



Avenida Sete de Setembro, 6520
Batel | Curitiba - PR | 80240-001

☎ 41 3156 9600

www.clinicalosangeles.com.br



MANUAL DE ORIENTAÇÕES AO PACIENTE E VISITANTES



PREZADO PACIENTE

Seja bem-vindo ao Hospital Clínica Los Angeles

Esperamos que sua estadia seja muito confortável e sua recuperação plena e rápida, para que retorne o mais breve possível às suas atividades.

Neste manual você encontrará informações úteis e relevantes durante a sua permanência conosco.

MISSÃO

Promover saúde e bem estar, proporcionando atendimento humanizado de excelência, com qualidade e comprometimento aos princípios éticos da medicina e da comunidade.

VISÃO

Ser reconhecida pela excelência no atendimento aos seus clientes de forma integral e individualizada.

VALORES

Respeito e acolhimento;
Qualidade e segurança;
Comprometimento e espírito de equipe;
Valorização dos profissionais;

PROPÓSITO

Atender PESSOAS da melhor forma, por meio de PESSOAS cada vez melhores.

ADMISSÃO/INTERNAÇÃO HOSPITALAR

O processo de admissão/internação do paciente se efetiva mediante assinatura do Contrato/Formulário de Internação. São documentos obrigatórios neste momento:

Paciente convênio:

- Documento de identificação com foto, carteira do plano de saúde, guia autorizada pelo Convênio, Termo de Consentimento Informado e solicitação de internação assinada pelo médico responsável;

Paciente particular:

- Documento de identificação com foto, termo de consentimento informado e solicitação de internamento assinada pelo seu cirurgião;
- Orçamento autenticado junto ao setor da tesouraria do hospital. Telefones (41)3156-9621, 3156-9644 ou whatsapp 3156-9600;



DIREITOS E DEVERES

SÃO DIREITOS DO PACIENTE

- 01 Ser atendido com a máxima excelência e profissionalismo, recebendo um cuidado integral e coordenado com o intuito de ter assegurado seu bem-estar físico, mental e social;
- 02 Ser considerado em toda a sua singularidade, abrangendo aspectos étnico-raciais, linguístico-culturais, de orientação sexual e de identidade de gênero, além de ter respeitada sua crença espiritual e religiosa;
- 03 Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações e proteção dos seus dados. A Instituição cumpre com os requisitos determinados pela Lei Geral de Proteção de Dados. (LGPD);
- 04 Receber orientações do médico responsável, sobre riscos inerentes ao procedimento através dos termos de consentimento livre esclarecido aplicado;
- 05 Poder identificar as pessoas responsáveis direta ou indiretamente por seu cuidado, por meio dos uniformes e crachás legíveis, posicionados em lugar de fácil visualização;
- 06 Saber sobre quais os medicamentos que estão sendo administrados, assim como os cuidados prestados;
- 07 Caso o paciente seja criança ou adolescente, deverão também ser observados os seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990), dentre eles a permanência a seu lado em tempo integral, exceto no centro cirúrgico, de um dos pais ou responsável;
- 08 Caso o paciente seja idoso, deverão também ser observados todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003 e LEI Nº 14.423, DE 22 DE JULHO DE 2022), em especial a permanência, em caso de internação ou observação, de acompanhante em tempo integral, exceto no centro cirúrgico, salvo determinação médica em contrário;
- 09 Caso o paciente seja pessoa portadora de necessidades especiais, deverão também ser observados os seus direitos na forma do Estatuto da pessoa com deficiência (Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015), dentre eles a permanência a seu lado em tempo integral, exceto no centro cirúrgico, de um dos pais ou responsável;

SÃO DIREITOS DO PACIENTE (cont. 02)

