Manual do paciente / cliente

Patient Manual

HOSPITAL HOME

Índice

Orientações gerais ao paciente e familiares 05

1. Protocolo de Internação..... 07

2. Acomodações 07

3. Acompanhantes 08

4. Horários de visitas 09

5. Assistência médica e de enfermagem 10

6. Refeições 11

7. Hotelaria e rouparia 12

8. Serviço de higienização 12

9. Controle de Infecção Hospitalar 13

10. Qualidade e Segurança do Paciente 13

11. Ouvidoria 14

12. Comunicação 14

13. Transferências 14

14. Alta hospitalar 14

15. Contas hospitalares 15

16. Achados e perdidos 16

17. Canal institucional 16

18. Heliponto 16

AOS NOSSOS CLIENTES

O Hospital HOME agradece a sua preferência por nossos serviços.

Esperamos que sua estada em nossas dependências seja rápida e tranquila, que seus problemas sejam resolvidos e que possamos atendê-lo com o que há de melhor, em relação a competência profissional, equipamentos e técnicas, oferecendo toda assistência de maneira humana e calorosa.

Em caso de dificuldades ou problemas, dirija-se à enfermeira supervisora ou Ouvidoria.

Neste manual você encontrará informações importantes, procedimentos e recomendações necessárias para assegurar conforto e tranquilidade durante a sua permanência conosco.

HOME
FIFA MEDICAL CENTRE OF EXCELLENCE

ORIENTAÇÕES GERAIS

1. Para segurança dos pacientes é obrigatório identificar-se no setor de informações, onde será fornecida etiqueta de identificação que deverá ser utilizada, durante toda a sua permanência nas dependências do hospital e devolvida na saída;
2. Visitantes maiores de 12 anos deverão apresentar documento de identificação;
3. Não será permitido aos visitantes entrar no Hospital com trajes impróprios (shorts, chinelos, regatas para homens e roupas transparentes para mulheres);
4. Todos os visitantes devem lavar as mãos ou realizar higienização com álcool 70%, antes de entrar na unidade;
5. Não trazer ao hospital bebidas alcoólicas sob qualquer pretexto;
6. Não trazer alimentos para o paciente;
7. Não trazer colchonetes, cadeiras de praia e afins;
8. Não fazer barulho e não falar em voz alta;
9. Evitar o uso de aparelhos celulares;
10. É proibido fumar nas dependências do HOME;
11. Os familiares ou visitantes não deverão permanecer nos corredores do Centro Cirúrgico e da UTI, devendo aguardar na sala de espera;
12. Informações sobre o estado de saúde do paciente devem ser solicitadas apenas ao médico nos horários de visitas;
13. Obedecer às orientações dos profissionais;
14. Não entrar nos postos de enfermagem, copas e áreas exclusivas de serviços;
15. Não manipular equipamentos hospitalares;
16. Não é permitida visita entre os pacientes;
17. Não lavar e estender roupas no aposento e janelas;
18. O Hospital não se responsabiliza por valores, jóias ou objetos deixados nas acomodações pelos pacientes e acompanhantes.

Manual de Internação

Leia com atenção as orientações a seguir. Elas serão de grande utilidade antes e durante a permanência de internos no Hospital HOME.

1. PROTOCOLO DE INTERNAÇÃO

Para que a internação seja concretizada, o paciente ou seu responsável legal deverá apresentar toda a documentação necessária e assinar o Termo de Responsabilidade, no setor de internação, localizado no térreo do bloco A.

O Termo de Responsabilidade é um documento resumido no qual são destinados os compromissos por partes: hospital, paciente e/ou responsável legal quanto às normas do HOME e as responsabilidades financeiras.

Consentimento para tratamento

Todo tratamento sempre é realizado sob o controle de um ou mais médicos responsáveis pelo paciente. Ao ser admitido para o tratamento, o paciente estará consentindo a realização de exames radiológicos e laboratoriais, procedimentos clínicos, cirúrgicos, fisioterápicos ou outros serviços assistenciais, indicados pelo médico como necessários ao tratamento.

