Rede Américas

Manual de Orientação ao Paciente



Bem-vindo à Rede Américas!

A Rede Américas lhe oferece mais do que um atendimento de excelência: aqui você encontra acolhimento, atenção e uma experiência que transforma sua jornada. Em nossa instituição, você é tratado com respeito, dedicação e empatia, sempre no centro das melhores práticas assistenciais. Contamos com infraestrutura moderna e tecnologia de ponta, que garantem diagnósticos precisos, tratamentos eficazes e total segurança. A Rede Américas é isso: a união da inovação e da sensibilidade em cada etapa, com proximidade, conexão humana e paixão por cuidar.

Estamos muito orgulhosos por você nos conceder o privilégio de cuidar de algo tão valioso quanto sua saúde. Tenha certeza de que não mediremos esforços para honrar sua confiança e tornar sua estadia a mais agradável possível. Receba este Manual de Orientação ao Paciente, com informações úteis para sua internação. Caso precise de esclarecimentos adicionais sobre seu tratamento e/ou internação, nossa equipe multiprofissional permanece à disposição para atender e ajudar você no que for preciso.

Esperamos que tenha uma pronta recuperação e que logo retorne às suas atividades e ao seu dia a dia.

Atenciosamente,

Rede Américas

Rede Américas

SUMÁRIO

- Segurança do Paciente
- Informações para a Internação
- Outras Informações Importantes
- Termo de Consentimento
- Orientações para Visitas e Acompanhantes
- Orientação ao Acompanhante: Prevenção de Quedas
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)
- Direito a Acompanhante
- Alimentação
- Alta Hospitalar
- Direitos e Deveres do Paciente

Segurança do Paciente

Na Rede Américas, qualidade é sinônimo de segurança, eficiência e confiança.

Cuidar da sua saúde com excelência significa adotar práticas baseadas em evidências, voltadas à sua proteção durante toda a internação.

Confira algumas orientações importantes:

- Verifique sua pulseira de identificação: ela garante que todos os cuidados e procedimentos sejam realizados para a pessoa certa. Nela devem constar seu nome completo e data de nascimento.
- Em caso de dúvidas, converse com a equipe: nossos profissionais estão sempre disponíveis para orientar e esclarecer seus questionamentos.
- Leia atentamente os termos e documentos que receber: se algo não estiver claro, peça explicações antes de assinar.
- Comunique o uso contínuo de medicações e possíveis alergias: informe ao médico, enfermeiro ou farmacêutico, pois esses dados são fundamentais para sua proteção. Como norma institucional, todo medicamento trazido pelo paciente e/ou acompanhante deve permanecer sob a guarda da equipe de Enfermagem durante a internação e será devolvido no momento da alta hospitalar.
- Siga as medidas de segurança durante a internação: mantenha as grades da cama elevadas e solicite auxílio da equipe ou do acompanhante sempre que precisar se levantar ou ir ao banheiro.
- Higienize as mãos com frequência: lavar as mãos com água e sabão ou utilizar álcool em gel é uma das formas mais eficazes de prevenir infecções. Incentive seus familiares e visitantes a adotarem essa prática. Caso perceba que algum profissional não realizou a higienização naquele momento, um lembrete gentil pode ajudar a manter um ambiente seguro para todos.
- Respeite as orientações de precaução e isolamento: pacientes com condições específicas podem precisar de cuidados adicionais. As sinalizações de precaução (por contato, gotículas, aerossóis ou combinadas) estarão afixadas na entrada do quarto. Em caso de dúvidas, não hesite em consultar a equipe assistencial.

Juntos, promovemos uma assistência mais segura!



Informações para a Internação

Para a realização da internação ou para a utilização dos serviços hospitalares, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

- **Pacientes menores de 18 (dezoito) anos:** Certidão de Nascimento ou Registro Geral (RG), acompanhados do documento oficial de identificação do responsável legal.

- **Pacientes maiores de 18 (dezoito) anos:** documento oficial de identificação, podendo ser apresentado o Registro Geral (RG) ou a Carteira Nacional de Habilitação (CNH).

- **Pacientes estrangeiros:** Passaporte, independentemente da idade.

- Carteira do convênio, quando aplicável.

- Pedido médico de internação, quando exigível.

Outras Informações Importantes

• No momento da internação, certifique-se a respeito da abrangência do seu plano de saúde, bem como de suas limitações e exclusões. Alguns itens utilizados durante a internação e/ou procedimentos poderão NÃO ter cobertura do convênio/operadora. Os Hospitais NÃO têm ciência prévia de todos. Os itens sem cobertura serão faturados na categoria PARTICULAR e cobrados posteriormente do paciente ou do responsável.

• Verifique a cobertura do seu plano para acompanhante no ato da internação, pois qualquer despesa NÃO coberta pelo PLANO DE SAÚDE será cobrada DIRETAMENTE do paciente. Nos casos não cobertos, verifique o valor a ser cobrado pela permanência do acompanhante e pelas refeições.