- 10 Garantia de acomodação conforme orçamento acordado previamente ou plano de saúde desde que diária esteja coberta pelo plano, pois devido regras contratuais, a clínica está desobrigada a disponibilizar quarto, enfermaria ou apartamento, para fins de realização de procedimento ambulatorial, mesmo que exista diária autorizada, pois a cobertura da diária somente ocorrerá em caso de necessidade de internação, dependendo da complexidade do procedimento, necessidade real de internação e justificativa plausível em prontuário;
- 11 Ter o prontuário elaborado de forma legível, contendo sua identificação pessoal, procedimentos ou tratamentos realizados, evolução e prescrição médica diárias, quando indicadas, bem como identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de forma organizada de acordo com os documentos padronizados pela instituição;
- 12 Solicitar cópia do seu prontuário, nos termos da legislação vigente;
- 13 Ser informado sobre os direitos, as normas e os regulamentos da instituição, bem como sobre os canais de comunicação institucionais para a obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de reclamações;

SÃO DEVERES DO PACIENTE

- 01 Informar comorbidades e sintomas existentes. Trazer medicamentos de uso contínuo;
- 02 Permanecer com a pulseira de identificação durante toda internação;
- 03 Assinar termos de consentimento;



SÃO DEVERES DO PACIENTE (cont. 02):

- 04 Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções;
- 05 Realizar a consulta pré-anestésica, quando cirurgia que necessite de sedação e seguir as orientações de jejum dadas pelo médico anestesista;
- 06 Responder as perguntas do quadro da cirurgia segura;
- 07 Orientar os acompanhantes para que respeitem as diretrizes do Hospital, em especial a higienização das mãos, evitar a circulação fora do quarto e não sentar no leito do paciente ou no leito ao lado;
- 08 Respeitar a proibição de entrada de flores e alimentos externos;
- 09 Ter sempre um acompanhante no momento da alta;
- 10 Manter as grades da cama elevada;
- 11 Respeitar os horários de visitas;
- 12 Respeitar a orientação do médico e enfermagem em relação a posição do leito do paciente no pós-operatório, para garantir a adequada recuperação;
- 13 Respeitar o direito dos demais pacientes, colaboradores e prestadores de serviços da instituição, que devem ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações e/ou sugestões;
- 14 Chegar com 1hr de antecedência no dia da cirurgia;
- 15 Em caso de cirurgia particular, validar orçamento junto a tesouraria;

SÃO DEVERES DO PACIENTE (cont. 03):

- 16 O paciente e/ou seu representante legal tem o dever de dar informações verdadeiras e completas sobre sua identificação, histórico de saúde, doenças prévias, queixas, enfermidades, hospitalizações anteriores, uso dependente de drogas, reações alérgicas, alergias medicamentosas, de substâncias e alimentares além dos medicamentos de uso contínuo e demais informações relacionadas à sua saúde;
- 17 Respeitar a proibição de fumo, bebidas alcoólicas, drogas ilícitas e ruídos nas dependências da instituição, proibições essas extensivas a seus acompanhantes;
- 18 Quando aplicável, honrar seu compromisso financeiro com a instituição, saldando ou fazendo saldar por responsável financeiro sua conta referente ao atendimento prestado em materiais e medicamentos utilizados;
- 19 Respeitar a proibição de uso e porte de armas brancas e armas de fogo nas dependências da instituição;
- 20 O paciente hospitalizado não pode se ausentar do local onde está internado, até o término do atendimento, salvo exceções autorizadas pelo médico responsável, relacionadas à continuidade do cuidado médico assistencial;
- 21 Respeitar a privacidade dos demais pacientes que estão passando em consultas e dos que aguardam na sala de espera, inclusive dos demais pacientes internados na instituição, não divulgar imagens ou informações pessoais de outros pacientes, colaboradores e prestadores de serviços da instituição, sem seu consentimento prévio;
- 22 Caso necessário, deixar seus pertences pessoais com pessoas de sua confiança (parentes, responsável legal, etc.), sendo vedada a qualquer profissional desta instituição a guarda de tais bens;

ACOMODAÇÃO DO PACIENTE

Há dois tipos de quartos de internação em nosso hospital: Enfermaria e Apartamento.