Lembramos que nos casos em que existam riscos ao bem-estar do paciente, serão adotadas todas as medidas terapêuticas indicadas pelo médico-assistente.

2. ACOMODAÇÕES

As acomodações são de acordo com o convênio do paciente. Quando o paciente optar por um aposento superior ao que lhe garante o Plano de Saúde deverá verificar na hotelaria a possibilidade de troca.

Se o paciente necessitar de transferência para a UTI, o leito por ele ocupado deverá ser liberado pelo acompanhante.

Ao receber alta da UTI, o paciente será transferido para um novo leito na internação.

3. ACOMPANHANTES

- O acompanhante não deve usar as roupas do hospital, o que a rouparia oferece é de uso exclusivo dos pacientes.
- O acompanhante deve permanecer junto ao paciente sempre identificado e colaborar nos procedimentos médicos e de enfermagem.
- Não é permitida a visita entre pacientes internados, nem acompanhantes frequentarem outros leitos.
- Não são permitidos acompanhantes menores de idade.
- Não sentar na cama do paciente.

Unidade de Internação (suíte, apartamento e enfermaria)

- Na unidade de internação é indicada a permanência de um acompanhante. Nos casos de acomodação em enfermaria, o acompanhante deverá ser do mesmo sexo do paciente.
- O acompanhante deve trazer pertences básicos (como roupas íntimas, produtos de higiene que não contenham álcool e documentos), e estes pertences devem ser guardados dentro do armário, mantendo assim o quarto organizado.
- O médico assistente é o único responsável por fornecer informações sobre o quadro clínico do paciente e alta hospitalar.

Unidade de Terapia Intensiva - UTI

- É obrigatória a lavagem das mãos ao entrar e sair da UTI.
- Não é permitido o trânsito entre leitos. A visita deve ser restrita ao seu familiar.
- Aguarde à beira do leito a informação que será fornecida pelo médico no 1º horário de visita. Não serão fornecidas informações no 2º horário de visita, exceto se houver mudança no quadro clínico do paciente.
- É proibida a entrada com sapatos abertos e chinelos, shorts, regatas p/ homens e roupas transparentes e curtas p/ mulheres.
- É proibida a entrada com alimentos e flores.
- É proibido o uso de aparelhos eletrônicos (celulares, notebook, tablets, etc.), assim

como fotografar no interior da UTI.

- É proibido sentar na cama do paciente.
- Os materiais permitidos para uso do paciente durante sua internação na UTI são os materiais de higiene pessoal (escova de dente, creme dental, xampu, ambos sem álcool), óculos, prótese dentária.
- Qualquer outro material será autorizado somente com avaliação prévia do enfermeiro de plantão.
- Todos os demais pertences serão retirados, conferidos, protocolados e entregues ao familiar no momento da internação.
- A alta médica é definida a qualquer momento do dia e será comunicada aos familiares ou responsáveis para que possam retornar ao hospital e acompanhar o paciente até sua nova acomodação.
- Não são fornecidas informações médicas por telefone, sob hipótese nenhuma.
- Não são permitidas visitas fora dos horários estabelecidos;
- A visita de religiosos é permitida somente nos horários de visita. O representante religioso não será adicionado ao número determinado de visitantes.
- É importante ressaltar que o excesso de visitas poderá perturbar o repouso e a recuperação do paciente, bem como a execução dos procedimentos da equipe multidisciplinar.

4. HORÁRIOS DE VISITAS

Enfermaria e apartamentos

UNIDADE	HORÁRIO	Nº DE VISITANTES
Enfermaria	Das 9h às 21h	Dois visitantes por vez
Apartamentos e suítes	Das 9h às 21h	Dois visitantes por vez

É permitido apenas um acompanhante. Não é necessária autorização para a troca de acompanhantes. As trocas podem ocorrer das 8h às 21h. Durante o horário de visitas é permitido até seis visitantes, sendo dois de cada vez. No período de visitas ao paciente podem ficar até 3 pessoas no quarto, contando com o acompanhante.

Pacientes em Isolamento Respiratório (Covid-19, Influenza, entre outras doenças) não recebem visitas, possuem apenas acompanhante.

