pela equipe médica.



É necessário que o acompanhante seja cadastrado antes da entrada, portanto, ele precisa realizar o cadastro por meio da apresentação de um documento de identificação pessoal com foto.

- **UTI Adulto:** é permitida a presença de acompanhante, dependendo da condição do paciente e de sua avaliação pela equipe multidisciplinar. As orientações para o acompanhante na UTI são fornecidas pela equipe de enfermagem ou pelo serviço de psicologia do setor. A presença de acompanhante na UTI está vinculada ao cumprimento das recomendações de segurança pela equipe.

A troca de acompanhantes na UTI é permitida em dois horários: das 8h às 9h e das 19h30 às 20h30. O horário de visita ocorre das 10h30 às 11h, na UTI 1, e das 14h30 às 15h, na UTI 2. Poderão permanecer, durante a visita, apenas duas pessoas por vez, sendo acompanhante + visita ou visita + visita. Os visitantes na UTI devem ter idade maior ou igual a 18 anos e menor de 70 anos. Não são permitidos acompanhantes com suspeita de Covid-19, sintomas respiratórios e/ou de grupo de risco nem acompanhantes menores de 18 anos ou maiores de 60 anos.

HORÁRIOS DE VISITAS NO MEDICAL PALMAS

ÁREA	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO	Nº DE VISITANTE PERMITIDO
Unidade de Internação 2º Andar	Recepção 2º andar	13h às 18h	2
Unidade de Internação Mezanino	Recepção 2º andar	13h às 18h	2
UTI Adulto A	Segunda a sexta-feira: Recepção 3º Andar Sábado, domingo e feriados: Recepção 2º Andar	14h às 15h	2
UTI Adulto B		15h às 16h	2
UTI Adulto C		16h às 17h	2

HORÁRIOS DE TROCA DE ACOMPANHANTES

ÁREA	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO	Nº DE VISITANTE PERMITIDO
Unidade de Internação 2º Andar	Recepção 2º andar	8h às 9h 17h15 às 18h15	1
Unidade de Internação Mezanino	Recepção 2º andar	8h às 9h 17h15 às 18h15	1

- A entrada na UTI é permitida apenas quando acompanhada por um profissional da equipe de saúde;
- Será garantido à criança e ao adolescente o direito de visita à mãe ou ao pai internados, exceto quando estes estiverem em leito de isolamento, conforme determinação da CCIH. O menor deverá estar acompanhado de um responsável maior de idade.
- Durante o período de visita, é estritamente proibido o uso de celulares;
- É permitido circular apenas pelos corredores que acessam o leito onde seu paciente estiver internado; a circulação nos demais corredores do hospital não é permitida;
- Das 07h às 18h30, o acesso às Unidades de Internação será exclusivamente pela recepção do 2º andar. No período noturno, para situações excepcionais, o acesso ocorrerá pela recepção do Pronto Socorro Adulto;
- Para casos excepcionais envolvendo pacientes internados nas UTIs, é possível buscar assistência do Serviço de Psicologia de segunda a sexta-feira de 08h às 18h. Também é possível procurar ajuda nas recepções do hospital.

Os hospitais da Rede Medical não realizam ligações para pedir depósitos bancários, transferências ou pix. Em caso de dúvidas, procure pessoalmente o setor de atendimento ao cliente.

HORÁRIOS DE VISITAS NAS UTIs DO MEDICAL SANTA THEREZA

SETOR	DIAS DE VISITAÇÃO	HORÁRIO DE CHEGADA À RECEPÇÃO	HORÁRIO DE ENTRADA NA UTI	Nº DE ACOMPANHANTES PERMITIDO
UTI Neo/Ped (leitos 01 -10)	Terça, quinta e domingo	14h30	15h30 às 15h30	1
UTI Neo/Ped (leitos 11 - 20)	Terça, quinta e domingo	15h00	15h30 às 16h00	1
UTI Neo/Ped (leitos 21 - 26)	Terça, quinta e domingo	15h30	16h00 às 16h30	1
UTI Adulto	Todos os dias	15h30	16h00 às 17h00	2

