

Manual

DE ORIENTAÇÕES
AOS PACIENTES



Este Manual traz informações importantes sobre as **rotinas institucionais do Hospital da Unimed em Petrolina** que contribuirão para uma permanência hospitalar mais agradável e breve, favorecendo o bem-estar emocional de pacientes e acompanhantes durante a internação através da disseminação de informações.

Introdução

Dispor de um material educativo e instrutivo facilita e uniformiza as orientações a serem realizadas, com vistas ao cuidado em saúde. Por outro lado, é também uma forma de ajudar os indivíduos no sentido de melhor entender o processo de saúde-doença e trilhar os caminhos da recuperação.

Este material foi preparado cuidadosamente para orientar pacientes, acompanhantes e visitantes durante a sua permanência em nossa instituição. Os principais objetivos são:

*Ressaltar a importância do papel da família do paciente no processo de hospitalização;

*Orientar e disseminar informações rotinas institucionais e sobre direitos e deveres dos pacientes e acompanhantes.

**Seja bem-vindo
ao Hospital Unimed
em Petrolina!**

Identidade Organizacional

- COOPERATIVISMO
- ÉTICA INOVAÇÃO
- SUSTENTABILIDADE
- RELACIONAMENTO
- EXCELÊNCIA
- TRANSPARÊNCIA



VALORES



MISSÃO

Oportunizar trabalho médico ao cooperado para promover seu desenvolvimento profissional e oferecer, aos clientes, as melhores soluções para a promoção e cuidado da saúde.

Ser modelo de cooperativa médica e referência regional no cuidado da saúde.



VISÃO



NEGÓCIO

Unimed Vale do São Francisco é uma cooperativa criada e administrada por médicos, para gerar e valorizar o trabalho médico, atendendo assim as necessidades profissionais dos seus cooperados, e o cuidado da saúde dos clientes do Sistema Unimed.



Rotinas Institucionais

Com a finalidade de proteger o bem-estar dos pacientes e o bom funcionamento do nosso hospital, orienta-se aos pacientes, familiares e visitantes



Higienize as mãos antes e depois de tocar nos pacientes para prevenir infecções;



Solicite seu adesivo de visitante e pulseira de acompanhante na recepção, não entre por qualquer acesso que não seja o da recepção principal do hospital, exceto nos atendimentos de urgência;



Visite apenas seu familiar ou amigo;



Não transite no quarto de outros pacientes;



Só é permitido um acompanhante, maior de idade (18 anos), para cada paciente;



Se estiver com algum problema de saúde evite visitar o paciente;



Não sente ou deite na cama do paciente;



Respeite sempre o horário dos procedimentos técnicos;



Não manipule equipamentos hospitalares. Solicite sempre ajuda dos profissionais;



No caso do acompanhante precisar se ausentar, sinalizar à equipe de enfermagem;



Não é permitida a entrada de flores ou bebidas alcoólicas;



Não é permitida a entrada de alimentos, pois pode comprometer a segurança e o plano alimentar individual do paciente, o nutricionista estará disponível para as orientações necessárias e todas as refeições do paciente estão incluídas na diária hospitalar, salvo em casos excepcionais com autorização expressa da equipe assistente.



É proibido fumar nas dependências do Hospital;



Não é permitido o uso de trajes impróprios dentro ou fora de seus aposentos;



É proibido realizar filmagens ou fotos da equipe multiprofissional;



É proibido pernoitar mais de um acompanhante por paciente; salvo em casos excepcionais com autorização expressa da equipe assistente.



Não é permitido o acesso à Instituição usando short, bermudas, traje de banho, sapatos e ou sandálias abertas;



Evite barulho. Procure falar em voz baixa na conversa rotineira e ao celular;



Não fornecemos informações clínicas de pacientes por telefone, exceto para pacientes em isolamento sem acompanhantes. Nesse caso, o nome e contato de um familiar de referência deve ser informado a equipe do Serviço Social;



Não cobramos valores ou taxas por telefone, e-mail ou whatsapp.