A situação pode ser revista e reorientada de acordo com o contexto da pandemia Covid 19.

UTI A – Localizada no Bloco A – leitos 01 a 30

O horário de visita é das 11h às 18h – Durante esse período é permitida a visita de até quatro pessoas, sendo duas de cada vez. Das 11h às 12h o médico intensivista prestará esclarecimentos sobre o estado de saúde do paciente aos acompanhantes/familiares.

Visita aos leitos Covid

Conforme as orientações disponibilizadas pela Anvisa (Nota técnica GVIMS/GGTES/ANVISA N 07/2020, revisão 3 de 23/07/2021) para a prevenção e vigilância das infecções pela Covid-19, limitamos a entrada de visitantes e acompanhantes na UTI para pacientes diagnosticados com esta doença. O boletim médico destes pacientes será realizado através de ligação telefônica pelo médico rotineiro no período da tarde.

UTI C – Localizada no Bloco C – leitos 31 a 40

O horário de visita é das 11h às 18h – Durante esse período é permitida a visita de até quatro pessoas, sendo duas de cada vez. Das 11h às 12h o médico intensivista prestará esclarecimentos sobre o estado de saúde do paciente aos acompanhantes/familiares.

Em caso de piora clínica importante a equipe da UTI fará contato com a família ou responsável por telefone. As altas também serão comunicadas por telefone. Mantenham os contatos atualizados na internação.

5. ASSISTÊNCIA MÉDICA E DE ENFERMAGEM

Nossa equipe de enfermagem somente executará as prescrições feitas pelos médicos responsáveis ou de seus assistentes autorizados;

Não será permitida a interferência de acompanhantes e visitantes na assistência ao paciente durante sua permanência neste Hospital.

6. REFEIÇÕES

As refeições serão servidas aos pacientes nos seguintes horários:

REFEIÇÃO	HORÁRIO
Colação	9h30 às 10h30
Almoço	12h às 14h
Lanche	15h às 16h
Jantar	18h às 19h
Ceia	20h às 21h

Os horários para solicitações de refeições de acompanhantes são:

- Desjejum – solicitar até às 6h30
- Almoço – solicitar até às 10h30
- Jantar – solicitar até às 16h30

As refeições do acompanhante não estão incluídas na diária hospitalar, exceto em casos específicos, quando o paciente for menor de 18 ou maior de de 60 anos, ou for portador de necessidades especiais.

Os acompanhantes que quiserem fazer suas refeições no HOME poderão utilizar os serviços de room service ligando no ramal 2784. As mesmas serão cobradas na alta hospitalar.

Caso a internação se dê após o horário estabelecido acima, entrar em contato com a nutrição nos seguintes ramais: 2665/2784.

É proibida a entrada de alimentos de fora do HOME.

7. HOTELARIA E ROUPARIA

O paciente quando se internar no HOME receberá um kit higiene, um par de chinelos HOME e duas águas minerais.

Informamos que a roupa de cama do paciente é trocada diariamente, exceto os cobertores, que são trocados na alta hospitalar ou nos casos que se fizerem necessários.

Não fornecemos enxoval ao acompanhante do paciente internado. O mesmo poderá ser trazido de casa. Caso o acompanhante deseje um enxoval do hospital poderá solicitar na rouparia no **ramal 2718** e deverá acertar o pagamento na alta hospitalar.

Todos os mobiliários, telefone, controle remoto, televisor e demais itens do quarto são de responsabilidade do paciente. Qualquer avaria destes deverá ser ressarcida pelo mesmo.

Tudo o que for referente à mobiliário e manutenção deverá ser solicitado pelo ramal 2714. Caso não consiga contato, procure o posto de enfermagem e solicite que entrem em contato com o setor.

8. SERVIÇO DE HIGIENIZAÇÃO

A higienização do seu aposento é realizada a partir das 8h, após o banho e café da manhã ou conforme demanda. Os produtos utilizados para a higienização são institucionais. Os horários para a retirada de resíduos dos apartamentos são: 6h, 15h, 18h e 20h. Quando necessário, a higienização pode ser acionada por meio da enfermagem ou pelo ramal 2714.