> • **Importante:** é assegurado ao paciente o direito de permanecer acompanhado durante consultas e internações. Nas internações realizadas em enfermarias compartilhadas, o acompanhante deverá ser do mesmo sexo e sua permanência observará, sempre que possível, medidas destinadas a preservar a privacidade, a intimidade, a segurança e o conforto dos demais pacientes internados. Excepcionalmente, a permanência do acompanhante poderá ser restringida quando o médico ou o profissional responsável pelos cuidados do paciente entender que sua presença possa acarretar prejuízo à saúde, à intimidade ou à segurança do próprio paciente ou de terceiros.

• As internações serão realizadas de acordo com o horário da cirurgia agendada no Centro Cirúrgico, e não pelo horário de chegada do paciente ao Hospital.

• Os valores e os pertences dos pacientes internados deverão ser recolhidos por seu responsável no momento da internação.

• Recomenda-se que os pacientes permaneçam apenas com objetos de higiene pessoal e demais itens estritamente necessários durante o período de internação. Os objetos eventualmente esquecidos nas dependências do Hospital serão mantidos sob guarda pelo prazo máximo de 30 (trinta) dias. Decorrido esse período, sem que haja sua retirada pelo paciente ou por seu responsável, o Hospital reserva-se o direito de promover sua destinação, inclusive mediante doação, observados os procedimentos internos aplicáveis.

• Sendo menor de idade e capaz, deverá estar ciente de que, ao deixar o quarto, deverá deixar uma pessoa que possa acompanhá-lo, conforme as normas de cobertura do plano de saúde contratado ou, quando não contemplados, serão de responsabilidade particular.

• A saída do paciente das dependências do Hospital sem prévia comunicação à equipe assistencial caracteriza evasão. Verificada situação que indique risco à integridade ou à segurança do paciente, especialmente quando decorrente de sua condição clínica ou de situação de vulnerabilidade, o Hospital adotará as medidas assistenciais e as providências legais cabíveis, inclusive a comunicação às autoridades competentes, quando exigida pela legislação aplicável.

• Após as 21h, será permitida a permanência de apenas um acompanhante por apartamento, conforme autorização da operadora de saúde.

• É proibido fumar nas dependências do Hospital.

• Não é permitido o consumo de bebidas alcoólicas ou drogas ilícitas, nem a prática de atos incompatíveis com a finalidade assistencial do Hospital, incluindo atos de natureza sexual e de importunação sexual.

• O apartamento deverá ser desocupado pelo acompanhante em caso de transferência do paciente para a Unidade de Terapia Intensiva, após sua saída do leito.

• Caso esteja em posse de arma de fogo, o paciente deverá informar essa condição no momento da internação ao Serviço de Segurança Patrimonial, uma vez que é proibido o porte desse tipo de item em suas dependências, tanto por pacientes quanto por acompanhantes. Também é vedada a entrada de armas brancas nas dependências do estabelecimento.

• A troca de enxoval é feita a cada 48h ou sempre que houver necessidade.

• Dispositivos como sondas, equipamentos e dispositivos móveis de

monitoramento devem ser manuseados somente pela equipe médica e pela Enfermagem do Hospital.

• Não é permitida a permanência de flores e plantas dentro dos quartos. Caso sejam recebidas, deverão ser mantidas na área externa, junto à porta do quarto ou no corredor. Ressaltamos que a autorização para a utilização delas pode variar conforme a política interna de cada Hospital. Em caso de dúvida, entre em contato com a Ouvidoria pelo e-mail **ouvidoria.hospitais@americasmed.com.br**.

• O Hospital disponibiliza a rede Wi-Fi para seus clientes, sendo necessário realizar o cadastro na própria rede para o acesso.

Para mais esclarecimentos, favor contatar o setor de Internação.





Fique Atento aos Golpes!

Nossos Hospitais têm enfrentado tentativas de golpe por parte de estelionatários que se passam por médicos ou colaboradores, solicitando transferências bancárias, Pix ou outros pagamentos em nome dos nossos serviços.

Atuamos de forma preventiva e rigorosa para proteger nossos pacientes, com investimentos contínuos em capacitação das equipes e em tecnologia da informação.

Nosso setor de Cobrança/Tesouraria pode entrar em contato por e-mail, telefone ou WhatsApp EXCLUSIVAMENTE para facilitar a comunicação, porém:

- Não enviamos links de pagamento, chaves Pix, boletos ou dados bancários por WhatsApp;
- Quando necessário, o envio de links de pagamento, cobranças ou informações bancárias é feito exclusivamente por e-mail;
- Não oferecemos serviços ou envio de terceiros (como motoboy) por WhatsApp;
- Você também pode fazer seus pagamentos no próprio Hospital, no setor de Tesouraria.