Recepção Principal
9663/ 9665

Hotelaria 9694

Copa 9637

Serviço Social 9636

Financeiro 9652

Nutrição Clínica
9638

Postos de Enfermagem:

Térreo 9635

1º Andar 9695

2º Andar 9698



Ramais
Importantes

Horários de Visitas



As visitas em todos os setores de internamento ocorrem **diariamente**.



CLÍNICA MÉDICA
(posto térreo),
CLÍNICA CIRÚRGICA
(1º andar), **MATERNO**
INFANTIL (2º andar)

QUARTO INDIV-
DUAL OU COLETIVO
DAS 07H ÀS 22H

*01 visitante de cada vez em leito de quarto coletivo/enfermaria.
*02 visitantes de cada vez em leito individual/apartamento.

A idade mínima permitida para visita é de 12 (doze) anos, exceto para pai e mãe conforme Art. 12. Parágrafo único. "Será garantido à criança e ao adolescente o direito de visitação à mãe ou ao pai internados em instituição de saúde, nos termos das normas regulamentadoras." Casos excepcionais deverão ser comunicados ao serviço social que o analisará e autorizará individualmente com programação estabelecida previamente.

UTI - ADULTO	1º HORÁRIO - 11H ÀS 12H 2º HORÁRIO - 15H ÀS 17H 3º HORÁRIO - 21H À 21H30	02 visitantes por horário, entrada 01 de cada vez, o boletim médico presencial será passado na visita da tarde ao primeiro visitante do horário, cabendo este a responsabilidade em compartilhar as informações com os demais familiares. A qualquer momento a equipe poderá solicitar a presença de familiares para comunicados ou reuniões excepcionais
UTI - NEONATAL E PEDIÁTRICA	1º HORÁRIO - 10H ÀS 11H 2º HORÁRIO - 15H ÀS 17H 3º HORÁRIO - 21H À 21H30	*Os pais tem acesso livre, 01 de cada vez, acesso conjunto pode ocorrer para boletins médicos às 16h.
UNIDADE DE CUIDADOS INTERMEDIÁRIOS - UCI	Os genitores tem acesso livre , sendo 01 de cada vez.	Para todas unidades de internação, ao visitar paciente com indicação de algum tipo de isolamento, procure informações no Posto de Enfermagem sobre como proceder durante acesso ao leito

HORÁRIO PARA BOLETINS MÉDICOS 16H, *UMA VEZ NA SEMANA (QUARTA-FEIRA) OS AVÓS TEM SEU ACESSO PARA VISITA LIBERADO, NO SETOR UCI, NO HORÁRIO DAS 15H ÀS 17H, SENDO 01 DE CADA VEZ.

Acesso e Troca de Acompanhantes

Todo paciente com o contrato de plano de saúde acomodação individual/apartamento tem direito a permanecer acompanhado durante seu internamento, independente da idade.

Os pacientes com o contrato de plano de saúde acomodação coletiva/ enfermaria, só poderão ficar acompanhados caso se enquadrem nas categorias específicas que a legislação pontua, idoso (art. 16 da Lei 10.741/03 - Estatuto do Idoso), criança e adolescente (art. 12 da Lei 8.069/90 - Estatuto da Criança e do Adolescente), portadores de deficiência (Lei n.º 106/2009, de 14 de Setembro) e gestante nos períodos de trabalho de parto, parto e pós-parto imediato (10º dia pós parto) (Lei 11.108/05).

Os pacientes que não se enquadram nestas categorias, mas que necessitem de acompanhante devido critérios clínicos, será indicado pela equipe multiprofissional. A idade mínima permitida para acompanhar alguém é de 18 (dezoito) anos.

Acompanhamento à mulher nos serviços de saúde

Em consultas, exames e procedimentos realizados em unidades de saúde públicas ou privadas, toda mulher tem o direito de fazer-se acompanhar por pessoa maior de idade, durante todo o período do atendimento, independentemente de notificação prévia.

§ 1º O acompanhante de que trata o caput deste artigo será de livre indicação da paciente ou, nos casos em que ela esteja impossibilitada de manifestar sua vontade, de seu representante legal, e estará obrigado a preservar o sigilo das informações de saúde de que tiver conhecimento em razão do acompanhamento.

