

# Guia do Winchester Hospital

## para serviços prestados aos pacientes/visitantes

### Bem-vindo

Seja bem-vindo e obrigado por escolher o Winchester Hospital para atender aos seus cuidados médicos. Temos o privilégio de oferecer atendimento médico da mais alta qualidade e serviço excepcional que fazem com que o Winchester Hospital seja o principal hospital comunitário da região noroeste de Boston.

Nossa missão é Cuidar, Curar, Sobressair-se ao Prestar Serviço à Comunidade. Todos os anos, mais de 360 mil residentes de Winchester e 15 comunidades vizinhas depositam as suas confiança nos médicos, enfermeiros e equipe de apoio altamente qualificados do Winchester Hospital.

O hospital oferece uma série de serviços médicos hospitalares, ambulatoriais e de emergência. Além disso, oferecemos serviço de maternidade e berçário com atendimento especial do nível IIB. Mais de 700 médicos representam todas as especialidades médicas e muitos deles são afiliados aos melhores hospitais-escola de Boston.

Somos reconhecidos em nível local, regional e nacional pela qualidade excepcional e elevado grau de satisfação dos nossos funcionários, médicos e pacientes. O indicador mais importante, no entanto, é quando você recomenda o Winchester Hospital aos seus familiares e amigos. A nossa meta é nos sobressair em tudo o que fazemos. Se você considera que há algo que deveríamos melhorar, deixe a sua opinião com o pessoal de enfermagem ou outro membro da equipe médica.

Agradeço a confiança depositada no nosso hospital. Desejo seu pronto restabelecimento e que goze de boa saúde.

Atenciosamente,

Kevin Smith

Presidente e CEO, Winchester Hospital

### Central de Resposta a Serviços

Se tiver alguma dúvida ou consideração, ligue para a Central de Resposta a Serviços no ramal 2500 e faremos o possível para auxiliá-lo. O nosso objetivo é resolver qualquer problema sem demora.

### Importantes números de telefone

Departamento	Número/Ramais
Administração .....	2126
Internação/Registro.....	2204
Unidade de Atendimento Ambulatorial .....	2040
Centro de Cuidados da Mama .....	2308
Serviços Cardiopulmonares .....	2380
Gestão de Casos .....	2633
Agendamento Central .....	2211

Capelão/Serviços Espirituais.....	2295
Instituto de Saúde Comunitária .....	4700
Comitê de Ética.....	2628
Alimentação e Nutrição .....	2500
Gestão de Informações em Saúde (prontuários médicos) .....	2180
Assistência Domiciliar .....	2488
Defensoria do Paciente.....	7159
Serviços Financeiros/Assistência ao Paciente .....	2423
Informações ao Paciente/Telefonista .....	781-729-9000
Radiologia.....	2342
Serviços de Reabilitação.....	2380
Segurança .....	2560
Central de Resposta a Serviços.....	2500
Dispositivo de Telecomunicação para Portadores de Deficiência Auditiva (TDD) .....	2530 ou disque "0"
Linha central do Winchester Hospital .....	781-729-9000

## Nossa missão, visão e PROMESSA

### Nossa missão



### Nossa visão

Ser o melhor local para prestar e receber atendimento médico.

### Nossa PROMESSA

Reconhecemos que, ao dar entrada no Winchester Hospital, o paciente incumbe o hospital da responsabilidade de cuidar da sua saúde, bem-estar e, às vezes, da sua própria vida. Assumimos com muita seriedade esta responsabilidade.

Em todo contato que temos com pacientes, funcionários e a comunidade, a nossa PROMESSA é:

- Promover o trabalho em equipe
- Responsabilidade
- Iniciativa
- Segurança e qualidade
- Respeito
- Empatia
- Manter uma atitude positiva

## Nossas acomodações

### O quarto

A designação do quarto é baseada no diagnóstico do paciente ao ser internado no hospital e na disponibilidade de leitos no dia da internação. O paciente pode ser transferido se houver alterações no quadro clínico. O hospital conta com quartos privados (um único leito) e com uma maioria de quartos semiprivados (dois leitos). Os pacientes podem ser colocados em um quarto privado se houver vaga. Saiba que o seguro de saúde geralmente não cobre os custos totais de um quarto privado.

### Luzes para chamar o pessoal de enfermagem

Há um botão ao lado do leito para chamar o pessoal de enfermagem. Ao apertar este botão, uma luz pisca na parte superior da porta do quarto e o posto de enfermagem recebe um alerta informando que o paciente precisa de assistência. Um membro da equipe responde imediatamente ao chamado pelo interfone e um membro da equipe médica prestará assistência conforme necessário.

### O leito

O leito do hospital é elétrico e um membro da equipe médica demonstrará como ele funciona. Como o leito do hospital é muitas vezes mais alto e mais estreito que a cama em casa, grades laterais são usadas para a proteção do paciente. As grades podem ser levantadas à noite ou durante o dia se o paciente estiver descansando, se recuperando de uma cirurgia ou tomando determinados medicamentos. A roupa de cama é trocada diariamente. No entanto, se quiser trocar os lençóis, peça a um membro da equipe médica.

## Dispositivos sem fio, laptops e telefones celulares

### Dispositivos sem fio e laptops

O acesso à internet é gratuito aos pacientes e familiares com laptops e dispositivos pessoais. Inicialize o navegador da internet do seu dispositivo e selecione a rede Winchester Guest. O acesso à internet está disponibilizado na lanchonete, nas áreas comuns e nos quartos dos pacientes. Para assistência, os pacientes e familiares podem ligar para a AT&T Wayport no ramal 3901 (ou gratuitamente pelo telefone 888-304-9131). Os pacientes e visitantes podem usar dispositivos sem fio em qualquer local que houver serviço no hospital.

### Telefones celulares

O Winchester Hospital tem normas para o devido uso de telefones celulares dentro do hospital. As normas se aplicam a todos que utilizam esta tecnologia, independentemente do relacionamento que mantêm com o Winchester Hospital.

- Antes de usar um telefone celular, certifique-se de estar em uma área permitida.
- Ao entrar em uma área restrita ao uso de telefones celulares, o aparelho deve ser DESLIGADO. Deixar o aparelho mudo, em vibração ou stand-by não é suficiente. Quando LIGADOS, os dispositivos sem fio transmitem intermitentemente sinais para a rede, mesmo se não houver chamada ativa.
- Respeite a privacidade do paciente e os níveis de ruído.