Caso você receba qualquer cobrança suspeita, mensagens solicitando transferências ou informações duvidosas, comunique imediatamente o fato à nossa Ouvidoria:

Telefone: **(11) 4020-0013**
E-mail: **ouvidoria.hospitais@americasmed.com.br**



Termo de Consentimento

O Termo de Consentimento é um documento pelo qual o paciente permite ou recusa ser submetido a um procedimento médico e/ou invasivo. É composto de informações sobre o tratamento e/ou procedimentos a serem realizados durante o período da hospitalização.

O paciente tem o direito de ser informado sobre toda e qualquer decisão que afete sua integridade física e/ou moral, para que seja alertado sobre os riscos e benefícios do tratamento proposto.

Orientações para Visitas e Acompanhantes

- **Horários de visita:** verifique os horários com o setor de Internação do Hospital.
- Para maior segurança de todos os nossos pacientes, visitantes e colaboradores devem se identificar e portar a identidade de forma visível durante a permanência no Hospital.
- Higienize as mãos com água e sabão ou álcool em gel antes e depois de qualquer contato com o paciente e/ou áreas próximas a ele.
- Contatos físicos devem ser evitados.
- Evite a circulação pelas áreas comuns do Hospital.
- É proibido realizar visitas a pacientes que não sejam previamente autorizados e registrados na recepção.
- Recomenda-se o uso de máscara dentro do Hospital.
- Pessoas com suspeita de doenças transmissíveis e/ou com sintomas respiratórios ou gastrointestinais, como febre, coriza, tosse, espirros, diarreia, conjuntivite etc., não devem realizar visita ao paciente ou permanecer nas dependências do Hospital.
- Evite sentar-se na cama do paciente. Utilize as poltronas e as cadeiras disponíveis nos quartos para o acompanhante.
- Não é permitida a entrada de menores de 12 anos nas visitas às UTIs e Unidades de Internação, considerando os riscos de transmissão de doenças, a possibilidade de acidentes e os aspectos emocionais envolvidos. Essa medida visa garantir a segurança e o bem-estar de pacientes, visitantes e profissionais de saúde.

Orientação ao Acompanhante: Prevenção de Quedas

A segurança do paciente é uma prioridade. Sua colaboração como acompanhante é fundamental para evitar quedas. Siga as orientações abaixo:

- Peça ajuda à equipe de Enfermagem sempre que o paciente precisar se levantar, ir ao banheiro ou mudar de posição, especialmente se ele estiver fraco, com tontura, sonolento ou usando medicamentos que causem desequilíbrio;
- Mantenha o ambiente livre de obstáculos, como cadeiras, bolsas ou sapatos próximos à cama;
- Certifique-se de que a campainha de chamada esteja sempre ao alcance do paciente e oriente-o a utilizá-la sempre que precisar de ajuda;
- Evite que o paciente caminhe desacompanhado, ainda que ele afirme estar bem. O acompanhamento de um profissional proporciona maior segurança;
- Verifique se o calçado do paciente é adequado, fechado e com solado antiderrapante;
- Mantenha a cama na posição mais baixa possível, com as grades sempre elevadas;
- Garanta boa iluminação no quarto, especialmente durante a noite.

Lembre-se: sua atenção e apoio ajudam a prevenir acidentes e a garantir uma recuperação segura.

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), nº 13.709/2018, foi criada para garantir que todas as informações pessoais e de saúde dos pacientes sejam tratadas com sigilo, segurança e respeito.

Em nossos Hospitais, diversos dados são coletados, como: nome, CPF, endereço, telefone, informações de convênios e dados clínicos. Todos os dados são utilizados APENAS para finalidades legítimas, relacionadas ao seu atendimento, diagnóstico, tratamento e gestão administrativa.

Direito a Acompanhante

É assegurado ao paciente o direito à permanência de acompanhante durante consultas e internações, observado o disposto no Estatuto dos Direitos do Paciente e nas demais normas aplicáveis. Além da regra geral, aplicam-se as seguintes disposições específicas:

Mulheres:

Consultas, exames e procedimentos

• A paciente tem direito à presença de acompanhante maior de idade, de sua livre escolha, durante todo o período de consultas, exames e procedimentos realizados no Hospital, independentemente de comunicação prévia.

• O acompanhante será de livre indicação da paciente ou, quando ela estiver impossibilitada de manifestar sua vontade, de seu representante, devendo preservar o sigilo das informações de saúde às quais tiver acesso em razão do acompanhamento.

Procedimentos com sedação ou rebaixamento do nível de consciência

• Caso a paciente não indique acompanhante, o Hospital designará pessoa para acompanhá-la, preferencialmente profissional de saúde do sexo feminino, sem qualquer custo adicional.