§ 2º No caso de atendimento que envolva qualquer tipo de sedação ou rebaixamento do nível de consciência, caso a paciente não indique acompanhante, a unidade de saúde responsável pelo atendimento indicará pessoa para acompanhá-la, preferencialmente profissional de saúde do sexo feminino, sem custo adicional para a paciente, que poderá recusar o nome indicado e solicitar a indicação de outro, independentemente de justificativa, registrando-se o nome escolhido no documento gerado durante o atendimento.

§ 2º-A Em caso de atendimento com sedação, a eventual renúncia da paciente ao direito previsto neste artigo deverá ser feita por escrito, após o esclarecimento dos seus direitos, com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, assinada por ela e arquivada em seu prontuário.

§ 3º As unidades de saúde de todo o País ficam obrigadas a manter, em local visível de suas dependências, aviso que informe sobre o direito estabelecido neste artigo.



§ 4º No caso de atendimento realizado em centro cirúrgico ou unidade de terapia intensiva com restrições relacionadas à segurança ou à saúde dos pacientes, devidamente justificadas pelo corpo clínico, somente será admitido acompanhante que seja profissional de saúde.

§ 5º Em casos de urgência e emergência, os profissionais de saúde ficam autorizados a agir na proteção e defesa da saúde e da vida da paciente, ainda que na ausência do acompanhante requerido.' (NR)

INTERNAÇÃO

Nossa recepção é responsável pelo acolhimento e internação. O setor de internamento é o local onde se realiza o registro de internação e para tal devem ser apresentados os **seguintes documentos**:

- ✓ RG, CPF e carteira do convênio (Certidão de Nascimento, em caso de menores);
- ✓ Autorização do convênio ou depósito inicial (em caso de particular).
- ✓ Solicitação de internação preenchida pelo Médico Assistente;
- ✓ RG e CPF do responsável;

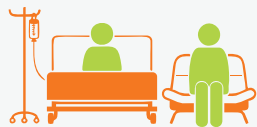


A diária hospitalar é indivisível e compreende o período entre 10h de um dia até as 10h do dia seguinte. A permanência após a alta implicará em custos adicionais para pacientes e/ou familiares. O paciente tem tolerância de 02 horas após a alta médica, para desocupar o leito, caso contrário será cobrado uma taxa de permanência.

Preferencialmente, nenhum paciente deverá ser internado sem a presença de um responsável maior de **18 anos**.

A diária hospitalar NÃO COBRE

Disponemos em todos os setores do hospital de sistema Wi-Fi. Solicite a senha a um dos nossos funcionários.



Em acomodação **individual/apartamento**: almoço e jantar do acompanhante (salvo aqueles que tem direito a acompanhante conforme legislação vigente ou quando liberados por indicação clínica);

Em acomodação **coletiva/enfermaria**: permanência, acomodações e refeições para o acompanhante (salvo aqueles que em direito a acompanhante ou quando liberados por indicação clínica).



Recomenda-se trazer **roupa pessoal confortável** (pijama, camiseta, robe ou outro tipo de roupa folgada), bem como objetos de higiene pessoal (sabonete, creme dental, escova, etc.) para utilização durante o seu período de internação.



Em caso de transferência do paciente para a UTI, o leito/acomodação deve ser imediatamente desocupado pelos acompanhantes, para ser disponibilizado ao setor de internamento. Além disso, os familiares devem providenciar trazer os materiais de higiene do paciente (sabonete líquido, desodorante aerossol, enxaguante bucal, hidratante corporal e labial, colônia, shampoo, etc.), esses materiais devem ser entregues a equipe de enfermagem, para ser utilizados no paciente durante internamento.



Na sua internação, durante atendimento pelo médico, enfermeiro ou farmacêutico, relate todos os medicamentos que faz uso regular para que as devidas orientações sejam prestadas sobre a continuidade de tratamento no internamento.

Alta hospitalar



A alta hospitalar é definida apenas pelo médico responsável pelo paciente. Alta é a finalização do período de internação que ocorre pela melhora do estado do paciente ou óbito.