**É permitido o uso de telefones celulares em todo o hospital exceto nas seguintes áreas:**

- Sala de cirurgia
- Unidade de terapia intensiva
- Unidade de terapia neonatal e berçário A e B

## Telefone e televisão

### Serviços de telefonia

Há um aparelho de telefone na mesa de cabeceira ao lado do leito. Não há encargos para fazer ou receber chamadas locais. As chamadas de longa distância são feitas por uma telefonista externa e podem ser pagas com cartão de crédito, cartão telefônico ou operadora para chamadas de longa distância, por terceiros ou a cobrar.

Também há telefones públicos localizados no térreo, próximo ao Departamento de Emergência.

### Problemas com o telefone do hospital

Ligue para a Central de Resposta a Serviços no ramal 2500. Ou disque “0” e a telefonista do hospital transferirá a ligação a uma telefonista externa.

### Serviços de televisão

Os serviços de televisão são gratuitos a todos os nossos pacientes. Para informar problemas com a televisão, ligue para a Central de Resposta a Serviços no ramal 2500 ou ligue para 1-800-288-7351. A lista de canais está disponível no verso desta página.

## Conta hospitalar e seguro

É importante saber os termos da cobertura do seu seguro de saúde e os procedimentos de cobrança e valores cobrados pelo hospital. Se houver alguma questão quanto à cobertura do seu seguro, um membro do Departamento de Contabilidade para Pacientes entrará em contato com o paciente ou um familiar durante a estada no hospital.

### Paciente com seguro de saúde

O hospital precisa de uma cópia do cartão de identificação, como também poderá precisar dos formulários do seguro, que são fornecidos pelo seu empregador ou pela seguradora. Solicita-se que o paciente indique os benefícios da seguradora diretamente para o hospital.

### Paciente afiliado à rede HMO ou PPO

O plano do paciente poderá ter requisitos especiais, como uma segunda opinião médica ou pré-certificação para determinados exames ou procedimentos. É responsabilidade do paciente se certificar de que os requisitos do seu plano tenham sido satisfeitos. Se os requisitos não forem cumpridos, o paciente poderá ser financeiramente responsável integralmente ou em parte pelos serviços prestados no hospital. É possível que alguns médicos especialistas não façam parte do plano de saúde do paciente e, portanto, os serviços prestados por eles não serão cobertos.

### Paciente com cobertura do Medicare/Medicaid

O hospital precisará de uma cópia do cartão Medicare para verificar se o paciente se qualifica aos serviços e para processar a solicitação. O hospital deve ser notificado se o paciente mudou do Medicare para um dos diversos programas privados do Medicare. O hospital precisará de cópias do cartão Medicare e do cartão do plano privado. O paciente deve estar ciente de que o programa Medicare exclui especificamente o pagamento de determinados itens e serviços, como cirurgia cosmética, alguns procedimentos de cirurgia odontológica, itens de conforto pessoal, avaliações de audição, entre outros. As franquias e os co-pagamentos também são de responsabilidade do paciente. O Medicaid também impõe restrições de pagamento a diversos serviços e itens, O Medicaid não paga pelos custos de um quarto privado, a menos que seja necessário do ponto de vista médico.

## Paciente que não tem seguro

Um representante do Departamento de Serviços Financeiros para Pacientes falará sobre os planos financeiros com o paciente. Dependendo da renda familiar e do número de familiares, o paciente pode se qualificar a participar de um programa estadual, como o MassHealth, ou outro programa estadual. É importante conversar com o representante do Departamento de Serviços Financeiros para Pacientes (ramal 2461), que pode ajudar nesta questão.

## A fatura hospitalar

As taxas do quarto hospitalar incluem o quarto, serviços de enfermagem profissional, refeições e manutenção. A fatura hospitalar pode descrever outras cobranças referentes a materiais e procedimentos especiais solicitados pelo médico ou a serviços de outros departamentos.

Além da fatura hospitalar, o paciente recebe faturas separadas do médico, anestesista, radiologista, patologista e qualquer outro consultor médico que tenha participado do atendimento ao paciente.

Para tirar dúvidas a respeito do seguro de saúde ou despesas médicas, ligue para o Departamento de Serviços Financeiros para Pacientes pelo telefone 781-756-2423, das 8h00 às 16h30. O Winchester Hospital aceita os cartões MasterCard e Visa.

## Familiares e amigos

### Normas para visitas

A visita de familiares e amigos pode ajudar na recuperação do paciente. Durante a hospitalização, o nosso objetivo é proporcionar um ambiente que promova a cura e resulte em uma experiência positiva para o paciente e os visitantes. Com a finalidade de conciliar as diversas necessidades de nossos pacientes e possibilitar o repouso e a recuperação deles, os visitantes devem estar cientes das normas para visitas do hospital.

### Informações gerais para os visitantes

- Para proteger a saúde dos pacientes, solicita-se que não venham ao hospital visitantes com resfriado, febre, erupções na pele, catapora nem outras doenças contagiosas. No entanto, há circunstâncias especiais em que entendemos que os visitantes doentes precisam fazer visitas. Neste caso, solicitamos que os visitantes com doenças respiratórias usem máscaras.
- Solicita-se que o paciente e seus visitantes demonstrem consideração pelos outros pacientes, conversando em voz baixa e mantendo baixo o som da televisão.
- Os visitantes em quartos semiprivados devem ter consideração por ambos os pacientes. Nossa equipe de enfermagem pode solicitar que os visitantes limitem a visita a um tempo mínimo para não prejudicar o tratamento do paciente e do acompanhante de quarto.
- Incentivamos a visita de familiares, no entanto, não se deve nunca deixar crianças pequenas sentarem ou deitarem no chão nem no leito do paciente.

### Unidade de Terapia Intensiva (UTI)

A administração e a equipe da UTI reconhecem que a família quer estar presente com o paciente durante este período crítico. A equipe de enfermagem conversará com cada família e procurará ser o mais flexível possível para organizar as visitas, garantindo que as necessidades dos visitantes e as do paciente sejam atendidas.

A qualquer momento, podemos solicitar a saída dos visitantes em virtude de outras situações clínicas na UTI. Este procedimento deve ser entendido como uma maneira de colaborar para que possamos prestar o atendimento necessário.

