

Guia do Paciente e Familiar



Sumário

Missão.....	4
Valores.....	4
Prefácio.....	4
Direitos, Deveres e responsabilidades (Pacientes, seus familiares e cuidadores).....	4
Direitos dos Pacientes, seus familiares e representantes.....	5
Responsabilidade dos Pacientes, seus familiares e representantes.....	7
Deveres do Cuidador.....	7
Chegando no Hospital Placi.....	8
Internação.....	8
Consentimento Livre e Esclarecido.....	8
Acomodações.....	8
Higienização dos Apartamentos.....	8
Equipe Interdisciplinar.....	8
Conferência Familiar.....	9
Cuidador Formal.....	9
Nutrição e Dietética.....	9



Horários de Refeição dos Pacientes.....	9
Visita aos Pacientes.....	10
Visita de crianças e adolescentes.....	10
Visita de pet.....	10
Alta Hospitalar.....	11
Orientações Importantes.....	12
Prevenção e Controle de Infecção Hospitalar.....	12
Monitoramento por Câmera.....	12
Medidas de Segurança do Ambiente.....	12
Canais de Comunicação.....	12
Restaurante.....	13
Satisfação do Paciente.....	13
Ambiente Livre do Tabaco.....	14
Compromisso com a diversidade e a inclusão.....	14
Fique Atento!.....	14



Missão

Acolher, cuidar e recuperar pessoas.

Valores

Paciente e família em primeiro lugar;

Cuidar com excelência e dignidade;

Acolhimento e empatia;

Ética e respeito;

Trabalho em equipe Técnica e segurança;

Inovação.

Prefácio

Seja bem-vindo ao Hospital Placi Cuidados Extensivos. Somos uma rede de hospitais de transição focado no acompanhamento integral e personalizado para a reabilitação, readequação de cuidados e cuidados paliativos. Aqui você encontrará a estrutura adequada e uma equipe interdisciplinar preparada para dar continuidade ao seu CUIDADO. É necessário fortalecer o vínculo de confiança entre o paciente, a família e a equipe assistencial e isso se faz simultaneamente ao planejamento e à organização desse cuidado. Acreditamos que cuidar é mais do que tratar.

O Guia do Paciente e Familiar foi criado para orientá-lo sobre a sua jornada no Placi, incluindo a participação do seu acompanhante ou cuidador para auxiliar no cuidado. Por isso, fique tranquilo: você terá a segurança durante a sua permanência no Placi e o nosso carinho e acolhimento.

Direitos, Deveres e Responsabilidades

(Pacientes, seus familiares e cuidadores)

Para garantir a boa convivência, o máximo de bem-estar e a efetividade dos tratamentos realizados, é importante que todos conheçam seus direitos, deveres e responsabilidades.

Direitos dos Pacientes, seus familiares e representantes:

1. Receber, por escrito em modelo de cartilha, em linguagem clara e objetiva, seus direitos e responsabilidades durante o período de internação no hospital Placi Cuidados Extensivos, bem como o esclarecimento de dúvidas oriundas de tal documento.
2. Ser chamado e identificado por seu nome de registro, nome social e/ou sobrenome de acordo com sua escolha. E estar livre de ser atingido por práticas discriminatórias ou desrespeitosas.
3. Ter sua comunicação com a equipe de saúde preservada quando necessitar de intérprete para um idioma diferente do português, libras e/ou braille, recebendo uma pessoa de referência para auxiliar nesta comunicação.
4. Ter a fácil identificação de profissionais que lhe oferecem atendimento, através de crachá com nome, função e foto.
5. Ter garantido o direito de manter a comunicação em caso de emergência sanitária, através de chamadas de vídeo, alinhando dia e horário com equipe de psicologia.
6. Ter garantido direito a ser ouvido, por meio de um canal direto de comunicação, sendo suas queixas, críticas e/ou elogios encaminhados aos setores responsáveis. Quando apresentar alguma reclamação, esta deverá ser averiguada, com retorno ao paciente, familiar ou seu representante.
7. Ter resguardada a sua proteção e integridade física nas áreas internas ao hospital.
8. Ter respeitada sua autonomia caso opte ser responsável por sua internação, desde que tenha preservada sua lucidez e orientação, sendo assim capaz de responder por seus atos de vida civil.
9. Dispor de uma referência antecipadamente, seja ela familiar ou não, que atue e comprove sua responsabilidade legal mediante procuração, curatela, tutela ou guarda, a fim de tomar decisões em seu nome, em questões relacionadas ao seu cuidado, por sua opção ou por impossibilidade de fazê-lo.
10. Ter disponibilizada a consulta ou cópia de seu prontuário, de acordo com a legislação em vigor.
11. Ter a garantia do sigilo sobre suas informações, com a possibilidade de definir quais delas e em que situação poderão ser compartilhadas com familiares e/ou terceiros.
12. Ter garantida e respeitada sua privacidade, assim como hábitos e padrões conforme possibilidade da instituição.
13. Concordar ou recusar o monitoramento de seu leito através de circuito interno de câmeras.
14. Utilizar suas próprias roupas e manter objetos pessoais em respectivo leito, segundo seu desejo.
15. Ser acompanhado por um cuidador formal (contratado pelo próprio paciente ou responsável) ou informal (familiar ou terceiros), exceto em situações de calamidade pública/emergência sanitária, ou que forem analisadas como de risco ou prejuízo ao paciente e/ou para os demais usuários do hospital.
16. Ter seu cuidado individualizado garantido em situações de vulnerabilidade.
17. Receber visitas de parentes e amigos, respeitando o número limite de 03 (três) pessoas