Outros motivos podem gerar a alta hospitalar, como a necessidade de transferência para um hospital especializado e a evasão hospitalar (a saída do paciente do hospital sem autorização médica), neste caso, toda equipe multiprofissional reforçará os motivos da internação e os riscos que o paciente está se submetendo com a interrupção do tratamento, e será feito o registro no prontuário do paciente.

No caso de menores e/ou incapazes, a evasão será, além de registrada no prontuário do paciente, comunicada à autoridade competente.

Na sua saída, atente para recolher todos os seus pertences e se certifique de que entendeu todas as orientações fornecidas pela equipe multidisciplinar.

DIREITOS DO PACIENTE

Com a finalidade de proteger o bem-estar dos pacientes e o bom funcionamento do hospital, constituem DIREITOS do paciente:

- 1- Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, independente do seu posto ou graduação, sua raça, credo, cor, idade, sexo, orientação sexual ou qualquer forma de preconceito;
- 2- Ser identificado pelo seu nome e sobrenome ou pelo nome social e não pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma de identificação;
- 3- Poder identificar por meio de nome e função os profissionais envolvidos em seu cuidado;
- 4- Receber informações, em linguagem clara e compreensível, acerca de seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos;
- 5- Consentir ou recusar, a qualquer tempo, procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada informação sobre o tratamento sugerido, desde que não esteja em risco de vida, sem que lhe sejam imputadas quaisquer sanções morais e/ou legais;
- 6- Ter acesso ao seu prontuário de acordo com as normas da Instituição;
- 7- Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública.



DEVERES DO PACIENTE

- 1- Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde. Na impossibilidade, as informações devem ser prestadas por um familiar ou representante legal;
- 2- Conhecer e respeitar as normas e regulamentos do Hospital, por meio do Manual do Paciente;
- 3- Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades do Hospital colocadas à sua disposição;
- 4- Respeitar as normas e regulamentos do Hospital e solicitar que seus acompanhantes e/ou visitantes também o façam;
- 5- Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviço da instituição, tratando-os com civilidade e cortesia;
- 6- Contribuir no controle de ruídos e comportamento de seus visitantes e/ou acompanhantes;
- 7- Atender e respeitar a proibição de fumo nas dependências do Hospital, extensivo aos seus acompanhantes e visitantes, conforme legislação vigente.





Assistência de Enfermagem

24H



Formado por Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem que prestam assistência geral e individualizada aos pacientes, respeitando os princípios éticos e legais, o serviço de enfermagem é contínuo e ininterrupto, realizado em regime de plantão durante às 24h do dia.

Todos os cuidados de enfermagem necessários ao paciente devem ser prestados por profissionais que compõem a equipe do hospital, devidamente uniformizados e identificados pelo crachá.

A manipulação de equipamentos (bomba de infusão, oxímetro de pulso, etc.) e soro só deverá ser realizada pela equipe de assistência do hospital. Caso contrário, poderá comprometer o tratamento prescrito para o paciente. Nos casos em que haja a necessidade de chamar algum profissional do serviço de enfermagem, poderá fazê-lo através da campainha instalada próximo ao leito do paciente ou do ramal do posto de enfermagem.

Por medida de segurança, os pacientes não deverão caminhar nos corredores, fora da unidade onde estão internados.

Serviço social

12H



O Serviço Social do Hospital da Unimed em Petrolina tem como finalidade atender as demandas sociais que incidem no processo saúde doença, e mediar o acesso dos usuários aos recursos institucionais e comunitários, através da orientação e encaminhamentos aos pacientes e acompanhantes, no sentido de consolidar e legitimar direitos sociais.

Formado por profissionais que prestam acolhimento através da formação de vínculos para o atendimento específico, a ação da Assistente Social é caracterizada por atividades que se traduzem no atendimento e acolhimento a todos os usuários da instituição, familiares e acompanhantes, buscando capacitá-los e orientá-los no enfrentamento das diversas situações provenientes do processo de hospitalização.

O setor funciona 12 horas por dia (07h às 19h), todos os dias da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.