- A entrada na UTI é permitida apenas quando acompanhada por um profissional da equipe de saúde;
- Durante o período de visita, é estritamente proibido o uso de celulares;
- É permitido circular apenas pelos corredores que levam à UTI; a circulação nos demais corredores do hospital não é permitida, exceto para acesso à respectiva unidade;
- Visitantes e acompanhantes não podem utilizar os elevadores exclusivos do hospital. Eles devem utilizar os elevadores do condomínio para acessar os pavimentos;
- Na UTI Pediátrica, a troca de acompanhantes (pais) pode ocorrer às 09h00 e às 16h30. Visitas de demais familiares não são permitidas;
- Para casos excepcionais, é possível buscar assistência do Serviço de Psicologia nos horários de visita designados ou entrar em contato pelo telefone (63) 3901-8330 (UTI Neo/Ped) ou (63) 3901-8336 (UTI Adulto). Também é possível procurar ajuda na Recepção do 2º Andar;

Os hospitais da Rede Medical não realizam ligações para pedir depósitos bancários, transferências ou pix. Em caso de dúvidas, procure pessoalmente o setor de atendimento ao cliente.



DURANTE A SUA INTERNAÇÃO, VOCÊ TEM VOZ!

Sua participação é essencial para um cuidado seguro e de qualidade. Durante a visita da equipe de saúde, aproveite esse momento para esclarecer dúvidas e entender melhor o seu tratamento.

- **Durante a visita médica, pergunte:**

- O que eu tenho?

- Entenda seu diagnóstico de forma clara.

- **O que será feito hoje?**

- Saiba quais procedimentos, exames ou condutas estão planejados.

- **Por que este cuidado é importante?**

- Compreender o motivo do tratamento ajuda na sua recuperação.

Sua segurança e bem-estar são nossa prioridade.
Não hesite em perguntar, participar e se informar.

PRONTUÁRIO DO PACIENTE

O prontuário é de propriedade do paciente, sendo a responsabilidade de guarda física do hospital. As informações contidas nele são sigilosas e de acesso restrito às pessoas que participam da assistência ao paciente ou pessoas autorizadas pelo próprio paciente ou seu responsável legal. Familiares de pacientes, mesmo que sejam profissionais de saúde, só poderão ter acesso ao prontuário mediante autorização do paciente ou do seu representante legal. Caso a família necessite de informações sobre o paciente, solicitamos fazer contato com a equipe médica assistente.

COMO SOLICITAR CÓPIA DO PRONTUÁRIO DO PACIENTE

As solicitações de cópia de prontuário deverão ser feitas exclusivamente nas recepções do hospital, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, por meio do preenchimento de formulário padrão com a identificação do solicitante e assinatura com comprovação por meio de documentação.

- **Solicitação realizada diretamente pelo paciente:** deverá ser apresentado um documento de identificação original com foto.
- **Solicitação realizada por representante legal:** deverá ser apresentado um documento de identificação original com foto e entrega de original ou cópia autenticada de documento que comprove sua condição de representante/responsável (autorização ou procuração específica/curatela/tutela/certidão de nascimento do paciente menor de idade). O próprio representante legal poderá retirar a cópia do prontuário.

Prazo de entrega da cópia do prontuário: 20 dias úteis.

ALTA HOSPITALAR

Antes de sair, confira se não esqueceu nenhum objeto pessoal e se está com todos os documentos: relatório de alta, receitas médicas, solicitações de exames e atestados (se houver).

Siga corretamente todas as orientações médicas e de enfermagem, especialmente quanto ao uso das medicações e dos cuidados em casa.

Caso receba alta com algum dispositivo (como sonda, cateter, curativo ou oxigênio), certifique-se de ter todas as orientações específicas e de ter esclarecido todas as dúvidas antes de sair.

Em caso de dúvidas ou intercorrências após a alta, procure a unidade de saúde mais próxima ou retorne ao hospital.

As altas são programadas até o meio-dia; em outros horários, serão realizadas em até 60 minutos após a entrega da documentação.

SUA OPINIÃO É IMPORTANTE

Após a alta hospitalar, você receberá um e-mail ou uma mensagem com a nossa pesquisa de satisfação.

Sua opinião é importante para nós, pois, por meio dela, podemos melhorar nossos fluxos e processos e reconhecer os trabalhos que estão sendo bem desenvolvidos.