• A paciente poderá recusar a pessoa indicada pelo Hospital e solicitar a indicação de outra, independentemente de justificativa, sendo o nome registrado na documentação assistencial correspondente.

• A eventual renúncia ao direito de acompanhante deverá ser formalizada por escrito, após o esclarecimento de seus direitos, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, sendo o documento arquivado em seu prontuário.

Centro cirúrgico e Unidade de Terapia Intensiva (UTI)

• Quando o atendimento ocorrer em centro cirúrgico ou unidade de terapia intensiva e houver restrições relacionadas à segurança ou à saúde dos pacientes, devidamente justificadas pelo corpo clínico, somente será admitido acompanhante que seja profissional de saúde.

Urgência e emergência

Nas situações de urgência e emergência, a equipe assistencial fica autorizada a adotar as medidas necessárias à proteção da vida e da saúde da paciente, ainda que na ausência do acompanhante.

Crianças e adolescentes:

• Têm direito à permanência, em tempo integral, de um dos pais, responsável legal ou acompanhante autorizado durante a internação, observado o Estatuto da Criança e do Adolescente.

Pessoas acima de 60 anos:

• Têm assegurado o direito à permanência de acompanhante durante a internação, observado o Estatuto da Pessoa Idosa.

Demais pacientes:

• Poderão permanecer acompanhados durante consultas e internações, ressalvada a hipótese em que o médico ou o profissional responsável pelos seus cuidados entender, de forma fundamentada, que a presença do acompanhante possa acarretar prejuízo à saúde, à intimidade ou à segurança do paciente ou de terceiros.

Alimentação

O Serviço de Nutrição e Dietética é responsável pela avaliação alimentar e pelo acompanhamento do paciente até a alta hospitalar. Para garantir sua recuperação, não deve ser fornecido qualquer alimento sem autorização da nutricionista, pois a segurança e o plano alimentar individual do paciente podem ser comprometidos.

O nutricionista estará disponível para orientação no ramal informado pelo Hospital.

Todas as refeições do paciente estão incluídas na diária hospitalar. Pedidos EXTRAS para o paciente só poderão ser feitos com a AUTORIZAÇÃO da nutricionista clínica.

A alimentação do acompanhante pode estar incluída de acordo com a cobertura do plano de saúde. Verifique com a unidade a disponibilidade do seu plano para receber a orientação adequada sobre as opções disponíveis.

Após a alta hospitalar, o fornecimento das refeições será suspenso.

Alta Hospitalar

- Acompanhe a previsão de alta com a(o) enfermeira(o) da Unidade de Internação.
- Ao ser comunicada a alta médica, o(a) PACIENTE e seus acompanhantes devem liberar a acomodação no PRAZO MÁXIMO DE 1 (UMA) HORA.
- Após esse período, será cobrada diária particular, não coberta pelo plano.
- Organize todos os seus pertences, de modo que nenhum seja esquecido no quarto.
- Os exames são importantes para a continuidade do tratamento. Lembre-se de levá-los consigo.
- Lembre-se de checar o cofre, assim como de realizar seu desbloqueio.
- Pensando no consumo sustentável de energia, pedimos que, ao sair do quarto, desligue todos os aparelhos eletrônicos (lâmpadas, ar-condicionado e TV).

A diária de internação vence às 10h. Após esse horário, será cobrada nova diária.



Pesquisa de Satisfação Pós-Alta:
Após a alta hospitalar ou o término do seu atendimento, você receberá, no e-mail informado no momento do cadastro, uma pesquisa de satisfação para compartilhar como foi sua experiência em nosso Hospital. Sua opinião é essencial para o aprimoramento contínuo dos nossos serviços e para o reconhecimento das práticas que geram benefícios aos pacientes. Esse é um espaço seguro e acolhedor para expressar o que foi positivo e o que pode ser melhorado, contribuindo para uma experiência cada vez mais humana, segura e de qualidade para todos os nossos pacientes e familiares.

Direitos e Deveres do Paciente

Os Direitos e Deveres do Paciente visam orientar tanto os pacientes e acompanhantes quanto os profissionais sobre como deve ser a relação durante o cuidado.



Direitos

1.
O paciente tem direito a um atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais de saúde, sem preconceito de raça, credo, cor, idade, sexo, diagnóstico ou qualquer outra forma de discriminação.

2.
O paciente tem o direito de ser identificado pelo nome e sobrenome ou nome social. Não deve ser chamado pelo nome da doença, do agravo à saúde ou de forma genérica, nem por quaisquer outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas.

3.
O paciente tem direito a receber do funcionário adequado, presente no local, auxílio imediato e oportuno para melhoria de seu conforto e bem-estar.

4.
O paciente tem o direito de identificar o profissional por crachá, preenchido com o nome completo, função e cargo, que deverá ser mantido em local de fácil visualização, como parte do uniforme de cada categoria profissional.