Formado por profissionais que prestam assistência e orientação dietética adequada e individualizada aos pacientes internados, visando sua recuperação nutricional, o atendimento das nutricionistas é diário, das 07h às 19h e o funcionamento da copa é integral nas 24 horas.

O acompanhante, seja de acomodação em apartamento ou enfermaria, terá suas refeições liberadas de acordo com o definido pelo convênio.

Na acomodação apartamento o acompanhante receberá o desjejum após pernoite do paciente. Nos casos em que o paciente tenha o direito legal ao acompanhante ou quando houver indicação clínica para permanência do mesmo, esse receberá o café da manhã, almoço e jantar.

É vedada a entrada de visitantes ou acompanhantes com alimentos nas dependências do hospital.

Disponibilizamos diariamente água filtrada para consumo do paciente, ocorrendo necessidade de maior quantidade, solicitar pelo ramal da copa. Disponibilizamos água mineral para todos os pacientes internados em isolamento respiratório.

Solicitamos maior atenção no momento em que for conversar com a nutricionista sobre a Anamnese Alimentar, **registrando as intolerâncias, alergias e preferências alimentares do paciente.**

Serviço



nutricional

Café da Manhã	06h às 08h
Lanche	09h às 10h30
Almoço	12h às 14h
Lanche	15h às 16h30
Jantar	18h às 19h30
Ceia	20h30 às 22h

Após as refeições disponibilizadas, a retirada da louça ocorrerá depois de 1h30.

Pedimos a colaboração de todos para que essa regra seja respeitada, uma vez que é essencial para garantir a segurança alimentar.

Lanche e ceia são refeições exclusivas para os pacientes.

Qualquer dúvida, contatar o setor através dos ramais.

Salientamos que não comercializamos refeições.

Fisioterapia



O Serviço de Fisioterapia Hospitalar é formado por profissionais especializados que prestam assistência fisioterapêutica motora e respiratória, atendendo à clientela adulta e pediátrica. Dispomos de profissionais em regime de 24h.

Nas unidades de internação, a admissão do paciente no Serviço de fisioterapia, bem como a continuidade do tratamento, estão na dependência de prescrição diária do médico assistente. Nas unidades de terapia intensiva, todos os pacientes são assistidos. O serviço dispõe do material específico necessário para a assistência prestada. O material de apoio não deverá ficar sob guarda do paciente e sim acondicionado em local apropriado designado pelo serviço, evitando assim o uso indevido do mesmo.

Psicologia



Formado por profissionais que realizam avaliação e acompanhamento psicológico de pacientes e familiares visando minimizar o sofrimento emocional diante da doença, tratamento e hospitalização.

Os psicólogos atuam nas Unidades de Terapia Intensiva e Unidades de Internação, sendo que, nestas últimas, o atendimento é feito mediante solicitação do cliente ou de algum membro da equipe de saúde e por busca ativa. As demais Unidades do hospital também contam com assistência psicológica, em casos de urgência.

O Serviço de Psicologia Hospitalar funciona de segunda a sexta-feira, das 07h às 19h.

Formado por Farmacêuticos e Auxiliares de Farmácia que prestam assistência aos pacientes, respeitando os princípios éticos e legais. O Serviço de Farmácia do HUP funciona 24h e tem como objetivo disponibilizar medicamentos e materiais médicos aos pacientes internados, atendendo à terapia orientada pela prescrição médica e com garantia de rastreabilidade.

Os medicamentos são definidos através de uma seleção que procura oferecer, dentro dos critérios técnicos, qualidade e segurança aos usuários. Assim, o Serviço de Farmácia do HUP está preparado para atender às terapias previstas para o melhor tratamento das doenças existentes.

Situações específicas em que ocorra a necessidade de utilizar medicamentos não padronizados, serão avaliadas pelo Médico Assistente, Serviço de Farmácia e Comissão de Farmácia Terapêutica, para que se possa disponibilizar o mesmo em um prazo de até 72h úteis.