DIREITOS DOS PACIENTES

Os hospitais da Rede Medical preservam a ética e o respeito ao ser humano como valores que fazem parte da assistência prestada no seu dia a dia. Por isso, respeita também os direitos dos pacientes, que todos devem saber, como:

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 por seu nome e não códigos, números e/ou nome da doença.
3. Poder identificar as pessoas responsáveis, direta ou indiretamente, por sua assistência, por seu cuidado, por meio de uniformes e crachás legíveis, posicionados em lugar de fácil visualização, nos quais deverão constar nome, função e foto.
4. Ter sua privacidade, individualidade e integridade física asseguradas em qualquer momento do atendimento.
5. Ter assegurado o direito de confidencialidade de suas informações por meio da garantia do sigilo ético profissional dos colaboradores do hospital, desde que observada a legislação vigente. Salvo se acarretar riscos para a comunidade em geral ou a terceiros.
6. Estar acompanhado em consultas e internações por pessoa indicada pelo paciente, se 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 sua duração prevista, 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. Buscar uma segunda opinião acerca do diagnóstico ou do tratamento apresentado, bem como substituir o médico responsável por seu atendimento a qualquer tempo, quando entender pertinente.
11. 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.
12. Solicitar cópia ou ter acesso a seu prontuário, a qualquer momento, de acordo com a legislação vigente.
13. Ter respeitadas as suas crenças religiosas e espirituais.
14. 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, de modo a buscar sua cura e reabilitação, além da prevenção de complicações.
15. 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.

16. 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.
17. 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), dentre eles a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável.
18. 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 em contrário.
19. 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.
20. Ser informado sobre todos os direitos citados anteriormente, as normas e os regulamentos do hospital e os canais de comunicação institucionais para a obtenção de informações e esclarecimentos.
21. Após a sua morte, ser tratado com o mesmo respeito e dignidade, não tendo nenhum órgão ou tecido extraído do seu corpo sem a prévia autorização de seus familiares ou de seu responsável legal.

DEVERES DOS PACIENTES

1. Agir com discrição nas dependências do hospital, seguindo os padrões e as normas internas.
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 fumar nas dependências do hospital, proibição esta extensiva aos seus acompanhantes, conforme a legislação vigente.
5. Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais de 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. Conhecer o regulamento interno dos hospitais da Rede Medical, respeitando-o e fazendo-o ser respeitado por seus acompanhantes e visitantes.
9. Deixar os seus pertences pessoais com uma pessoa de sua confiança (parentes, responsável legal, etc.), sendo vedado a qualquer profissional deste hospital a guarda de tais bens (joias, carteiras, documentos, equipamentos eletrônicos etc.).
10. O paciente tem o dever de atender e respeitar a proibição de fumar nas dependências do hospital, extensiva aos seus acompanhantes, conforme a legislação vigente.
11. A 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.
12. Não fotografar ou filmar.

VALORES E PERTENCES

Os hospitais da Rede Medical não se responsabilizam por objetos e bens de valores deixados em suas acomodações.

É recomendável que o paciente traga para o hospital somente itens indispensáveis. Caso porte algum objeto de valor, deve deixá-lo guardado sob seus cuidados ou de seu acompanhante.

Não é permitida a entrada de aparelhos de TV, ferros elétricos, ventiladores ou outro tipo de equipamento elétrico ou eletrônico.

OUVIDORIA / NURC

 (63) 99989-4995

nurc@redemedical.com.br



Precisa de apoio durante a sua internação?

Aponte a câmera do celular para o QR Code para solicitar higienização, manutenção ou outros serviços de apoio de forma rápida e prática!

Estamos aqui para cuidar de você!

**INFORMAÇÃO, CUIDADO E ACOLHIMENTO:
VOCÊ NUNCA ESTÁ SOZINHO.**

ELABORAÇÃO

Luana Rodrigues
Enfermeira

APROVAÇÃO

Dayvid Guimarães
Analista de Qualidade

Paulianna Evangelista
Coordenadora de Enfermagem

Baixe o
aplicativo
Medical
Cliente



DISPONÍVEL NO
Google Play



Baixar na
App Store



Medical

KoraSaúde

www.hospitalpalmasmedical.com.br

(63) 3236-1819