5.
O paciente tem o direito de receber um cuidado adequado, com atenção à prevenção e ao controle de infecções. Se perceber que alguma medida não foi realizada, ele pode lembrar o fato aos profissionais.

6.
O paciente tem direito a informações claras, objetivas e adequada às suas condições clínicas, cognitivas e socioculturais, sobre as condutas diagnósticas e terapêuticas; os possíveis desdobramentos; o tempo previsto de tratamento; a localização da enfermidade; se há necessidade de anestesia; quais instrumentos serão empregados e quais áreas do corpo serão impactadas pelos procedimentos.

7.
O paciente tem o direito de ser esclarecido se o tratamento ou diagnóstico é experimental ou faz parte de pesquisa; se os benefícios a serem obtidos são proporcionais aos riscos e se existe probabilidade de alteração das condições de dor, sofrimento e desenvolvimento da sua patologia.

8.
O paciente tem o direito de consentir ou de recusar se submeter à experimentação ou a estudos científicos. No caso de impossibilidade de manifestar sua vontade, a autorização deverá ser concedida, por escrito, por seus familiares ou representantes legais.

9.
O paciente tem o direito de consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos a serem realizados como parte do seu tratamento. O consentimento deve ocorrer de forma livre, voluntária e esclarecida, com informações adequadas. Quando houver alterações significativas no quadro clínico inicial ou na condição que motivou a autorização, esta deverá ser renovada. Nos casos comprovados de incapacidade de manifestação consciente, o paciente deverá ser legalmente representado.

10.
O paciente tem o direito de revogar o consentimento anterior a qualquer instante, por decisão livre, consciente e esclarecida, sem que lhe sejam imputadas sanções morais ou legais.

11.
O paciente tem direito a um prontuário elaborado de forma legível e a consultá-lo conforme a legislação vigente e as normas estabelecidas pelo Hospital. Esse registro deve conter sua identificação completa, anamnese, exame físico, exames complementares com os respectivos resultados, hipóteses diagnósticas, diagnóstico final, procedimentos e/ou terapias realizados, evolução clínica e prescrição médica, bem como a identificação clara de cada profissional responsável pelo cuidado, de maneira organizada, de acordo com os documentos padronizados pela instituição.

12.
O paciente tem o direito de receber, quando solicitar, toda e qualquer informação sobre os medicamentos que lhe serão administrados.

13.
O paciente tem o direito de receber as prescrições com o nome genérico do medicamento, e não apenas o código. As receitas devem ser legíveis, podendo ser datilografadas, digitadas ou apresentadas com caligrafia clara, além de conter assinatura e carimbo com o número de registro no respectivo Conselho Profissional.

14.
O paciente tem o direito de ser informado sobre a procedência do sangue ou hemoderivados para a transfusão, a comprovação das sorologias efetuadas e sua validade.

15.
No caso de estar inconsciente, o paciente tem o direito de ter registrado em seu prontuário as informações referentes aos medicamentos, sangue ou hemoderivados utilizados em seu tratamento, com identificação da procedência, tipo e data de validade.

16.
O paciente tem direito à sua segurança e à integridade física, respeitados os protocolos e as medidas de proteção adotadas e as condições estruturais do Hospital.

17.
O paciente tem o direito de acessar as contas hospitalares discriminadas relativas aos custos de seu tratamento, incluindo exames, medicamentos, internações e demais procedimentos médicos, bem como a tabela de valores e serviços disponibilizados pelo Hospital, conforme o vínculo do paciente a um plano ou seguro de saúde ou na modalidade de atendimento particular.

18.
O paciente tem o direito de ter sua confidencialidade preservada, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que isso não implique riscos a terceiros ou à saúde pública. As informações confidenciais do paciente abrangem tudo aquilo que, ainda que desconhecido por ele próprio, possa ser acessado pelo profissional de saúde por meio de dados obtidos no histórico clínico, exame físico, exames laboratoriais e de imagem.

19.
O paciente tem o direito de manter sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que resguarde essa privacidade.

20.
O paciente tem o direito de receber visitas de amigos e parentes em horários que não comprometam as atividades dos profissionais que atuam no serviço, de acordo com as normas e regulamentos do Hospital. Visitantes e acompanhantes não devem apresentar sintomas respiratórios, gastrointestinais ou qualquer outro quadro de natureza transmissível.

21.
O paciente pediátrico ou adolescente tem o direito da permanência, em tempo integral, de um dos pais ou responsável durante o tratamento em regime de internação, cujo nome do responsável legal ou acompanhante autorizado deverá ser de conhecimento da equipe profissional, sendo registrado em seu prontuário.

22.
O paciente tem direito à permanência de acompanhante durante consultas e internações. Excepcionalmente, esse direito poderá ser restringido quando o médico ou profissional responsável pelos cuidados entender, de forma fundamentada, que a presença do acompanhante possa acarretar prejuízo à saúde, à intimidade ou à segurança do paciente ou de terceiros.