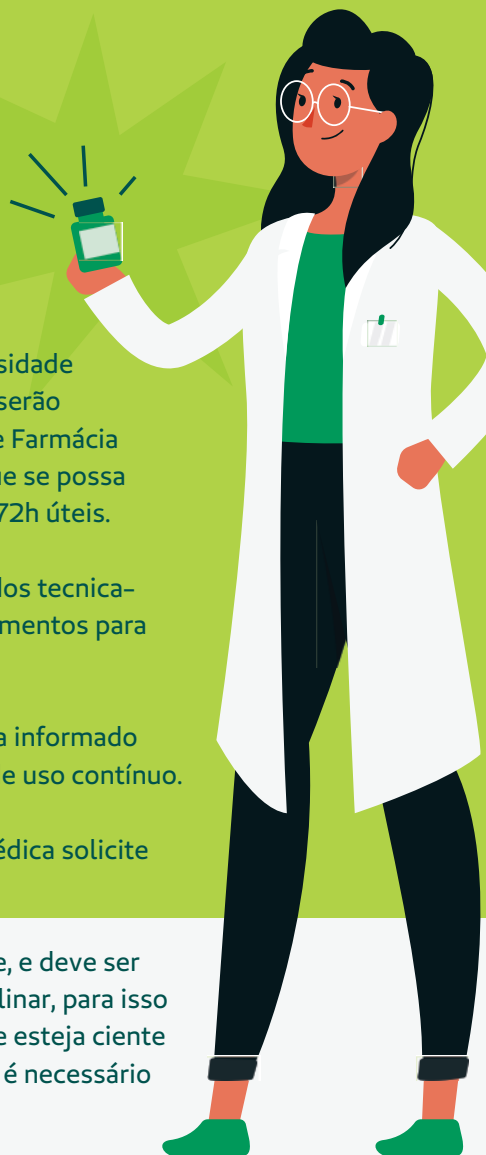
Os profissionais farmacêuticos são capacitados tecnicamente para esclarecer dúvidas sobre medicamentos para os pacientes internados, durante todo o dia.

Ao ser admitido no HUP, solicitamos que seja informado a equipe multidisciplinar os medicamentos de uso contínuo.

Ao receber alta hospitalar com prescrição médica solicite esclarecimentos ao farmacêutico.

A recusa terapêutica é um direito do paciente, e deve ser respeitado pelo médico e equipe multidisciplinar, para isso é de fundamental importância que o paciente esteja ciente dos riscos e consequências de sua decisão, e é necessário o preenchimento do termo de recusa.

Assistência Farmacêutica



Segurança do Paciente

O hospital tem como compromisso assegurar a disponibilização de recursos suficientes para a promoção da Segurança do Paciente, por meio da adoção de boas práticas focadas na prevenção e eliminação de riscos no ambiente hospitalar.



O hospital tem como compromisso assegurar a disponibilização de recursos suficientes para a promoção da Segurança do Paciente, por meio da adoção de boas práticas focadas na **prevenção e eliminação de riscos no ambiente hospitalar**. A cultura de segurança e a qualidade dos serviços prestados é uma meta constante incentivada pela Instituição, através de um Núcleo de Segurança do Paciente atuante, que fortalece as ações educativas e fomenta uma maior exploração dos protocolos de assistência, promovendo ações de sensibilização. O hospital norteia seus padrões de qualidade por meio da adoção das recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS), ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) e cumprimentos das legislações vigentes.

SCIH

Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

Os hospitais de todo o país devem constituir uma Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), com o objetivo de reduzir os riscos de infecções relacionadas à assistência à saúde (IRAS). Os profissionais de saúde que atuam nesses serviços são responsáveis por promover ações de prevenção de IRAS, além de monitorar agravos e definir medidas de controle.

Dentre as atribuições da CCIH, destacam-se: busca ativa e vigilância das infecções hospitalares entre os pacientes; avaliação e orientação de técnicas relacionadas com procedimentos invasivos; controle do uso racional de antimicrobianos; educação continuada dos profissionais de saúde em prevenção de infecções; monitoramento e controle de surtos; monitoramento dos serviços de limpeza e desinfecção; controle de pragas, vetores e qualidade da água; entre outros.



Prontuário

O Hospital da Unimed em Petrolina trabalha com prontuário eletrônico, durante seu atendimento, o paciente pode solicitar a qualquer membro da equipe que lhe mostre seu prontuário.