Enfermaria

Quarto coletivo, com dois leitos, canais de TV por assinatura e acesso à internet sem fio. Somente pacientes acima de 60 anos ou menor de 18 anos ou ainda aqueles com necessidades especiais comprovadas, poderão permanecer com acompanhante nesta acomodação.;

Apartamento

Quarto individual, sofá-cama ou poltrona para acompanhante, frigobar, canais de TV por assinatura e acesso à internet sem fio. O acompanhante aguardará na recepção até o momento da liberação do quarto, que ocorrerá próximo ao momento da liberação do paciente do centro cirúrgico;



Mudança de Acomodação

A mudança do tipo de acomodação (de quarto coletivo para apartamento) ocorrerá somente se houver disponibilidade de quarto e conforme o gerenciamento de leitos do hospital.

Todas as taxas serão readequadas para o novo tipo de acomodação;



NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

Paciente:

As refeições do paciente são elaboradas de acordo com as prescrições médicas e orientação do nutricionista e estão incluídas na diária do mesmo.

Acompanhante:

O Hospital oferece a opção de solicitar suas refeições junto com as do paciente, esta solicitação deve ser feita diretamente no ramal da cozinha 238. Para saber os valores ou se as mesmas são contempladas pela operadora de saúde, verificar junto ao setor da tesouraria no ramal 244.

HORÁRIO DE VISITAS

Apartamento:

Acompanhante liberado para entrada até as 21h, visitante das 10h às 21h.

Obs.: Permitido 01 acompanhante e 01 visitante.

Enfermaria:

Das 11h às 20h, liberado um visitante por vez.

Não será permitida a entrada de visitante sem identificação e fora do horário estabelecido; Não ligamos para os familiares para avisar sobre o fim do procedimento cirúrgico e por segurança, não passamos informações de pacientes por telefone.

ALTA HOSPITALAR

É obrigatória a presença de um acompanhante no momento da alta. O paciente deixará o hospital, após a autorização e assinatura da alta hospitalar do seu médico cirurgião. A partir da alta médica assinada, o responsável pelo paciente, deverá se encaminhar até a Unidade de Internação, para retirar o comunicado de alta.

Em seguida deve se dirigir a recepção central, retirar uma senha para atendimento na tesouraria, que fará o fechamento da conta hospitalar. Retornar ao posto de enfermagem para a liberação.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

O Hospital Clínica Los Angeles valoriza sua privacidade e a proteção dos seus dados pessoais, adotando diversos cuidados, o que incluiu um rigoroso protocolo de segurança de informação e a adoção de medidas técnicas e operacionais para mapear e mitigar riscos. Por meio do e-mail: lgpd@clinicalosangeles.com.br ou pelo telefone 3156-9619 você pode tirar dúvidas e fazer solicitações relacionadas a proteção de dados.



QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

O Hospital Clínica Los Angeles trabalha com foco na Qualidade e Segurança dos pacientes, em conformidade com as metas internacionais de segurança. As boas práticas em saúde aliadas ao compromisso de prestar atendimento de qualidade e segurança aos nossos pacientes nos levou a conquistar a **Acreditação ONA**;



METAS DE SEGURANÇA

IDENTIFICAÇÃO CORRETA: desde a sua admissão até alta médica você é identificado com uma pulseira padronizada, e a cada cuidado prestado serão confirmados seus principais dados;

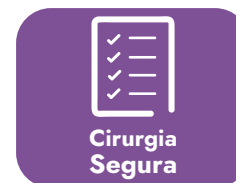
COMUNICAÇÃO EFETIVA: utilizamos métodos de comunicação padronizados, Você e seus familiares/acompanhantes são participantes ativos no cuidado e na redução de riscos e erros e serão constantemente orientados quanto a qualquer conduta;

SEGURANÇA NO USO DE MEDICAMENTOS: Todo medicamento passa por um rigoroso controle de prescrição, com dispensação individualizada, identificadas e checadas junto com o paciente, incluindo uma triagem dos medicamentos de uso contínuo;