É necessária a presença do paciente e/ou acompanhante para que a higienização seja realizada. Na ausência dos mesmos, ela não será efetuada.

Obs.: se houver a recusa da higienização do quarto, será solicitada a assinatura de um termo.

9. CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

- Antes de entrar no quarto ou leito, lave as mãos.
- Os visitantes e acompanhantes não deverão deitar, sentar ou colocar pertences no leito do paciente.
- Não é permitido trazer flores, pois podem conter fungos e bactérias prejudiciais ao paciente.
- Não auxilie no cuidado de outros pacientes, pois isto pode causar transmissão cruzada de micro-organismos, o que é muito prejudicial à ambos.
- Não compartilhe revistas, celulares, livros com outros pacientes e familiares.
- Não manipule curativos e equipamentos relacionados ao tratamento do paciente, pois quando manuseados por pessoas não preparadas, tornam-se fonte de infecção.

10. QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

O Hospital HOME dispõe do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente, que é fundamentado em estratégias e ações definidas para a gestão de risco, visando à prevenção e a mitigação dos incidentes, desde a admissão até o fim do tratamento do paciente no nosso serviço de saúde.

Estas medidas realizadas de forma correta e segura, pelos profissionais de saúde, por meio do seguimento de protocolos específicos, associadas às barreiras de segurança nos sistemas, podem prevenir eventos adversos relacionados à assistência à saúde.

A responsabilidade pela segurança é de todos os envolvidos no processo: colaboradores, pacientes e familiares.

O Hospital HOME demonstra seu comprometimento e preocupação com a qualidade e segurança da assistência por meio do monitoramento de indicadores baseado nas seis metas da Organização Mundial da Saúde (OMS) que são os Protocolos de Segurança do Paciente:

1. Identificar os pacientes corretamente;
2. Melhorar a efetividade da comunicação entre os profissionais;

3. Melhorar a segurança de medicações de alta vigilância;
4. Cirurgia segura desde o momento da determinação do procedimento até a sua realização e total recuperação cirúrgica do paciente;
5. Reduzir o risco de infecções associadas aos cuidados de saúde por meio da higienização das mãos;
6. Reduzir o risco de quedas e lesões de pele dos pacientes internados.

11. OUVIDORIA

Sua opinião é muito importante para nós!

Caso queira realizar sugestões, reclamações e elogios entrar em contato com a ouvidoria no e-mail: ouvidoria@homehospital.com.br ou ligar no 3878-2878 e solicitar que a(o) atendente transfira a ligação para o setor.

O horário de funcionamento é de: segunda a quinta-feira das 8h às 18h e sexta-feira das 8h às 17h. Aos finais de semana, recorra ao Plantão Administrativo.

12. COMUNICAÇÃO

O Hospital HOME possui acesso à rede Wi-fi (Wifi-Home) código 6138782712, para seus pacientes e clientes. Para ter acesso, digite: login: visitantes, senha: visitantes.

O telefone presente nos quartos recebe e realiza ligações. Caso necessite realizar ligações para fora, disque o número 9, que a telefonia lhe atenderá.

13. TRANSFERÊNCIAS

Em caso de transferência inter hospitalar, o paciente ou responsável legal, deve assinar um Termo de Responsabilidade de Transferência. A mesma só ocorrerá se o paciente se encontrar em condições clínicas favoráveis.

14. ALTA HOSPITALAR

No momento da alta hospitalar, a equipe multidisciplinar passará todas as informações sobre os cuidados em domicílio.

Alta da Internação (suíte, apartamento e enfermaria)

- Oficializada a alta hospitalar, você terá até uma (1) hora para permanecer no quarto e organizar a sua saída. Caso esse limite seja excedido, será cobrada diária adicional. Ao deixar o hospital, confirme se não esqueceu nenhum objeto.
- Após a confirmação da alta, a equipe de hotelaria realizará o Check Out.