Solicitamos que todos os pacientes tenham uma pessoa ou familiar indicado com quem a equipe médica e de enfermagem possa se comunicar. Esta pessoa pode manter os outros

familiares informados. Este procedimento oferece constância nas comunicações, bem como permite assegurar a privacidade do paciente.

Se houver alguma dúvida ou consideração quanto a equipamentos ou procedimentos realizados na UTI, converse com o pessoal de enfermagem responsável pelo paciente. O gerente de enfermagem responsável pela UTI está à disposição para tratar de qualquer questão que possa existir. Peça ao pessoal de enfermagem para entrar em contato com o gerente.

### Unidade pediátrica

Incentivamos que os pais fiquem com a criança, pois isso faz com que se sinta mais segura em um ambiente estranho. O pai ou a mãe pode pernoitar com a criança; outros visitantes podem visitar entre meio-dia e 20h00.

### Unidade de terapia neonatal

Incentivamos que os pais telefonem a qualquer momento para saber do estado da criança. Orientamos os pais a verificar qual é o próximo horário previsto da mamada, já que a melhor hora para visitar o bebê é antes ou após a mamada.

- Os pais podem visitar o berçário a qualquer hora, exceto no horário da troca do turno de enfermagem, das 7h00 às 7h30 e das 19h00 às 19h30.
- Incentivamos a visita dos irmãos. No entanto, é norma do hospital que as crianças não tenham nenhuma infecção ou doença, nem tenham tido contato com pessoas com doenças contagiosas. Por motivo de segurança, todas as crianças devem ser supervisionadas por um adulto.
- Os avós também podem visitar, porém, devem estar acompanhados pelos pais do bebê. Nenhuma informação será dada a outra pessoa que não os pais.
- O número de visitantes ao leito é limitado a dois.

## Preparação para ir para casa

### Receber alta do Winchester Hospital

Nosso objetivo é que todos os pacientes tenham uma transição o mais tranquila possível ao saírem do hospital. Assim, iniciamos o processo de planejamento de alta logo após a internação e damos continuidade ao longo da permanência do paciente.

### O plano de alta

Há várias etapas no processo de planejamento de alta. Queremos nos certificar de que as necessidades de cuidados pós-hospitalares do paciente sejam atendidas. Estas necessidades podem incluir continuidade dos tratamentos, acomodações alternativas de moradia, medicamentos, assistência domiciliar ou outros recursos na comunidade. Um gestor de caso, integrante da equipe de planejamento de alta, entrará em contato com o paciente logo após a internação para juntos elaborarem um plano.

### Como o paciente pode colaborar

O paciente é um integrante fundamental da equipe médica. É importante que o paciente esteja pronto para receber alta e que suas necessidades sejam atendidas da melhor maneira que o hospital puder oferecer.

O paciente pode colaborar da seguinte maneira:

- Ser um participante ativo no plano de alta falando sobre suas necessidades e tirando dúvidas.

- Expor quaisquer dúvidas ou considerações, por exemplo, com relação à cobertura do seguro de saúde, ambiente doméstico, transporte e/ou cobertura de prescrições médicas.
- Certificar-se de que o paciente e a família entendam todas as opções de planejamento de alta.

## Indo para casa

O médico, o pessoal de enfermagem e o gestor de caso trabalharão com o paciente e a família para se certificarem de uma transição tranquila para casa. O médico determinará quando o paciente está pronto para receber alta. No entanto, o processo efetivo de alta poderá levar mais algumas horas em decorrência das seguintes etapas que precisam ser realizadas antes de o paciente sair do hospital:

- Exames finais radiológicos e de laboratório precisam ser obtidos e analisados.
- Todos os serviços descritos no plano precisam ser coordenados.
- O paciente e a família recebem as devidas instruções.
- O médico precisa se certificar de que o paciente esteja aceitando bem a dieta e andando com segurança.

Na noite anterior à alta programada, recomendamos que sejam levados para casa as flores, presentes e pertences pessoais. Quando o paciente estiver pronto para ir embora, um membro da equipe de voluntários o acompanhará até a área de alta localizada no térreo.

## Assistência domiciliar

Se o paciente precisar de assistência domiciliar ao receber alta, o gestor de casos pode fornecer uma lista das agências especializadas que servem a região em que o paciente reside.

## Pesquisa de opinião do paciente

O hospital quer saber a opinião do paciente sobre a hospitalização. Alguns dias após o paciente ter alta, é enviada uma pesquisa de opinião sobre o atendimento recebido no Winchester Hospital. Preencha e devolva a pesquisa.

Nossa pesquisa utiliza uma escala de 5 pontos, sendo 5 a classificação mais elevada. Se achar que o hospital merece menos de 5, diga como o hospital pode melhorar os serviços. Os comentários dos pacientes permitem saber quem do nosso pessoal prestou serviço e atendimento excepcionais, como também melhorar nos aspectos em que o hospital deixou a desejar.

## Informações adicionais

### Procuração para tratamento médico

De acordo com as leis de Massachusetts, o paciente pode indicar um agente para tomar decisões médicas em seu nome caso venha a ficar incapacitado para tomar estas decisões por conta própria. O hospital incentiva que o paciente indique este agente. Se o paciente não indicar um agente para tratamento médico, nem sempre os familiares ou amigos poderão tomar decisões em nome do paciente, podendo ser necessário recorrer judicialmente para obter uma tutela para se chegar a um acordo sobre os cuidados do paciente. Este pode ser um processo longo e oneroso.

Para indicar um agente para tratamento médico, preencha um Formulário de Procuração para Tratamento Médico, que pode ser obtido junto ao Departamento de Gestão de Casos, médico ou pessoal de enfermagem.

## Doação de órgãos

Em conformidade com as leis estaduais e federais, é norma do Winchester Hospital notificar todos os óbitos ao New England Organ Bank para consideração de doação potencial de órgãos e tecidos. Converse com o médico ou pessoal de enfermagem se tiver dúvidas.

## Proteção à privacidade do paciente

O Winchester Hospital entrega aos seus pacientes um Aviso de Regras de Privacidade, que resume as regras sobre sigilo dos prontuários e informações médicas do paciente.