por leito e horários compatíveis, desde que não ofereçam risco à saúde e segurança do paciente ou da equipe de saúde ou comprometam as atividades destinadas aos seus cuidados. E, ainda, ser informado em caso de limitação clínica ou restrição aplicada a esse direito.

18. Restringir ou recusar comunicação ou visita de quaisquer pessoas.
19. Receber visita de animais de estimação desde que respeitados os procedimentos determinados pelo Hospital.
20. Designar médico de sua confiança para acompanhar seu tratamento durante período de internação, se for de sua vontade.
21. Ter acesso a seu diagnóstico e tratamento por escrito, identificado com o nome do profissional de saúde e seu registro no respectivo Conselho Profissional, de forma clara e legível.
22. Obter informações claras de modo que compreenda sua doença ou hipótese diagnóstica, procedimentos, medicamentos, tratamentos específicos para o seu caso e a duração deles, assim como ser orientado quanto aos benefícios e riscos mediante a adesão ou não do que lhe for proposto.
23. Ser informado pela equipe de saúde sobre Planejamento Terapêutico traçado como meta estabelecida de cuidados para sua internação.
24. Ter situações de dores físicas, psicológicas, sociais e espirituais avaliadas e controladas de acordo com as possibilidades terapêuticas disponíveis.
25. Consentir ou recusar, voluntária e de maneira esclarecida, procedimento, medicamento ou terapia proposta e revogar, a qualquer tempo, consentimentos dados anteriormente.
26. Receber instruções e esclarecimentos claros de como proceder após a alta hospitalar.
27. Receber ou recusar assistência psicológica e social, oferecida pela equipe Placi ou por profissional/ referência externa solicitado pelo paciente e/ou familiar responsável.
28. Ter seus valores e crenças, espirituais e religiosas, comuns ou individuais respeitadas.
29. Solicitar, participar ou recusar atividade espiritual e/ou religiosa, individual ou em grupo, oferecida por assistente espiritual (capelão) ou por grupos religiosos externos captados pela equipe Placi.
30. Ser o paciente, o familiar ou seu representante esclarecidos sobre a possibilidade e limites institucionais para doação de órgãos, nos termos da legislação vigente.
31. Receber a garantia do direito de não ter nenhum órgão retirado de seu corpo sem sua prévia aprovação.
32. Receber um tratamento humanizado e digno, pautado na ética e cortesia, por todos os colaboradores do hospital Placi Cuidados Extensivos.
33. Interromper tratamentos indesejados que visem apenas prolongar sua vida sem qualidade, respeitando seu direito individual e seus valores, podendo, sempre que possível, escolher o local de sua morte.
34. Ter assegurado direito à dignidade e respeito, mesmo após a morte. Os familiares ou responsáveis devem ser avisados imediatamente após o óbito, pela equipe médica da instituição, sobre o referido desfecho, exceto em situações que optarem por receber a notícia em horário específico.