Alta da Unidade de Terapia Intensiva (UTI)

- A alta da UTI para o apartamento será realizada após a avaliação do médico assistente juntamente com o médico intensivista. Estando todos de acordo, o paciente aguardará leito da internação.
- Após a liberação do leito na internação, será feito contato com a família e o paciente será transferido. Observação: A alta da UTI só se realizará mediante a presença obrigatória de um acompanhante.

15. CONTAS HOSPITALARES

- A diária começa a ser cobrada a partir da internação do paciente, independente do horário.
- A quitação da conta hospitalar, incluindo as despesas do acompanhante, deverá ser efetuada imediatamente após a sua apresentação.
- Nos casos de conta hospitalar particular, os procedimentos e exames prestados pelos parceiros do HOME serão cobrados separadamente.
- Os honorários do médico assistente e sua equipe, e do médico anestesista, não estão incluídos no orçamento hospitalar, sendo de inteira responsabilidade dos próprios médicos, sua fixação e forma de pagamento.

COMUNICADO IMPORTANTE!

O Hospital HOME informa que não solicita depósito de qualquer quantia ou natureza aos seus pacientes sem que os mesmos tenham sido previamente orçados e autorizados. Em caso de dúvidas, entre em contato com o financeiro no (61) 3878-2794.

16. ACHADOS E PERDIDOS

O HOME possui um controle de achados e perdidos que funciona no setor da Hotelaria. O atendimento está disponível todos os dias, basta se direcionar ao setor da Hotelaria e falar com uma das Assistentes de Hotelaria para que possa lhe ajudar ou ligar no ramal 2714.

17. CANAL INSTITUCIONAL

Dispomos de um canal institucional, onde é transmitido um vídeo com todas as orientações em relação a rotina do paciente internado no apartamento. O número do canal é o 22. Por gentileza, assista.

18. HELIPONTO

O Hospital HOME conta com um heliponto, homologado pela Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), para pousos diurnos e noturnos. Ele está localizado no terraço do bloco C, com uma estrutura de 400 m². O serviço visa dar mais agilidade e segurança nas remoções de urgência e emergência.

A equipe do Hospital HOME está aqui para lhe servir da melhor maneira possível.

Conte sempre conosco!

Index

General guidelines for patients and their families ... 20

1. Hospitalization Protocol 22

2. Accommodations 22

3. Accompanying Persons 23

4. Visiting Hours 24

5 Medical and nursing care 25

6 Meals 26

7 Hospitality and Wardrobe..... 27

8 Cleaning Service 27

9 Hospital Infection Control..... 28

10 Patient Safety..... 28

11 Ombudsman 29

12 Communication 29

13 Transfers 29

14 Hospital discharge 29

15 Hospital bills 30

16. Lost and Found 31

17. Institutional channel 31

18. Helipad 31

TO OUR CLIENTS

HOME Hospital thanks you for your preference.

We hope that your stay in our facilities is fast and peaceful, that your problems are solved and that we can serve you with the best, in relation to equipment and techniques, offering all assistance in a human and warm way.

In case of difficulties or problems, go to the supervisor nurse or the Ombudsman.

In this manual you will find important information, procedures, and recommendations that are necessary to ensure comfort and tranquility while you stay with us.

GENERAL GUIDELINES FOR PATIENTS AND THEIR FAMILIES

1. For patient safety, it is compulsory to identify themselves in the information sector, where an identification tag will be provided, which must be used throughout their stay in the hospital and returned at the exit;
2. Visitors over 12 years old must present their ID;
3. Visitors will not be allowed to enter the hospital in inappropriate clothes (shorts, slippers, men's regattas and women's transparent clothing);
4. All visitors should wash their hands or sanitize it with 70% alcohol before entering the unit;
5. Do not bring alcoholic beverage to the hospital under any pretext;
6. Do not bring food to the patient;
7. Do not bring mats, beach chairs and alike;
8. Do not make noise and do not speak out loud;
9. Avoid the use of cellphones;
10. Smoking is prohibited in the outbuildings of the hospital;
11. Relatives or visitors should not remain in the corridors of the Surgical Center and ICU, and must wait in the waiting room;
12. Information about the health status of the patient must be requested to the physician only during the visiting hours;
13. Obey the professionals' guidelines;
14. Do not enter the nursing posts, canopies and exclusive service areas;
15. Do not handle hospital equipment;
16. Visits between patients are not allowed;
17. Do not wash and extend clothes in the room and windows;
18. The Hospital is not responsible for values, jewelry or objects left in the accommodation by patients and companions.