## Conscientização da diversidade e cultura

O Winchester Hospital está comprometido com a diversidade cultural em todos os nossos programas e no desenvolvimento das competências culturais em nossos funcionários para que possamos atender melhor aos nossos pacientes. A sua opinião é bem-vinda para podermos melhorar. Solicitamos que nos informe se, durante sua estada, suas necessidades individuais não tenham sido atendidas.

## Considerações dos pacientes

Temos o compromisso de resolver qualquer problema que o paciente possa ter enquanto estiver internado no hospital e incentivamos que o paciente peça para conversar com o supervisor responsável pela unidade se tiver qualquer consideração a fazer. A Central de Resposta a Serviços (ramal 2500) também pode ajudar o paciente caso tenha qualquer problema. Se o paciente preferir conversar com outro representante do hospital, ele pode entrar em contato com o Departamento de Defensoria do Paciente pelo telefone 781-756-7159 ou enviar suas observações por escrito, pelo correio, para Patient Advocate c/o Winchester Hospital, 41 Highland Avenue, Winchester, MA, 01890.

## Outros contatos

The Massachusetts Board of Registration in Medicine  
200 Harvard Mill Square  
Wakefield, MA 01880  
(781) 876-8200

The Massachusetts Department of Public Health  
Division of Health Care Quality – Complaint Unit  
99 Chauncy Street – 2nd Floor  
Boston, MA 02111  
(800) 462-5540

The Joint Commission  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
(800) 994-6610

## Serviços para o visitante

### Central de Resposta a Serviços

A Central de Resposta a Serviços (ramal 2500) está disponível para auxiliar com qualquer necessidade que o paciente possa ter, como também recebe comentários/dúvidas a respeito do nosso serviço.

### Alimentação e Nutrição

#### Refeições do paciente

Refeições completas, nutritivas e bem balanceadas são parte importante do tratamento e da recuperação do paciente. O Winchester Hospital se esforça ao máximo para oferecer refeições nutritivas preparadas de acordo com a prescrição médica.

Todos os dias o paciente recebe a visita de um membro da equipe de Alimentação e Nutrição, que apresenta os nossos serviços, auxilia com a escolha das refeições e distribui as refeições e lanches ao longo do dia. Se um familiar quiser fazer uma refeição com o paciente, as refeições poderão ser solicitadas a uma taxa adicional. Antes de fazer a escolha das refeições, o paciente deve informar a equipe de atendimento médico se é alérgico a algum alimento.

O café da manhã é servido entre 7h30 e 9h00, o almoço entre 11h30 e 13h00 e o jantar entre 16h30 e 18h00. Pode haver atraso nas refeições em virtude das circunstâncias médicas do paciente, mas o responsável da área de nutrição providenciará uma refeição em horário mais tarde para o paciente. Se o paciente tiver alguma dúvida ou comentário durante sua estada, peça para conversar com um representante de nutrição ou ligar para o ramal 2500.

#### Lanchonete

A lanchonete do Winchester Hospital está localizada no primeiro andar e funciona diariamente para o café da manhã das 6h30 às 10h45, almoço das 11h30 às 13h30 e jantar das 16h00 às 16h30. Os visitantes podem frequentar a lanchonete, que oferece grelhados, bufê de saladas, sopas e sanduíches, além de uma variedade de pratos quentes e frios.

#### Waterfield's Café

O Waterfield's Café do Winchester Hospital está aberto de segunda a sexta das 9h00 às 20h00. O local oferece café e expresso Starbucks®, chás Tazo®, além de uma variedade de sanduíches, saladas e pães, bolos e biscoitos assados na hora todos os dias.

## Outros serviços para o visitante

### Máquinas de venda de produtos

Máquinas de venda automática de salgadinhos e bebidas estão localizadas no térreo, no corredor entre o Laboratório e o Departamento de Emergência.

### Alimentos para os pacientes

Os visitantes devem perguntar ao pessoal de enfermagem se podem trazer alimentos e bebidas para o paciente.

### Jornais

Os jornais *Boston Globe*, *USA Today* ou *Boston Herald* podem ser entregues diariamente no quarto do paciente. Ligue para a Central de Resposta a Serviços no ramal 2500. Jornais estão à venda nas máquinas localizadas próximo do Departamento de Emergência no térreo ou na lanchonete, no primeiro andar próximo ao lobby principal.

## Loja de presentes Winton Club Gift Shop

A loja de presentes Winton Gift Shop está aberta de segunda a sexta, das 9h00 às 20h00, e nos fins de semana das 13h00 às 16h00. A loja oferece lembrancinhas, bijuterias, revistas, cartões, guloseimas, produtos de higiene pessoal, flores e plantas. Se tiver alguma dúvida, ligue para loja no ramal 2623.

## Caixa eletrônico

O caixa eletrônico está localizado no térreo do corredor principal, próximo às máquinas de venda de produtos e do Departamento de Emergência.

## Entrega de correspondências, flores e presentes

Os voluntários do hospital entregam correspondências, mensagens, cartões eletrônicos, pacotes e flores aos pacientes sem demora. As correspondências recebidas após a alta serão encaminhadas ao endereço do paciente que constar dos registros do hospital. Por risco potencial de alergia, segundo as normas do hospital, é proibida a entrega de balões de látex, mas balões metalizados são permitidos.

## Estacionamento

O Winchester Hospital oferece estacionamento gratuito a todos os pacientes e visitantes. A garagem do estacionamento está localizada na Fairmont Street, na rua de trás do hospital. Além disso, há um estacionamento para visitantes na frente do hospital na Highland Avenue.

## Estacionamento com manobrista

Os pacientes e visitantes podem utilizar o estacionamento gratuito com manobrista de segunda a sexta, das 9h00 às 20h00 e aos sábados e domingos, das 8h30 às 20h00.

## Áreas de espera

Existem áreas de espera ou de estar para os visitantes em cada andar e no lobby, no andar térreo. Há áreas específicas de espera para os familiares de pacientes nas unidades de terapia intensiva, no Departamento de Emergência e no setor de cirurgia ambulatorial.

## Acesso à internet

Acesso gratuito à internet está disponível aos pacientes e familiares que trazem laptops e dispositivos pessoais. Inicialize o navegador no dispositivo e selecione a rede Winchester Guest network. O acesso à internet está disponível na lanchonete, nas áreas comuns e nos quartos dos pacientes. Para assistência ao cliente, os pacientes e familiares podem ligar para a AT&T Wayport no ramal 3901 (ou ligar gratuitamente para 888-304-9131). Os pacientes e visitantes podem usar dispositivos sem fio em qualquer local onde houver serviço no hospital.