23.
O paciente idoso, com idade igual ou superior a 60 anos, tem direito a atendimento preferencial imediato, respeitadas as situações de urgência ou emergência, sendo-lhe assegurado o direito a acompanhante, salvo nos casos em que o médico assistente, mediante justificativa por escrito, entenda pela impossibilidade desse acompanhamento. O nome do acompanhante autorizado deverá ser informado à equipe profissional e registrado em seu prontuário.

24.
O paciente tem o direito de ter respeitada sua crença espiritual e religiosa e de receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa.

25.
O paciente tem direito a receber cuidados compatíveis com a dignidade da pessoa humana durante todas as fases do tratamento, inclusive nos cuidados de fim de vida. Quando estiver lúcido, capaz e apto a manifestar livre e autonomamente sua vontade, poderá decidir sobre os tratamentos e procedimentos aos quais deseja ou não ser submetido, bem como sobre o local e a forma de acompanhamento de seus cuidados, observadas a legislação vigente e as normas éticas aplicáveis ao exercício da medicina.

26.
O paciente tem direito à dignidade e ao respeito, inclusive após o falecimento. Os familiares ou responsáveis devem ser comunicados imediatamente após a ocorrência do óbito.

27.
Na impossibilidade de o paciente expressar livre e autonomamente sua vontade, serão observadas as Diretivas Antecipadas de Vontade ou qualquer outro registro escrito por ele elaborado. Caso, em um desses documentos, o paciente tenha nomeado representante para decidir sobre seus cuidados em saúde, a equipe assistencial deverá consultá-lo e observar as decisões que lhe caiba tomar, nos limites dos poderes que lhe foram expressamente conferidos. Se, por outro lado, o paciente não tiver nomeado representante, mas apenas registrado sua manifestação de vontade quanto aos tratamentos e procedimentos aos quais aceita ou não ser submetido, essas diretrizes deverão ser observadas pela equipe assistencial.

28.
A equipe assistencial observará apenas as manifestações de vontade do paciente e as decisões de seu representante que sejam compatíveis com a legislação vigente e com as normas éticas aplicáveis ao exercício da medicina. Na ausência de representante designado e de Diretivas Antecipadas de Vontade ou de outro registro escrito, serão observadas as disposições legais aplicáveis quanto à atuação do representante legal, sempre que possível.

29.
O paciente tem o direito de não ser submetido à retirada de órgãos, tecidos ou partes do corpo sem seu consentimento livre e esclarecido. Nos casos de impossibilidade de manifestação de vontade, deverão ser observadas as disposições legais aplicáveis, inclusive quanto à atuação do representante indicado pelo paciente, do representante legal ou da autoridade competente, quando exigível.

30.
O paciente tem o direito de ser informado sobre os direitos previstos neste documento, sobre as normas e regulamentos do Hospital e sobre os canais disponíveis para esclarecimento de dúvidas, registro de manifestações, reclamações, elogios e sugestões, inclusive por meio da Ouvidoria.

31.
O Hospital busca reduzir barreiras físicas, linguísticas, culturais e demais obstáculos ao acesso e à oferta de serviços, além de disponibilizar informações e orientações aos pacientes e familiares de maneira clara e compreensível.

32.
O Hospital adota providências para resguardar os pertences dos pacientes contra incêndio ou furto.

33.
O paciente tem o direito de participar das decisões relacionadas ao seu tratamento e ao planejamento da alta hospitalar, indicar livremente representante para acompanhá-lo e auxiliá-lo durante seus cuidados em saúde, podendo essa indicação ser registrada em seu prontuário, nos termos da legislação aplicável.

34.
O paciente tem o direito de buscar segunda opinião médica e de solicitar o compartilhamento das informações necessárias para essa finalidade.

Deveres

1.
O paciente, seu representante ou o representante legal têm o dever de fornecer, sempre que possível, informações verdadeiras, completas e atualizadas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores, medicamentos em uso, alergias e demais informações relevantes para sua assistência.

2.
O paciente tem o dever de informar as mudanças inesperadas de seu estado de saúde atuais aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.

3.
O paciente tem o dever de participar ativamente das decisões relacionadas ao seu tratamento, buscando esclarecer suas dúvidas junto à equipe assistencial sempre que necessário.

4.
O paciente tem o dever de observar as orientações fornecidas pela equipe assistencial e de comunicar eventual impossibilidade ou recusa em segui-las, para que sejam avaliadas as alternativas terapêuticas e os riscos envolvidos.

5.
O paciente tem o dever de indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao Hospital quaisquer mudanças nessa indicação.

6.
O paciente tem o dever de conhecer e respeitar as normas e regulamentos do Hospital, por meio do Manual de Orientação ao Paciente.