Handbook

HOME

FIFA MEDICAL CENTRE OF EXCELLENCE

Please read the following guidelines carefully. They will be of great use before and during the stay of pacients at HOME Hospital.

1. HOSPITALIZATION PROTOCOL

For the hospitalization to take place, the patient or his / her legal guardian must present all the necessary documentation and sign the Responsibility Term, in the hospitalization sector, located on the ground floor of block A.

The Responsibility Term is a document summarized on which commitments are intended by the parties: hospital, patient and/or legal guardian regarding HOME standards and the financial responsibilities.

Consent to treatment

All treatment is always performed under the control of one or more doctors responsible for the patient. Upon admission to treatment, the patient will be consenting to perform radiological and laboratory tests, clinical, surgical, and physiotherapeutic procedures, or other assistance services indicated by the doctor as necessary for the treatment.

We remind you that in cases where there are risks to the patient's well-being, all the therapeutic measures indicated by the attending doctor will be adopted.

2. ACCOMMODATIONS

The accommodations are given according to the patient's health insurance. When patients opt for a room higher than the one that the Health Isurance guarantees, they should verify at the hospitality sector the possibility of exchange.

If the patient needs to be transfered to the ICU, the room occupied by the patient must be released by the companion.

Upon discharge from the ICU, the patient will be transferred to a new hospital room.

3. ACCOMPANYING PERSONS

- The patient's companion must not wear the hospital clothes oferred by the clothing sector. It is for the patient's exclusive use.
- The companion must remain identified all the time and accompanied by the patient, collaborating in medical and nursing procedures.
- Visits between inpatients are not allowed, neither the companion person visiting other rooms.
- Minors are not allowed.
- Do not sit on the patient's bed.

Inpatient Unit (suite, apartment, and infirmary)

- In the hospitalization unit is indicated the stay of a companion. In cases of infirmary accommodations, the companion must be of the same sex as the patient.
- The companion should bring basic belongings (such as underwear, hygiene products that do not contain alcohol and documents), and these belongings should be stored inside the closet, keeping the room organized.
- The attending doctor is solely responsible for providing information about the patient's clinical condition and hospital discharge.

Intensive Care Unit

- It is mandatory to wash your hands when entering and leaving the ICU.
- Transit between beds is not allowed. The visit should be restricted to your relative.
- Wait at the bedside for the information that will be provided by the doctor during the first visiting hour. No information will be provided during the second visiting hour unless there is a change in the patient's clinical status.
- It is forbidden to enter with open shoes and slippers, shorts, regattas for men and transparent and short clothes for women.
- Entry with food and flowers is prohibited.
- It is prohibited to use electronic devices (cell phones, notebook, tablets, etc.), as well as to photograph inside the ICU.

- It is forbidden to sit on the patient's bed.
- The materials allowed for patient use during their stay in the ICU are the personal hygiene materials (toothbrush, toothpaste, shampoo, both without alcohol), glasses, dental prosthesis.
- Any other material will be authorized only with prior evaluation of the nurse on call.
- All other belongings will be removed, checked, protocolled, and handed over to the family member at the time of admission.
- Medical discharge is defined at any time of the day and will be communicated to relatives or guardians so they can return to the hospital and accompany the patient to their new accommodation.
- No medical information is provided over the phone under any circumstances.
- Visits outside the established times are not allowed.
- Religious visits are allowed only at visiting hours. The religious representative will not be added to the specified number of visitors.
- It is important to emphasize that the excess of visits can disturb the rest and recovery of the patient, as well as the execution of the procedures of the multidisciplinary team.

4. VISITING HOURS

Infirmary and apartments

It is allowed presence of only one companion to patiens that are on infirmary or apartment. The exchange of companions can be done at 8am and at 8pm.