## Sala de meditação

Uma sala de meditação ecumênica está localizada próxima ao lobby principal no primeiro andar. A sala está permanentemente aberta para reflexão em silêncio, orações e leituras espirituais.

## Achados e perdidos

Ao ser admitido no hospital, o paciente recebe uma sacola para guardar seus pertences. No caso de perder algum objeto, o paciente deve informar o pessoal de enfermagem, que investigará o caso e informará a perda. A Central de Resposta a Serviços do hospital, no ramal 2500, também pode ajudar a localizar peças de vestuário ou pertences pessoais perdidos. Os objetos de valor devem ser deixados em casa ou colocados no cofre do hospital. Se o paciente quiser guardar objetos de valor, ligue para o escritório do responsável pelo caixa no ramal 2056.

## Terapias integrativas

Terapias integrativas, como massagem, Reiki, acupuntura e hipnoterapia, estão disponíveis para pacientes internados e ambulatoriais. Para ter acesso a estas terapias, peça ajuda ao pessoal de enfermagem e/ou ligue para o Community Health Institute pelo telefone 781-756-4700 para marcar uma hora.

## Direitos e responsabilidades do paciente

### Direitos como paciente

O paciente tem muitos direitos. Estes direitos são divulgados no hospital e em todos os locais fora do hospital. O paciente também recebe um aviso por escrito dos seus direitos quando é admitido no hospital. O paciente tem liberdade para esclarecer qualquer dúvida com o médico e/ou a equipe do hospital. Os direitos do paciente são os seguintes:

- Esperar que todas as comunicações e prontuários médicos pertinentes ao tratamento sejam mantidos em sigilo e com a devida segurança e salvaguarda.
- Ter sua dignidade pessoal respeitada e ser tratado com atenção por todos os funcionários do hospital.
- Recusar atendimento, tratamento e serviços.
- Receber atendimento compassivo que respeite seus valores culturais, psicológicos, espirituais, pessoais, crenças e preferências.
- Ter acesso a seus prontuários médicos e obter cópias de acordo com o Capítulo 111 da Lei Geral de Massachusetts, Seção 70. O hospital pode cobrar uma taxa a um valor razoável para fornecer cópias dos prontuários médicos aos pacientes. Para obter mais informações, ligar para o Departamento de Informações de Saúde do Winchester Hospital no ramal 2170.
- Assumir que o hospital terá em arquivo os prontuários médicos por 20 anos após o paciente receber alta ou o último tratamento.
- Sempre receber atendimento em caso de emergência.
- Ter liberdade de escolher um serviço, médico ou tratamento, exceto no caso de tratamento médico de emergência.
- Obter, mediante solicitação, o nome e a especialidade, se houver alguma, do médico ou de outra pessoa responsável pelo atendimento ou coordenação da assistência ao paciente.
- Ter todas as solicitações que sejam razoáveis atendidas de maneira adequada e sem demora dentro da capacidade do hospital.
- Obter, mediante solicitação, uma explicação, se houver alguma, do relacionamento do Winchester Hospital com qualquer outro serviço médico ou instituição educacional quando o relacionamento puder estar associado com o atendimento ou tratamento do paciente.
- Obter cópia das normas do hospital que se aplicarem à estada do paciente no hospital.
- Receber, mediante solicitação, qualquer informação que o Winchester Hospital tenha disponível com relação à assistência financeira e atendimento médico gratuito.
- Recusar-se de ser examinado, observado ou tratado por alunos sem colocar em risco o acesso do paciente ao atendimento e atenção médica.
- Recusar-se a servir como objeto de pesquisa e recusar qualquer atendimento ou exame quando a finalidade principal for educacional ou informativa em vez de terapêutica.
- Recusar-se a tirar a roupa, a menos que haja indicações clínicas imperiosas que indiquem risco eminente ao paciente e outras pessoas.

- Ter privacidade durante o tratamento médico ou outros atendimentos dentro da capacidade das instalações do hospital.
- Dar consentimento informado até onde a lei permitir.
- Receber uma fatura discriminada, verificar a fatura e receber explicação das cobranças independentemente da fonte pagadora do tratamento.
- Ter acesso a atendimento razoável e sem discriminação.
- Ter acesso a interpretação ou equipamento especial quando houver barreira linguística, auditiva ou de comunicação.
- Receber avaliação e conduta apropriadas da dor.
- Estar livre de contenção ou isolamento de qualquer forma que não forem necessários do ponto de vista médico ou que são usados como meios de coerção, disciplina, conveniência ou retaliação por parte da equipe.
- Estar livre de todas as formas de maus-tratos ou assédio.
- Receber assistência em um ambiente seguro.
- Receber os visitantes que quiser. Os visitantes podem incluir, mas não se limitam a, cônjuge, parceiro estável (inclusive parceiro do mesmo sexo), familiares ou amigos. O paciente, ou pessoa de apoio designada, também tem o direito de recusar a visita de qualquer pessoa durante a hospitalização.
- Notificar a internação no hospital a um familiar, pessoa de escolha e seu médico.
- Ser notificado dos resultados do tratamento, inclusive dos resultados não previstos.

## Responsabilidades como paciente

O atendimento médico é o resultado de um esforço mútuo e a participação do paciente neste esforço é importante. Além dos direitos como paciente, o paciente tem determinadas responsabilidades durante a estada no Winchester hospital. As responsabilidades são as seguintes:

- Fornecer informações precisas e completas a respeito de questões da saúde, inclusive o problema atual, doenças anteriores, hospitalizações, medicamentos e outros assuntos relacionados com a saúde. Todas as alterações no problema de saúde do paciente devem ser informadas ao profissional apropriado.
- Tirar dúvidas se não entender o que foi dito a respeito do plano de tratamento, termos de consentimento a serem assinados e o que se espera que faça.
- Seguir o plano de tratamento recomendado pelo médico responsável e expressar qualquer preocupação referente à habilidade de cumprir o curso proposto do tratamento.
- Aceitar os resultados associados com a recusa do tratamento ou por não seguir as instruções dos profissionais.
- Certificar-se de que todas as obrigações financeiras do atendimento médico sejam cumpridas o mais prontamente possível.
- Comparecer às consultas marcadas e contatar o profissional ou o serviço se precisar cancelar alguma consulta.
- Ter consideração pelos direitos dos outros pacientes e funcionários do serviço médico. Espera-se que todos os pacientes e visitantes sigam as normas de visitação e as proibições de fumar.
- Participar DNA prestação segura do tratamento.