O Conselho Federal de Medicina (CFM), pela Resolução n.º 1.638/02, define prontuário como “documento único, constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registrados, gerados a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo”. Para simplificar – é o conjunto de documentos relativos à assistência prestada a um paciente.

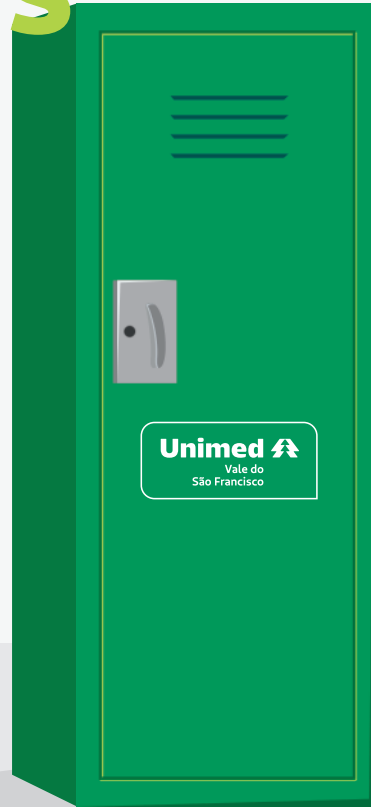
Em caso de solicitação da cópia do prontuário, poderá solicitar ao serviço social diariamente, no período de 07h às 19h, de posse do documento de identificação. Apenas o paciente e/ou responsável legal pode solicitar a cópia do seu prontuário, os documentos para a solicitação de cópia de prontuário, apresentar documento de identificação (Carteira de Identidade – RG, Carteira Nacional de Habilitação – CNH, Carteira de Trabalho, Carteira de Identificação Funcional ou Conselho, Registro Nacional de Estrangeiro e Passaporte).

Quando a solicitação for através de um responsável legal ou representante, deverá apresentar documento de identificação do paciente, do responsável, as solicitações que ocorram através de representantes é necessário procuração reconhecida em cartório ou procuração pública.

Segurança e Pertences Pessoais

O Hospital da Unimed em Petrolina não se responsabiliza pelos valores e objetos pessoais do paciente e de seus acompanhantes, devendo, portanto, mantê-los sob a sua guarda.

Recomendamos que o paciente **evite trazer ao hospital objetos desta natureza** e a utilização do armário com chave para internação e guarda-volumes na UTI.



A chave do armário, na ausência de acompanhante, ficará no Posto de Enfermagem.

O hospital possui um controle de achados e perdidos que funciona no setor da Hotelaria, guardamos todos os objetos encontrados por um período de 30 (trinta) dias. O atendimento está disponível todos os dias, 24h, basta fazer contato com o setor da Hotelaria e falar com uma das Assistentes de Hotelaria para que possa lhe ajudar.

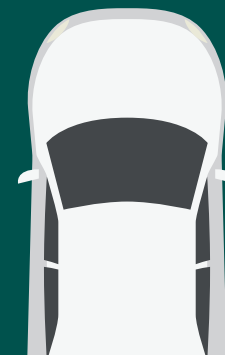
Reconhecemos a importância da avaliação do cliente sobre nossos serviços, pois através dela podemos identificar possíveis falhas e prestar um atendimento com mais qualidade, num processo de melhoria contínua. Ao final do internamento encaminhamos via aplicativo de mensagens instantâneas a nossa pesquisa, disponível também via QR Code. Ficaremos felizes com a sua participação! Nossa equipe de Serviço Social também está à sua disposição para qualquer necessidade!

Pesquisa de Satisfação do Paciente



Estacionamento

O hospital possui serviço de estacionamento em seu pátio, condicionado à disponibilidade de vagas, sem cobranças adicionais para o cliente.



Referências

Art. 16 da Lei 10.741/03 -
Estatuto do Idoso;

•Art. 12 da Lei 8.069/90 - Estatuto
da Criança e do Adolescente;

•Lei n.º 106/2009, de 14 de Setembro;

•Lei 11.108/0