UNIT	HORÁRIO	VISITOR Nº
Infirmary	10h às 11h 14h às 15h	1 visitor
Apartments and suites	10h às 11h 14h às 15h	1 visitor

The situation can be reconsidered and reoriented according to the Covid-19 Pandemic.

According to the guidelines provided by Anvisa to prevent infections caused by Covid-19, we are limiting the entry of visitors and companions in the ICU for patients diagnosed with this disease. The medical report will be provided by phone by the routine doctor during the afternoon.

ICU A – Located in Block A (beds 01 to 30)

- Visits can happen everyday between 11 a.m and 6 p.m, being allowed the entry of only four visitors during the day, two people per time. From 11 a.m and noon, the routine doctor will be responsible for providing the medical report to the visitors.

ICU C – Located in Block C (beds 31 to 40)

- Visits can happen everyday between 11 a.m and 6 p.m, being allowed the entry of only four visitors during the day, two people per time. From 11 a.m and noon, the routine doctor will be responsible for providing the medical report to the visitors.

In case of major clinical worsening, the ICU staff will make contact with the family or responsible by phone. The hospital discharge will also be communicated by phone. Always keep your phone contacts updated in the inpatient sector.

5. MEDICAL AND NURSING CARE

Our staff will only perform the prescriptions made by the responsible doctors or their authorized assistants.

It will not be allowed the interference of accompanying persons and visitors in the patient care during their stay in this hospital.

6. MEALS

Meals will be served to patients at the following times:

MEAL	HOUR
Breakfast	7 am to 8 am
Placing	9:30 am to 10:30 am
Lunch	12 pm to 2 pm
Snack	3 pm to 4 pm
Dinner	6 pm to 7 pm
Supper	8 pm to 9 pm

Schedules for companion's meal requests are:

- Breakfast - request it until 6:30 am
- Lunch – request it until 10:30 am
- Dinner - request it until 4:30 pm

The companion's meals are not included in the hospital stay, except in specific cases, when the patient is under 18 or over 60 years old, or has special needs.

The companions who want to dine at HOME can use room service by calling the extension 2784. They will be charged at the time of the hospital discharge.

If the hospitalization occurs after the time established above, contact nutrition at the following extensions: 2665/2784.

Entry of food from outside of the hospital is prohibited.

7. HOSPITALITY AND CLOTHING SECTORS

The patient will be given a hygiene kit, a pair of HOME slippers and two mineral water bottles.

We inform you that the patient's bed linen is changed daily, except for the blankets, that are changed at the time of hospital discharge or when necessary.

We do not provide outfit to the inpatient companion. It can be brought from home. In case the companion wishes a hospital outfit, he / she may request it to the dressing department at extension 2718 and must settle the payment at the hospital discharge.

All furniture, telephone, remote control, television, and other room items are the patient's responsability. Any damage caused to them shall be reimbursed by the same.

Anything related to furniture and maintenance should be requested by extension 2714. If you can not get in touch, look for the nursing station and ask them to contact the sector.

8. CLEANING SERVICE

The cleaning of your room is carried out from 8am, after bath and breakfast or according to demand. The sanitation products used are institutional. The times for the removal of waste from the apartments are: 6am, 3pm, 6pm and 8pm. When necessary, the sanitation can be activated through the nurses or the extension 2867.

The presence of the patient and / or companion is necessary for the cleaning to be performed. In the absence of them, it will not be done.

Note: If there is a refusal to clean the room, a term will have to be signed.

9. HOSPITAL INFECTION CONTROL

- Before entering the room or bed, wash your hands.
- Visitors and companions should not lie down, sit or place belongings on the patient's bed.
- It is not allowed to bring flowers, as they may contain fungi and bacteria that can be harmful to the patient.
- Do not aid in the care of other patients as this may cause cross-transmission of microorganisms, which is very harmful for both.
- Do not share magazines, cell phones, books with other patients and family members.
- Do not handle dressings and equipment related to the treatment of the patient, because when handled by unprepared people, they become a source of infection.

10. PATIENT SAFETY

The hospital has the Patient Safety Center, which is based on defined strategies and actions for risk management, aiming the prevention and mitigation of incidents from admission to the end of the patient's treatment in our health service.