## Controle de dor

Algumas pessoas podem já ter pensado que dor aguda é “algo que precisamos aguentar”. Com os atuais tratamentos, no entanto, isso não é mais verdade. Os pacientes são hoje incentivados a trabalhar em parceria com médicos e pessoal de enfermagem para evitar ou aliviar a dor.

Nosso objetivo é deixar o paciente o mais confortável possível sem que a dor seja o foco do dia. Sentir dor é algo esperado, principalmente após cirurgia ou procedimentos. Embora o paciente possa sentir certo desconforto durante sua estada no hospital, faremos todo o possível para amenizar ao máximo a dor para que ele possa participar do tratamento, caminhar pelos corredores, assistir à TV ou desfrutar das visitas.

Quando a dor é controlada e o paciente se sente confortável, ele pode:

- Levantar-se e movimentar-se
- Alimentar-se melhor e ter mais energia para se recuperar
- Melhorar mais rápido
- Melhorar os resultados

### O controle da dor

A dor que o paciente sente é única e apenas ele sabe quanta dor está sentindo. Apresentamos algumas dicas para expressar o grau de dor:

1. Descrever a dor usando termos como “aguda”, “difusa”, “penetrante”, “ardência” ou “constante”.
2. Avaliar a dor:
  - 0 – Sem dor.
  - 1 a 3 – Dor leve, ou seja, o paciente é capaz de se concentrar em uma conversa ou assistir à TV sem pensar na dor.
  - 4 a 6 – Dor moderada, ou seja, o paciente está constantemente ciente da dor, sente desconforto ao respirar profundamente, levantar-se ou deitar-se na cama e fazer os cuidados pessoais.
  - 7 a 9 – Dor aguda, ou seja, o paciente só pensa na dor e não consegue conversar.
  - 10 – A dor mais intensa.
3. Descrever o que piora a dor, como uma atividade ou posição ou o que pode aliviar a dor, como massagens e/ou bolsa de água quente/fria.
4. Informar quando a dor começar a ficar mais intensa. Quanto mais intensa a dor, mais difícil será de controlá-la.
5. Coordenar o medicamento para dor com os momentos em que a dor piora. Se a dor for pior ao se movimentar, considerar coordenar o medicamento para dor quando estiver mais ativo.
6. Revisar as instruções para controlar a dor em casa com o pessoal de enfermagem que prescrever a alta. Não se esquecer de que o médico continua disponível para ajudar a controlar qualquer dor após a alta.

## Preocupações comuns quanto aos medicamentos para dor

1. Não quero ficar viciado: Vício é quando a pessoa pede pelo medicamento para dor quando não sente dor. À medida que o paciente se recupera, diminui a necessidade de tomar medicamento para dor e ele não sente um desejo intenso de receber o medicamento. O vício é uma ocorrência extremamente rara em hospitais e assistência domiciliar.
2. Não quero ser um incômodo: O objetivo do pessoal de enfermagem é controlar a dor do paciente. Se o paciente não informar quando sentir dor, será difícil atingir esta meta. A enfermagem sabe que os pacientes com bom controle da dor se recuperam melhor.
3. Não gosto dos efeitos colaterais: Náusea, sonolência, coceira e prisão de ventre são os efeitos colaterais mais comuns dos medicamentos para dor. Muitos efeitos colaterais podem ser tratados pelo pessoal de enfermagem ou o medicamento pode ser trocado.

O hospital se preocupa com o bem-estar do paciente e empenha-se para o controle da dor do paciente. Solicitamos que o paciente nos ajude a atingir esta meta para que a estada no hospital seja a mais confortável possível.

## Úlceras de pressão

Úlcera de pressão é uma área da pele e/ou tecido que sofre dano devido à pressão constante, umidade e/ou atrito. Algumas vezes pode se estender ao músculo abaixo da pele.

Também conhecida como escara ou úlcera de decúbito. Elas surgem em áreas “ossudas”, como o cóccix, coluna, quadris, cotovelos, calcanhares e/ou nuca.

### Os riscos ocorrem quando:

- O paciente não se movimenta e passa a maior parte do dia em uma cadeira ou no leito.
- O paciente não se hidrata bebendo líquidos com frequência.
- O paciente não ingere uma dieta bem balanceada.
- O paciente toma determinados medicamentos.
- O paciente tem incontinência urinária ou de fezes.
- A pele do paciente está muito ressecada ou se rompe com facilidade.

### O que fazer para evitar úlceras de pressão

- Manter a pele higienizada, seca e hidratada.
- Observar a pele diariamente e informar se há algum problema de pele ou ferida.
- Manter-se ativo diariamente.
- Mudar de posição pelo menos a cada duas horas.
- Ter uma alimentação bem balanceada e ingerir líquidos.

### O que a equipe médica pode fazer para evitar úlceras de pressão

- Usar travesseiros e almofadas sob as áreas ossudas.
- Incentivar o paciente a caminhar pelos corredores.
- Mudar a posição do paciente a cada duas horas.
- Certificar de que os calcanhares estejam elevados, acima do nível do leito, ou no suporte para os pés.
- Fazer exames diários da pele.
- Manter a pele higienizada e seca.
- Oferecer líquidos com frequência.
- Oferecer refeições bem balanceadas.

# Para a segurança e proteção do paciente

## FAZER RECLAMAÇÕES

Todos têm incumbência de garantir cuidados com segurança. Além dos profissionais da saúde, os pacientes e familiares desempenham um papel fundamental em tornar os cuidados seguros sendo ativos, participantes e informados.

Pesquisas indicam que os pacientes que participam da tomada de decisão sobre seus cuidados de saúde têm mais probabilidade de ter resultados melhores e mais seguros.

