



GRUPO **HPA SAUDE**

## ACOLHIMENTO AO SERVIÇO DE INTERNAMENTO ADULTO

### SEJA BEM-VINDO AO GRUPO HPA SAÚDE

O Grupo HPA Saúde dá-lhe as boas vindas.

Contamos que este documento lhe seja útil e contribua para que a sua estadia connosco vá de encontro às suas expectativas e necessidades.

### O SERVIÇO DE INTERNAMENTO

O Serviço de Internamento dispõe de camas que se distribuem por suites, quartos privados e semiprivados. As comodidades e facilidades variam em função da tipologia do alojamento, mas todas são promotoras da sua integração e conforto durante a estadia.

O serviço de Internamento dispõe de uma equipa multidisciplinar (médico, enfermeiro, fisioterapeuta, nutricionista, entre outros) que centram a sua atividade na promoção do seu bem-estar.

### SEGURANÇA

A sua segurança é o fator fundamental na prestação de cuidados de saúde, existindo por isso regras internas rigorosas que são a nossa base para a prestação de cuidados de saúde seguros.

### O QUE DEVE/NÃO DEVE TRAZER CONSIGO AO SER INTERNADO

#### Admissão Programada:

Só deve trazer consigo os seus objetos pessoais de higiene, camisa de noite/ pijama, roupão e chinelos. Não deve fazer-se acompanhar de objetos pessoais de valor, por motivos de higiene e segurança.

O Hospital não se responsabiliza pelos seus objetos pessoais, das visitas e/ou acompanhantes. Os mesmos devem ser entregues a um familiar. Caso não seja possível, pode solicitar que os mesmos fiquem à guarda do Hospital mediante preenchimento de impresso próprio. Se pretender ficar com esses objetos no quarto deverá assinar o termo de responsabilidade.

#### Admissão de Urgência:

Disponibilizar-lhe-emos tudo o que necessitar. Contudo, logo que lhe seja possível poderá solicitar junto de um familiar ou amigo os seus objetos pessoais de higiene e acomodação.

### ACOMPANHANTE

Cada paciente internado tem a opção de poder ser acompanhado permanentemente (1 pessoa) durante a sua estadia no Hospital.

Para tal, é fundamental que se informe sobre as condições desta possibilidade junto da Receção Principal ou da Receção do Internamento.

### TELEFONE

Para chamadas exteriores é necessário fazer o pedido à Receção. O pagamento das chamadas é efetuado na Alta Clínica.

### ALIMENTAÇÃO

O hospital dispõe de cozinha e cafetaria, sendo a preparação e confeção das refeições monitorizadas por uma nutricionista.

Horário das refeições: Pequeno-almoço - das 8h às 9h // Almoço - das 12h às 13h // Lanche - das 15h às 16h // Jantar das 19h às 20h // Ceia - das 21h30 às 22h30.

### OUTROS SERVIÇOS DISPONÍVEIS

Refeitório // Cafetaria // Multibanco // Parafarmácia com Serviços Óticos // Cabeleireiro (Hospital de Alvor).

## VISITAS

No Grupo HPA Saúde consideramos que as visitas e os acompanhantes são bem-vindos, promovendo uma estadia confortável e a sua rápida recuperação.

Existem normas que devem ser cumpridas em prol do bom funcionamento dos serviços e segurança de todos.

Relembramos os visitantes/acompanhantes devem ter em conta alguns fatores importantes:

- › Devem dirigir-se à Receção do Serviço de Internamento (ou Receção Principal fora do horário de atendimento) sempre que pretender fazer uma visita;
- › Devem sempre lavar/desinfetar as mãos antes e depois da visita, utilizando os dispensadores disponíveis nos quartos;
- › Se não estiverem bem de saúde devem evitar as visitas;
- › Deve ser evitada a presença de crianças no Serviço de Internamento;
- › Quanto ao número de visitantes e tempo de visita, apelamos ao bom senso, pois o processo de reabilitação de um estado de doença deve ser calmo, pelo que muitos visitantes e por um período prolongado, podem prejudicar a recuperação do paciente;
- › O silêncio e a tranquilidade deverão ser mantidos, respeitando o seu familiar ou amigo, mas também os outros pacientes;
- › A utilização de telemóvel deve ser feito com discrição. Preferencialmente coloque-o no silêncio;
- › Todos os pacientes podem receber visitas, excetuando as situações em que o mesmo (ou o seu responsável/acompanhante) comunica que não o deseja, ou sempre que o Médico responsável considere que a sua condição clínica o impede;
- › A alimentação é controlada pelos profissionais de saúde pelo que não deve trazer consigo alimentos que possam eventualmente prejudicar a sua recuperação. Deve sempre questionar o enfermeiro que é responsável pelo paciente, no sentido de perceber se este se encontra em condições de ingerir outro tipo de alimentos que não os fornecidos pelo hospital;
- › Quanto aos presentes ou recordações chamamos a atenção apenas para as flores, pois estas podem ser prejudiciais na recuperação. Desta forma, recomendamos por isso que não as leve para o quarto;
- › Não são permitidas filmagens ou fotografias.

## HORÁRIO DAS VISITAS

**HPA Alvor, HPA Gambelas (Faro) e Hospital Particular da Madeira (Funchal):** Todos os dias das 12h às 22h.

**Hospital São Gonçalo de Lagos:** Todos os dias das 11h às 22h.

## O PROCEDIMENTO PARA A ALTA CLÍNICA

Quando o seu processo de alta clínica estiver concluído será informado por um elemento a equipa que o encaminhará à Receção para conclusão do seu processo administrativo. Nesse momento ser-lhe-ão entregues os Exames, Relatórios Médicos, Receitas, Nota de Alta Clínica, Nota de Alta de Enfermagem, bem como a Fatura referente ao tratamento efetuado.

Pode contar com o apoio do Serviço de Internamento para dúvidas ou esclarecimentos que sejam importantes para si. Neste momento deve sempre fazer-se acompanhar por um familiar ou amigo por forma a garantir a sua alta segura.

## A SUA SATISFAÇÃO

O paciente é o elemento mais importante no Grupo HPA Saúde, por isso a sua opinião é fundamental para nós. Gostaríamos de ter em conta a sua opinião para melhorar continuamente a prestação dos cuidados. Para tal, agradecemos o preenchimento do questionário de satisfação que será tratado pelo nosso Departamento de Qualidade.

Caso tenha alguma divergência que queira apresentar pode fazê-lo junto do responsável do serviço ou deslocar-se à receção da unidade hospitalar.

## OS DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

Os seus direitos e deveres encontram-se disponíveis para consulta no site ([www.grupohpa.com](http://www.grupohpa.com)) e em vários locais do hospital. Caso pretenda receber uma cópia por favor solicite a um profissional do serviço.

**Porque a sua saúde é de particular importância**