Responsabilidade dos Pacientes, seus familiares e representantes:

1. Fornecer informações completas e precisas sobre o histórico de saúde, doenças prévias, medicamentos em uso, procedimentos médicos anteriores e outras questões relacionadas à sua saúde.
2. Utilizar a identificação entregue pela instituição para pacientes, familiares e visitantes, durante toda a permanência nas dependências do Hospital.
3. Cumprir as normas institucionais para segurança e prevenção de infecção.
4. Seguir as recomendações e instruções dadas pelos profissionais responsáveis pelos seus cuidados, assumindo a responsabilidade pelas consequências de não cumprir tais orientações.
5. Utilizar somente medicações prescritas pela equipe médica do hospital ou por médico assistente durante o período de internação.
6. Preservar os recursos da instituição e do ecossistema, assim como zelar pelos seus pertences durante sua permanência no hospital.
7. Respeitar os direitos dos demais pacientes, profissionais e prestadores de serviço de serem tratados de forma cortês e respeitosa durante todo período de internação.
8. Respeitar a privacidade dos outros pacientes, familiares e acompanhantes.
9. Não divulgar informações pessoais de outros

pacientes, familiares, equipe de saúde e prestadores de serviços do hospital sem seu consentimento prévio.

10. Respeitar a proibição do fumo nas dependências do Hospital, conforme legislação.

Deveres do Cuidador

1. Atuar como elo entre a pessoa cuidada, a família e a equipe do hospital.
2. Escutar, estar atento e ser solidário com a pessoa cuidada.
3. Auxiliar nos cuidados de higiene (corporal e oral).
4. Estimular e ajudar na alimentação do paciente.
5. Ajudar na locomoção e atividades físicas, tais como: andar, tomar sol e exercícios físicos.
6. Estimular atividades de lazer e ocupacionais.
7. Auxiliar mudanças de posição na cama e na cadeira.
8. Comunicar à equipe de saúde sinais de desconforto do paciente.
9. Ser ativo em situações que se fizerem necessárias para a melhoria da qualidade de vida e recuperação da saúde do paciente.
10. Aprender a cuidar do paciente conforme suas necessidades para colaborar e manter o cuidado após a alta.
11. Comunicar a equipe de enfermagem quando se ausentar do quarto.

Chegando no Hospital Placi

Internação

Este é momento da chegada do paciente ao Placi. Desejamos que ela seja acolhedora.

Todo paciente deve ter um responsável, caso não seja o próprio por sua internação. Será função dele fornecer as informações corretas, apresentar a documentação necessária do paciente (RG, CPF e carteira do convênio) e do responsável (RG e CPF). Deverá informar o documento de identificação do cuidador (s). Deverá assinar os termos de internação que serão apresentados pela recepção.

Consentimento Livre e Esclarecido

Para a realização de alguns procedimentos, nossa equipe médica esclarecerá os benefícios e os riscos. Caberá ao responsável, aceitar ou não a realização do procedimento.

Acomodações

Nossas acomodações contam com itens de comodidade, como TV a cabo, Wi-Fi, frigobar, telefone, ar-condicionado e acomodação para pernoite de acompanhante ou cuidador.

As acomodações são definidas previamente conforme

a necessidade do paciente, do cuidado ou da Instituição. Quando necessário poderá ocorrer a troca do paciente de acomodação com aviso prévio do seu responsável ou representante.

Higienização dos Apartamentos

A higienização é realizada diariamente e, sempre que necessário, poderá ser solicitada.

Equipe Interdisciplinar

O Hospital conta com uma equipe interdisciplinar composta por médicos presentes 24 horas, enfermeiros, técnicos de enfermagem,

fisioterapeutas, fonoaudiólogos, psicólogos, nutricionistas, assistentes sociais, farmacêuticos, terapeutas ocupacionais, musicoterapeutas e apoio espiritual. Faremos uma avaliação inicial do quadro do paciente, identificando as necessidades, definindo metas para a elaboração do planejamento do cuidado.

O Hospital Placi é aberto para receber e acolher profissional de saúde escolhido pelo paciente ou responsáveis. A questão financeira será acordada entre família e médico assistente.

Conferência Familiar

Conferência familiar é uma reunião periódica com integrantes da equipe interdisciplinar, realizada com paciente e/os familiares com o objetivo de compartilhamento de informações e esclarecimento de dúvidas acerca das preocupações do paciente e da família.

Obter informações mais apuradas sobre o seu estado de saúde, alinhar as expectativas com as perspectivas da equipe e atualizar a condição clínica e de cuidado do paciente, além da discussão sobre o processo de alta para garantir a transição segura.

Cuidador Formal

Um dos pontos fundamentais de nosso trabalho está relacionado ao cuidador que irá acompanhar o paciente durante a sua internação. Nossa equipe interdisciplinar irá prepará-lo e orientá-lo durante a sua permanência em nosso hospital e esses

conhecimentos poderão ser aplicados após a alta do paciente para continuidade de cuidados.