### Para evitar erros na assistência de saúde, insistimos aos pacientes para:

- Informar se tiver dúvidas ou considerações a fazer. Se ainda não estiver claro, perguntar novamente. Trata-se do seu corpo e o paciente tem o direito de saber.
- Prestar atenção especial aos cuidados que recebe. Certificar-se sempre de estar recebendo tratamentos e medicamentos corretos fornecidos pelos profissionais da saúde certos. Não assumir nada.
- Instruir-se sobre o seu problema de saúde conhecendo o plano de tratamento e os exames médicos.
- Pedir para um familiar ou amigo de confiança para ser seu representante (apoiador).
- Saber os medicamentos que toma e para que servem. Os erros de medicação são os erros mais comuns na assistência médica.
- Usar um hospital, clínica, serviço de cirurgia ou outro tipo de organização de assistência de saúde que tenha sido criteriosamente pesquisado. Por exemplo, The Joint Commission visita hospitais para saber se atendem aos padrões de qualidade.
- Participar de todas as decisões sobre seu tratamento. O paciente é o centro da equipe de saúde.

### Ajude a proteger o paciente e evitar infecções.

#### Os pacientes devem:

- Lavar as mãos com frequência com sabonete e água ou usar álcool em gel de para as mãos. Lavar as mãos é a maneira mais importante para evitar a disseminação de infecções.
- Observar se os profissionais lavam as mãos. Não ter receio de lembrar um profissional ou visitante para lavar as mãos.
- Certificar-se de que todas as feridas e cortes estejam cobertos e as gazes sejam trocadas com regularidade. Se tiver uma incisão cirúrgica, evite tocá-la.
- Se tiver um cateter urinário, pedir para o pessoal de enfermagem explicar por que precisa dele e o que deve fazer para evitar infecções.
- Se o paciente estiver em uma área de isolamento, esclarecer qualquer dúvida que possa ter com o pessoal de enfermagem. Há muitos materiais disponíveis para tirar dúvidas.

## Ajude a evitar a disseminação de infecções.

### Os visitantes devem:

- Lavar as mãos ou usar álcool em gel antes de entrar e sair do quarto do paciente.
- Esperar que a equipe médica lave as mãos antes de cuidar do paciente. Relembra-los se esquecerem.
- Cobrir a boca e o nariz com lenço de papel ou a parte superior do braço ao espirrar ou tossir. NÃO visitar o paciente se estiver doente. Não visitar é sinal de que se importa.
- Evitar tocar em qualquer objeto usado para cuidar do paciente.
- Ler e seguir instruções afixadas fora do quarto do paciente.
- Eliminar germes quando o paciente voltar para casa usando desinfetantes, como sprays e lenços úmidos, para limpar as superfícies com frequência.

### Como o paciente evita quedas

Uma queda pode comprometer a saúde e o bem-estar do paciente. Todos os pacientes são avaliados quanto ao risco de sofrer queda durante sua estada no hospital.

Esperamos que todos os pacientes tomem estas medidas simples para reduzir o risco de queda no hospital:

- Usar a luz de chamada e pedir ajuda quando precisar.
- Usar calçados apropriados para caminhar pelo quarto e corredores.
- Guardar os óculos perto da mesa de cabeceira.
- Usar aparelhos para caminhar quando necessário (bengala, andador ou muletas)
- Sentar-se antes e levantar-se lentamente para ficar em pé.
- Saber que alguns medicamentos e mudanças nas doses podem dar tontura.
- Pedir para familiares e amigos avisarem o pessoal de enfermagem de que estão indo embora.

### Medicamentos

Para a segurança do paciente, solicitamos que não guarde nem administre medicamentos próprios enquanto estiver no hospital. Se trouxer seus próprios medicamentos de casa, conversar com o pessoal de enfermagem.

### Segurança

Os serviços de segurança funcionam 24 horas por dia. Para assistência em caso de emergência e/ou acompanhamento para ir e voltar do estacionamento, ligue para o Departamento de Segurança pelo ramal 2560 ou disque "0" para falar com a telefonista.

### Ambiente livre de cigarro

Com a finalidade de proporcionar um ambiente mais saudável possível aos nossos pacientes, este é um hospital onde é proibido fumar. O Winchester Hospital reconhece os malefícios do fumo e aplica normas de proibição de fumo em toda a instituição.

### Cadeiras de rodas

Cadeiras de rodas estão disponíveis em todas as unidades de enfermagem. No entanto, sentar-se ou levantar-se de uma cadeira de rodas sem assistência pode ser perigoso. Pedir ajuda a um membro da equipe do hospital.

## Exercícios de simulação em caso de incêndio

Para a proteção do paciente, o hospital realiza regularmente exercícios de simulação de incêndio e desastre. Se ocorrer um exercício de simulação enquanto estiver no hospital, os pacientes e visitantes devem permanecer no quarto. Entrar em contato com o pessoal de enfermagem se tiver alguma dúvida.

## Equipe de Resposta Rápida

A função da Equipe de Resposta Rápida (RRT) é proporcionar atendimento crítico especializado ao paciente no leito. A RRT, que conta com um enfermeiro licenciado e um terapeuta respiratório, trabalha com o pessoal de enfermagem e o médico para avaliar a saúde do paciente, prestar o atendimento de emergência necessário e manter o médico atualizado quanto a qualquer mudança.

### Como proceder se notar uma piora na saúde do paciente:

- Alertar o pessoal de enfermagem apertando a luz de chamada.
- Ligar imediatamente para o ramal 3333 para contatar a RRT.
- Informar à telefonista que precisa de ajuda e indicar onde está e o número do quarto.
- Informar a enfermagem que a RRT foi acionada.

## A equipe do hospital

Para garantir o melhor atendimento e a mais rápida recuperação, o paciente e a equipe médica são parceiros. Ao questionar e aprender a respeito da sua saúde e atendimento, os profissionais da saúde podem colaborar com o paciente durante sua estada no hospital, ao se preparar para receber alta e após deixar o hospital. O médico monitora os cuidados e coordena consultas com outros médicos e/ou especialistas conforme necessário. Nossa equipe de enfermagem altamente qualificada e dedicada presta atendimento profissional ao paciente 24 horas por dia.

### A equipe médica

A equipe médica do Winchester Hospital é composta de médicos altamente especializados e aptos, muitos dos quais têm formação em uma subespecialidade médica.

Antes de serem aceitos no quadro médico do Winchester Hospital, todos os médicos passam por um extenso processo de credenciamento com a finalidade de que os nossos pacientes se beneficiem de profissionais da mais alta qualidade. A aprovação final dos privilégios da equipe médica é concedida pela diretoria do hospital.