These measures, carried out correctly and safely by health professionals, through the follow-up of specific protocols, associated with systemic safety barriers, can prevent adverse events related to health care.

The patient's safety is a responsabilty from everyone involved in the process: Employees, patients, and family members.

HOME Hospital demonstrates their commitment and concern for the quality and safety of care through monitoring indicators based on the six goals of the World Organization Health (WHO), which are the Patient Safety Protocols:

1. Identify the patients correctly;
2. Improve the effectiveness of communication among professionals;
3. Improve the safety of high vigilance medications;
4. Safe surgery from the moment of determination of the procedure until its completion and total surgical recovery of the patient;
5. Reduce the risk of healthcare-associated infections by sanitization of hands.
6. Reduce the risk of falls and skin lesions of inpatients.

11. OMBUDSMAN

Your opinion is very important to us!

If you would like to make suggestions, complaints and compliments contact the ombudsman by the email: ouvidoria@homehospital.com.br or call 3878-2878 and ask the staff to transfer the call to us.

The opening hours are: Monday to Thursday from 8am to 6pm and Friday from 8am to 5pm. On weekends, contact the Administrative Duty.

12. COMMUNICATION

HOME Hospital has Wi-Fi access (Wifi-Home), the code being 6138782712, for its patients and clients. To access, enter: login: visitantes, password: visitantes.

The telephone in the rooms receives and makes calls. If you need to make calls to someone outside of the hospital, dial the number 9, and the telephony staff will answer.

13. TRANSFERS

In the event of an inter-hospital transfer, the patient or legal guardian must sign a Transfer Responsibility Statement. It will only occur if the patient is in favorable clinical conditions to be transferred.

14. HOSPITAL DISCHARGE

When the hospital discharge happens, the multidisciplinary team will pass all information about home care.

Discharge from hospital stay (suite, apartment and infirmery)

- Discharge from hospital stay (suite, apartment and infirmery) Hospital discharge being officialized, you will have up to one (1) hour to stay in the room and arrange your departure. If this limit is exceeded, an additional daily fee will be charged. When leaving the hospital, confirm that you didn't forget any belongings.

- After confirmation of discharge, the hospitality staff will be responsible for the check out.

Discharge from the Intensive Care Unit (ICU)

- The discharge from the ICU to the apartment will be performed after the evaluation of the attending doctor along with the intensive care doctor. With the agreement of both parts, the patient will wait for the hospitalization bed.
- After the release of the apartment, the family will be contacted, and the patient will be transferred. Note: The ICU discharge will not happen until an accompanying person is present.

15. HOSPITAL BILLS

- The daily rate starts to be charged from the patient's hospitalization, regardless of the time of the day.
- The discharge from the hospital bill, including escort expenses, must be made immediately after it is submitted.
- In case of private hospital bills, the procedures and examinations provided by HOME partners will be charged separately.
- The fees of the attending doctor and his / her team, and of the anesthesiologist, are not included in the hospital budget. It's the doctor's responsability to make their fixation and payment methor.

IMPORTANT WARNING!

HOME Hospital informs that does not request deposit of any amount to the patients without they have been previously budgeted and authorized. If you have any questions, please contact the Financial Department at (61) 3878-2794.

16. OST AND FOUND

HOME Hospital has a Lost and Found system that is controlled by the Hospitality sector. The service is available every day, and you must go to the Hospitality sector and talk with one of the assistants so they can help you, or you can call the extension 2714.

17. INSTITUTIONAL CHANNEL

We have an institutional channel, where a video with all the orientations is broadcasted about the hospitalized patient's routine in the apartment. The channel number is 22. Please, watch it.

18. HELIPAD

HOME Hospital has a helipad, approved by the National Civil Aviation Agency (ANAC), for day and night landings. It is located on the terrace of block C, with a structure of 400 m². The service aims to give more agility and safety in urgent and emergency removals.

The HOME Hospital team is here to serve you in the best way possible.

Always count on us!

Fone: (61) 3878-2878
SGAS Quadra 613
Conjunto "C"
Brasília-DF, 70200-730

homehospital.com.br