O cuidador formal deverá permanecer com o crachá de identificação fornecido pela recepção durante todo o tempo dentro do Placi.

Nutrição Dietética

Todas as refeições do paciente são elaboradas e supervisionadas pelo serviço de nutrição, buscando oferecer uma alimentação balanceada e adaptada ao estado clínico do paciente, considerando seus hábitos alimentares e desejos. Portanto, solicitamos que acompanhantes, visitantes e cuidadores identificando algum desejo do paciente não ofereçam qualquer alimento sem prévia consulta à nossa equipe. Esta atitude, por mais que seja bem-intencionada, pode causar danos ao tratamento do paciente.

O cuidador formal deverá permanecer com o crachá de identificação fornecido pela recepção durante todo o tempo dentro do Placi.

Horários de Refeição dos Pacientes

Café da manhã	07:00 às 08:00
Colação	09:00 às 09:30
Almoço	12:00 às 13:00
Lanche	15:00 às 15:30
Jantar	18:00 às 18:30
Ceia	20:00 às 20:30

Visita aos Pacientes

Nossa experiência mostra que a presença de pessoas amigas, familiares, animais de estimação, crianças e adolescentes é fundamental para o cuidado dos nossos pacientes. É por isso que estimulamos essa prática! Para a comodidade e a segurança de todos, solicitamos atenção às nossas orientações, para que este momento possa ser bem aproveitado.

Horário de visita:

07:00 às 19:00 horas diariamente.

Existindo necessidade de visitação após o horário estabelecido, solicitamos comunicar previamente o serviço social.

Os visitantes devem se identificar na recepção e manter a identificação em lugar visível ao longo da permanência nas dependências do Placi. Ao término da visita, favor devolver a mesma na recepção para registro.

Em caso de necessidade de saúde do paciente ou de epidemias identificadas pelo Ministério da Saúde, o número de visitantes ou a dinâmica de visitas podem ser alteradas.

Visita de Crianças e Adolescentes

A presença de crianças e adolescentes é muito bem-vinda! Basta agendar a visita previamente com a equipe de Psicologia. Isso garante que pais e crianças sejam bem orientados. Não é permitida a circulação de crianças desacompanhados dos seus responsáveis nas dependências do Placi.

Visita de Pet

Muitos pacientes têm animais de estimação dos quais sentem falta no período de internação. Caso queira trazer seu animal para uma visita, agende previamente com o nosso serviço social para que forneça as orientações para ingresso de pet no hospital.

Alta Hospitalar

Somos um hospital de transição. O preparo da alta é definido consensualmente entre equipe assistencial, paciente e familiar e iniciada desde a internação do paciente. Ao longo do processo de alta, os envolvidos receberão da nossa equipe todas as orientações pertinentes aos cuidados que deverão ser realizados na transição para a residência ou instituição de longa permanência. Esta preparação inclui a orientação do ambiente e o treinamento do cuidador por parte de nossa equipe para a continuidade dos cuidados após a alta.

Quando a data da alta estiver próxima, você será orientado pelo nosso serviço social ou equipe assistente e receberá um material explicativo contendo informações necessárias para a continuidade de cuidados.

Será bastante oportuno realizar a leitura desse material e aproveitar esse momento que antecede a alta para esclarecer as dúvidas que ainda possam existir.

Orientações Importantes

Prevenção e Controle de Infecção Hospitalar.

Pedimos sua atenção para alguns cuidados que evitarão complicações para o paciente e demais pessoas que se encontram no Placi:

- Lave as mãos com água e sabão ou use o álcool gel:
 - antes e após as visitas;
 - antes e após tocar no paciente;
 - ao sair da acomodação.

Essa é uma ação que protege contra infecções e deve ser feita por todos que terão contato com o paciente. Contamos com você para cobrar a mesma prática dos nossos profissionais.

- Se você estiver com resfriado, tosse, febre ou em tratamento de qualquer doença transmissível, não venha a Unidade para visitar seu ente querido.
 - Podemos fazer vídeo chamada para aproximar você de seu familiar preservando a saúde de ambos;
- Procure não sentar na cama do paciente;
- Limite a sua visita ao seu próprio amigo ou familiar.
- Flores naturais não são permitidas nos quartos;

Para qualquer esclarecimento de dúvidas ou informação adicional, por favor, entre em contato com nossa equipe.

Monitoramento por Câmeras

Como medida de segurança, nossos quartos são monitorados por câmera 24 horas por dia. No momento da sua internação forneceremos as informações necessárias.