### Médicos especializados em medicina hospitalar

No Winchester Hospital, o paciente pode ser atendido por um médico especialista em medicina hospitalar em vez do seu clínico geral. Nossos médicos hospitalistas oferecem atendimento de alta qualidade aos pacientes do hospital em colaboração com o clínico geral. Um médico hospitalista é especialista em medicina interna que cuida de pacientes durante a estada no hospital, permitindo que ele se concentre exclusivamente no paciente e em sua doença. Nosso serviço de médicos hospitalistas também tem profissionais de enfermagem licenciados treinadas no atendimento a pacientes hospitalizados. Como os médicos hospitalistas prestam atendimento 24 horas por dia, é possível que o paciente veja mais de um membro da equipe de médicos hospitalistas durante a sua estada no hospital.

## A equipe de enfermagem

A equipe de enfermeiros licenciados, credenciados e assistentes clínicos (CA) prestam atendimento de enfermagem 24 horas por dia. Um gerente de enfermagem é responsável por orientar e coordenar o atendimento de enfermagem em cada unidade. Entrar em contato com a enfermagem ou gerente de enfermagem se tiver alguma dúvida ou preocupação.

## Visitas de enfermagem

As visitas de enfermagem são parte integral do plano de atendimento no Winchester Hospital. Um enfermeiro ou outro membro da equipe médica verifica os pacientes periódica no horário em que os pacientes estão acordados. Há tarefas e perguntas específicas feitas ao paciente que são elaboradas para atender melhor às suas necessidades, como:

- Podemos ajudar a colocá-lo em uma posição melhor?
- Sente alguma dor?
- Precisa ir ao banheiro?
- A luz de chamada está ao alcance?
- Há mais alguma coisa que possamos fazer por você?

As visitas de enfermagem permitem individualizar o atendimento ao paciente para melhor atender às suas necessidades, prestar um atendimento mais coeso e eficiente e proporcionar mais oportunidades para o paciente participar das decisões relacionadas aos seus cuidados. Ou seja, a qualidade do atendimento melhora.

## Comitê de Ética

O Winchester Hospital tem um Comitê de Ética disponível para ajudar pacientes e familiares a tomar decisões difíceis. Nem sempre é fácil decidir o curso de ação adequado a tomar, e algumas vezes podem ocorrer diferenças de opinião entre pacientes, familiares e os profissionais da saúde. Se precisar de um local para falar sobre estas questões, há profissionais treinados em ética no hospital para ajudar o paciente e sua família. O paciente, seu tutor legal ou um familiar pode solicitar uma consulta para discutir qualquer questão ética. Peça ajuda à enfermagem ou entre em contato com o copresidente do Comitê de Ética diretamente pelo ramal 2628.

## Equipe clínica de nutrição

Nossa equipe clínica de nutrição é composta por nutricionistas certificadas, dietistas e assistentes em nutrição. Oferecemos intervenção nutricional clínica e/ou orientação em dieta para atender às necessidades do paciente durante a sua estada no hospital. Esclareça suas dúvidas relacionadas com a dieta com o assistente ou dietista.

Após receber alta, o médico pode recomendar uma consulta ambulatorial com uma nutricionista certificada. É necessário ter uma indicação do médico para receber orientação nutricional ambulatorial. O paciente pode marcar uma consulta ambulatorial em um destes dois locais, no campus da Highland Avenue do Winchester Hospital ou no Family Medical Center em Wilmington, em horário diurno ou noturno, pelo telefone (781) 756-2211. Ligue para o ramal 2605 se tiver outras dúvidas sobre dieta ou este serviço.

## Gestores de casos

No Winchester Hospital, a equipe de gestão de casos é formada por pessoal de enfermagem e assistentes sociais e ajuda o paciente com suas necessidades e a providenciar assistência pós-hospitalar que possa precisar. Nosso objetivo é oferecer ao paciente o melhor plano de alta possível para atender às suas necessidades pós-hospitalares. Gestores de casos são designados para cada unidade de atendimento a paciente; eles trabalham em colaboração com a equipe médica para determinar o melhor plano de tratamento visando atender às necessidades individualizadas do paciente. Os gestores de casos estão disponíveis 7 dias por semana, das 8h00 às 16h30.

## Capelão/Apoio espiritual

O hospital acredita que o atendimento pleno do paciente envolve apoio espiritual, físico e emocional. Há um capelão para ajudar o paciente, independentemente da tradição religiosa ou necessidades espirituais. Ele pode ser contatado nos dias úteis pelo ramal 2295.

No caso de uma emergência sacramental que requeira um padre durante a noite ou nos fins de semana, ligue para a telefonista do hospital discando "0". Se solicitado, o capelão faz a intermediação de visitas de representantes religiosos de todos os credos.

## Equipe de limpeza

Um membro da equipe de limpeza cuida do quarto diariamente para mantê-lo limpo e confortável. Se houver algum problema relacionado com a limpeza, ligar para a Central de Resposta a Serviços no ramal 2500.

## Serviços de interpretação/Language Line/TDD

Se inglês não for o idioma materno do paciente, o hospital tem um serviço de tradução/intérpretes disponível 24 horas por dia. Um dispositivo para telecomunicações para deficientes auditivos (TDD) também está disponível bem como intérpretes de língua americana de sinais por meio da Massachusetts Commission for the Deaf and Hard of Hearing. Notificar o pessoal de enfermagem se precisar destes serviços.

Language Line é o serviço de intérpretes aprovado para o Winchester Hospital.

- Ligue para (800) 874-9426
- O número de identificação do hospital é 226161

## Voluntários

Os voluntários contribuem com muitas horas de serviço e assistência financeira para o hospital. Eles complementam os serviços das equipes do hospital de várias maneiras, inclusive com o transporte de pacientes e entrega interdepartamental de presentes, amostras coletadas, materiais, entre outros. Os voluntários podem ser identificados pelos crachás e uniformes.

## Outros funcionários

Durante sua estada no hospital, o paciente pode receber a visita de outros profissionais da saúde, inclusive da equipe do laboratório, radiologia, terapia ocupacional, fisioterapia, farmácia ou manutenção. Todos os funcionários e/ou trabalhadores autorizados usam crachás que os identificam como funcionários ou contratados.