7.
O paciente tem o dever de respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, visitantes, funcionários e prestadores de serviços da instituição.

8.
O paciente tem o dever de zelar pelas propriedades do Hospital colocadas à sua disposição para seu conforto e tratamento, bem como de orientar seus visitantes e acompanhantes a agir da mesma forma.

9.
O paciente, seus acompanhantes e visitantes têm o dever de respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, visitantes e profissionais do Hospital, observando as normas de convivência e de segurança da instituição, inclusive quanto ao silêncio, à privacidade, ao descanso, à proibição de fumar, consumir bebidas alcoólicas ou drogas ilícitas e à vedação da prática de atos incompatíveis com a finalidade assistencial do Hospital.

10.
O paciente tem o dever de fornecer e manter atualizados seus dados cadastrais e os de seu representante, quando houver, para possibilitar sua adequada identificação e comunicação pela equipe assistencial.

Definições

Autorização de Internação Hospitalar (“AIH”):
documento hábil para identificar o(a) paciente e os serviços prestados sob o regime de internação hospitalar, além de fornecer subsídios para o gerenciamento do sistema de informação da unidade hospitalar.

Paciente:
Pessoa em qualquer fase da vida que recebe atendimento e realiza exames, procedimentos, cirurgias ou tratamentos no **Hospital**.

Representante:
Pessoa com 18 (dezoito) anos ou mais, em pleno exercício de sua capacidade civil, designada pelo(a) Paciente, em suas Diretivas Antecipadas de Vontade ou em qualquer outro registro escrito, **para decidir por ele/ela sobre os cuidados relativos à sua saúde, quando não puder expressar livre e autonomamente a sua vontade;**

Representante Legal:
Pessoa com 18 (dezoito) anos ou mais, em pleno exercício de sua capacidade civil, **legalmente autorizada a representar o(a) Paciente** e tomar decisões em seu nome. Estão incluídos a esta categoria: Pais de Paciente menor de 18 (dezoito) anos e não emancipados, Tutores, Curadores, ou outras pessoas legalmente investidas nesta função;

Responsável Financeiro(a):
Pessoa com 18 (dezoito) anos ou mais, em pleno exercício de sua capacidade civil, que **assume a obrigação de arcar com as despesas decorrentes do atendimento, internação, procedimentos, cirurgias, materiais, medicamentos e demais serviços prestados a(o) Paciente**, que não sejam cobertos pela Operadora de Plano Privado de Assistência à Saúde (“Operadora), ou que tenham sido realizados em caráter particular.

Acompanhante:
Pessoa com 18 (dezoito) anos ou mais, em pleno exercício de sua capacidade civil, indicada pelo(a) Paciente ou seu/sua Representante Legal, para **permanecer junto a(o) Paciente durante o atendimento ou internação**, observadas as hipóteses previstas em lei, as condições clínicas do(a) Paciente e as normas do **Hospital**;

Diretivas Antecipadas de Vontade (“DAVs”):

Manifestação livre e expressa realizada pelo(a) Paciente, para registrar suas preferências, recusas e decisões sobre cuidados, tratamentos, procedimentos e cirurgias que deseja ou não receber, para o caso de ficar impossibilitado de expressar sua vontade de forma livre, consciente e autônoma. As DAVs serão observadas pelos membros do **Hospital**, respeitando-se os limites legais, éticos e técnicos aplicáveis;

Alerta de Golpe Financeiro:

A Rede Américas não solicita pagamentos por telefone, mensagens ou aplicavos. Em caso de contato suspeito, o paciente ou responsável não deve fornecer dados pessoais, bancários ou efetuar pagamentos, devendo comunicar imediatamente à administração hospitalar pelos canais oficiais.

Conheça nossos Centros Oncológicos Médicos e Hospitalares.

RIO DE JANEIRO

Centro Médico São Lucas Gávea
Centron
Complexo Américas
Complexo Barra
Complexo Hospitalar de Niterói - CHN
CON São Gonçalo
Hospital Nossa Senhora do Carmo
Hospital São Lucas
Oncologia Américas Botafogo
Oncologia Américas Ipanema
Oncologia Américas Niterói
Oncologia Américas Nova Iguaçu
Oncologia Américas Tijuca

DISTRITO FEDERAL

Hospital Alvorada Brasília
Hospital Brasília
Hospital Brasília Unidade Águas Claras

BAHIA

Clínicas AMO
Hospital da Bahia

SÃO PAULO

Hospital Alvorada Moema
Hospital Christóvão da Gama
Hospital e Maternidade Christóvão da Gama
Hospital Leforte Liberdade
Hospital Leforte Morumbi
Hospital Madre Theodora
Hospital Nove de Julho - Alphaville
Hospital Nove de Julho - Bela Vista
Hospital Samaritano Higienópolis
Hospital Santa Paula
Instituto Radium