Medidas de Segurança do Ambiente

A segurança hospitalar é uma prática que visa manter a integridade de todas as pessoas que estão internadas ou que circulam pela estrutura hospitalar.

Contamos com o seu auxílio para garantir a segurança do ambiente e temos algumas orientações importantes:

- Não autorizamos a utilização de qualquer objeto que emita chamas, como isqueiro, fósforo ou velas nas dependências do Placi;
- Não utilize tomadas em “T” ou aparelhos elétricos que podem sobrecarregar a rede elétrica e provocar curto-circuito;
- Em caso de suspeita de foco de incêndio ou fumaça, peça ajuda à equipe e você será conduzido por um de nossos brigadistas a um lugar seguro;
- As rotas de fuga em caso de incêndio estão definidas em mapas nos corredores centrais e sinalizadas através de placas indicativas. É

importante que você as conheça;

- Mantenha o ambiente do quarto sempre organizado de maneira que favoreça a circulação dos profissionais em caso de urgência;
- Não deixar objetos espalhados pelo chão do quarto contribui para prevenir que alguém tropece e caia;

Antes de utilizar o chuveiro certifique-se que a temperatura da água esteja adequada, dessa forma você evitará qualquer desconforto para você ou dano ao paciente sob seus cuidados.

Restaurante

Dispomos de serviço de alimentação para acompanhantes ou cuidadores com as refeições servidas nos horários:

Café da manhã	07:30 às 09:00
Almoço	12:00 às 14:00
Jantar	19:00 às 20:00

Para internações que ocorrerem após às 20:00 horas, solicitamos que o acompanhante providencie sua própria alimentação. Para maiores informações, procure a recepção dentro do horário comercial.

Os horários poderão sofrer alteração de acordo com a necessidade do hospital.

Canais de Comunicação

Preocupados com a transparência junto aos pacientes, familiares e comunidade, disponibilizamos os seguintes canais:

- Site: www.placi.com.br
 - Menu -> Fale Conosco
 - * Canal de Ouvidoria - 0800 517 0024
 - Chat on-line
- Contato das unidades
 - **Placi Botafogo** - (21) 2145-5600
 - **Placi Niterói** - (21) 2715-6333
 - **Placi Barra** - (21) 3550-9668
 - **Placi Brasília** - (61) 3995-0390

Toda a equipe Placi está disponível para atendê-los quando necessário.

Satisfação do Cliente

Durante a sua internação você terá oportunidade de responder à pesquisa de satisfação aplicada pelo nosso serviço social e expressar sua opinião sobre o Placi.

Sua opinião é muito importante para melhoria dos nossos serviços.

Ambiente livre do Tabaco

De acordo com a Lei 12.546/2011, Lei 5.517/09 e Decreto 8.266/ 2014 é proibido fumar cigarros, charutos, cachimbos, narguilés, outros produtos derivados do tabaco e dispositivos eletrônicos para fumar (DEFs), em locais de uso coletivo, públicos ou privados, de todo o país, desta forma, não é permitido o uso destes produtos nas dependências do hospital. Consulte a unidade quanto existência ou não de área externa restrita onde o fumo seria permitido.

Compromisso com a diversidade e a inclusão

O Placi está comprometido em promover diálogos em prol da diversidade e fim do preconceito com o objetivo de uma internação respeitosa e a construção de uma sociedade mais justa. Nosso compromisso com diversidade e inclusão é essencial para que possamos pôr em prática a nossa missão de ajudar as pessoas a terem uma vida mais saudável para todos.

Fique Atento!

São vários os golpes desenvolvidos ao longo do tempo e aplicados em responsáveis e familiares de pacientes internados em hospitais de todo o país.

O tema é amplamente noticiado pela imprensa e não são raros os casos em que estelionatários estabelecem contato telefônico com familiares e responsáveis para que estes realizem transferências

bancárias, a fim de viabilizar exames e procedimentos de urgência para seus parentes internados.

Informamos que o Placi adota posturas rígidas de guarda e confidencialidade das informações dos seus pacientes e responsáveis, e que nem o Placi nem seus prestadores de serviços efetuam cobranças prévias por telefone para a realização de quaisquer procedimentos de emergência. Ao receber uma chamada telefônica, seja questionando o estado clínico do paciente ou cobrando algum valor monetário, não revele informações confidenciais e entre imediatamente em contato com o hospital.

Para qualquer dúvida ou informação adicional, por favor, entre em contato por meio do nosso site (www.placi.com.br) ou com as nossas lideranças nas unidades.