CIRURGIA SEGURA: Um CHECK LIST é criteriosamente checado por profissionais treinados antes, durante e após o procedimento cirúrgico, para que cada fase da sua cirurgia ocorra de forma segura e como programado;

PREVENIR INFECÇÕES: adotamos medidas para prevenção e redução de risco de infecções associadas ao cuidado e eventualmente adquiridas em função de procedimentos, monitoramento e tratamento de pacientes no hospital;

PREVENÇÃO DE QUEDAS: O protocolo de prevenção de quedas inclui a identificação de pacientes com risco – em função das condições clínicas, dos medicamentos prescritos e dos tratamentos – e a adoção de medidas preventivas, conforme esse risco;



CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

Para Controle de Infecção Hospitalar e para garantia da sua segurança e tranquilidade, a CCIH recomenda:

- Acompanhantes e pacientes higienizem suas mãos com álcool em gel ao chegar ao hospital, antes de entrar e depois de sair do quarto;
- Acompanhantes: Não sentar ou deitar no leito do paciente ou em outro leito;
- Não trazer alimentos, bebidas alcoólicas ou flores;
- Seguir a recomendação da restrição de visitas no momento de recuperação no hospital e em casa;



SERVIÇO DE ENFERMAGEM E MÉDICO PLANTONISTA

O Hospital Clínica Los Angeles mantém uma equipe de enfermeiras capacitadas. Para solicitar a presença da enfermagem, acionar a campanha. A presença do(a) médico(a) plantonista pode ser solicitada, conforme a necessidade, no posto de enfermagem. Todos(as) os(as) funcionários(as) do hospital, incluindo os de enfermagem, só executam ordens e procedimentos prescritos pelos(as) médicos(as) responsáveis ou assistentes autorizados.

LANCHONETE

Horário de atendimento:

De segunda a sexta: das 08h00 às 18h00

Sábado: das 08h00 às 13h00

Localizada NO TÉRREO DO HOSPITAL.

As despesas deverão ser pagas no ato do consumo e, havendo necessidade, seu pedido poderá ser solicitado por telefone, no ramal 294.

ESTACIONAMENTO

Para sua comodidade e segurança, o hospital dispõe de estacionamento **SR PARK** (serviço opcional e terceirizado). Horário de funcionamento 6h às 22h. Após horário de funcionamento: "serviço automatizado 24h".

Informações: SR PARK (41) 99985-4319

ESTAMOS PRESENTES ONDE VOCÊ PRECISAR, FALE CONOSCO!

TELEFONES ÚTEIS

Principal: 3156 9600 ☎

Faturamento: 3156-9615, 3156-9619 ou 3156 9600 (ramais 219 ou 215)

Tesouraria: 3156-9621 ou 3156-9644 ou 3156 9600 (ramais 244 ou 221)

Qualidade, dúvidas, elogios ou reclamações: 3156-9643 ou 3343-3103 (ramal 243)

Recepção: 3156 9600 (ramal 214 – 236 ou 260)



clinicalosangeles.com.br

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Sua opinião é muito importante para nós!

Oferecemos uma pesquisa de qualidade do atendimento que poderá ser preenchida e entregue durante sua permanência, através de urnas distribuídas em cada andar ou por meio do QRcode abaixo:



MAS SE PREFERIR CONVERSAR:

ENVIE UMA MENSAGEM PARA (41) 98490 1582
OU LIGUE para (41) 3156 9643 ou (41) 3156 9600 ramal 243.

Nosso departamento de qualidade estará disponível de segunda a sextas das 9H ÀS 17H. Se preferir escrever, envie um e-mail para: qualidade@clinicalosangeles.com.br

Pesquisa on-line:
Avalie nossos serviços
também no Google.



Esperamos que sua estadia tenha sido confortável e fundamental para a sua recuperação!

Foi um prazer cuidar de você e da sua saúde, torcemos para que **Você esteja sempre bem!**

Estamos cada vez mais preparados e comprometidos para o bem-estar de nossos pacientes.