PERNAMBUCO

Hospital Santa Joana Recife

PARANÁ

Hospital Paraná

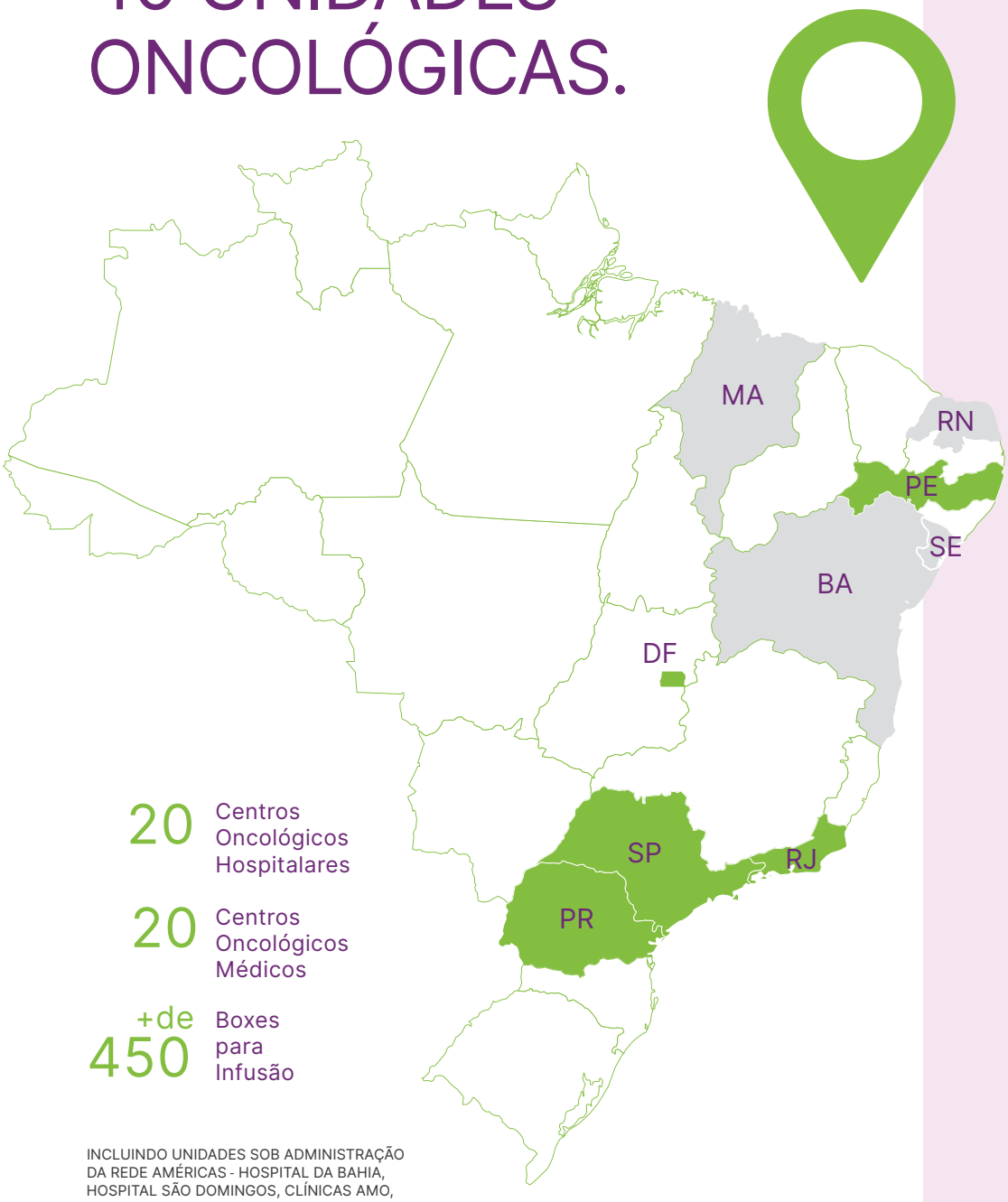
RIO GRANDE DO NORTE

Oncocentro

SERGIPE

Onco Hematos

PRESENÇA EM 8 ESTADOS + DF. 40 UNIDADES ONCOLÓGICAS.



20 Centros Oncológicos Hospitalares

20 Centros Oncológicos Médicos

+de 450 Boxes para Infusão

INCLUINDO UNIDADES SOB ADMINISTRAÇÃO DA REDE AMÉRICAS - HOSPITAL DA BAHIA, HOSPITAL SÃO DOMINGOS, CLÍNICAS AMO, ONCOCENTRO E ONCO HEMATOS.

Rede Américas

Agendamento de consultas e exames:
(11) 4020-0057

Online:
www.saudeamericas.com.br

Siga dicas de saúde: Instagram Linktr.ee