



PMH - PROGRAMA DE MONITORAMENTO HOSPITALAR



Prezado (a) Beneficiário,

Este manual foi elaborado para orientá-lo sobre os cuidados aos quais você será submetido durante sua internação ou passagem pelo hospital.

Você encontrará informações e procedimentos básicos que devem ser seguidos pelo beneficiário, familiares, visitantes e por toda a equipe de profissionais do hospital. Além disso, o manual do PMH vai ajudar a entender o que é segurança do paciente, como se proteger, o que perguntar, entre outros tópicos importantes.

Ajude-nos a cuidar de você da melhor maneira possível. Fique atento a todos os procedimentos aos quais você será submetido.

Recomendamos a leitura dele e que seja feita de forma cuidadosa e detalhada.

Lembre-se: qualquer dúvida, estamos à disposição.



Fátima Mendes
Diretora de Promoção à Saúde

Ricardo Wey
Diretor de Gestão e Diretor Presidente

Bruno Félix
Presidente do Conselho Deliberativo

Sumário

1- CONCEITOS E OBJETIVOS	1
2- INTERNAÇÃO HOSPITALAR.....	2
3- O QUE É SEGURANÇA DO PACIENTE?	8
4- MEDICAMENTOS	10
5- HIGIENE DAS MÃOS	11
6- QUEDAS	12
7- CIRURGIA	14
8- CATETERES E SONDAS	16
9- LESÕES DE PELE.....	17
10- VISITAS A PACIENTES INTERNADOS	18
11- DIREITOS DOS PACIENTES.....	19
12- DEVERES DOS PACIENTES	19
13- DAS RESTRIÇÕES AOS USUÁRIOS.....	20

1 - CONCEITOS E OBJETIVOS

PMH - Programa de Monitoramento Hospitalar

Conceito

Programa sistematizado para monitorar e assistir beneficiários da Anafe Saúde.

Objetivos

A Anafe Saúde tem como objetivo do Programa de Monitoramento Hospitalar - PMH:

A identificação e o acompanhamento de pacientes com potencial risco de longa permanência hospitalar (períodos maiores que sete dias), sendo monitorados desde o início da internação até a data da alta hospitalar.

Por exemplo, pacientes internados em Unidades de Terapia Intensiva precisam de cuidados contínuos e com uma abordagem terapêutica eficiente, de maneira que um amplo monitoramento e acompanhamento dos casos permita maior facilidade na tomada de decisões terapêuticas, pois há um estreitamento na comunicação entre o médico assistente e a equipe técnica da operadora (médicos e enfermeiros).

Esse monitoramento e acompanhamento é dividido em grupos de gestão. São eles:

- Pacientes críticos;
- Pacientes com condições de alto risco;
- Com suspeita de males com risco à vida;
- Com sistemas fisiológicos instáveis;
- Mulheres gestantes e em trabalho de parto.

O PMH procura ainda promover a agilidade no processo de autorização de procedimentos médico-hospitalares, atuando de forma incisiva e sistemática, sempre que necessário.

Sinalizando casos de uma possível desospitalização, até mesmo para assistência domiciliar (home care), seguindo de acordo com o regulamento de cada produto, visando assim reduzir o tempo de internação hospitalar, evitando possíveis complicações de saúde associadas ao internamento prolongado e contribuindo com o equilíbrio financeiro do plano.

Há uma equipe de regulação em saúde da Anafe Saúde que monitora e gerencia diariamente o mapa de internações clínicas e cirúrgicas, acionando a equipe de Auditoria Médica e de Enfermagem.

A equipe de Auditoria Médica e de Enfermagem realiza contato com o médico assistente, buscando garantir uma assistência de qualidade, segurança em todas as etapas do processo de internação e recuperação da saúde do paciente.

Assim, o objetivo principal do programa é fornecer alertas clínicos, medir a gravidade de doenças, oferecer feedback e eficácia clínica, além do monitoramento na UTI.

2 -INTERNAÇÃO HOSPITALAR

A internação hospitalar é considerada no momento em que o paciente/doente necessita de cuidados de saúde mais complexos, exigindo em seu atendimento a ocupação de um leito em hospital ou clínica, caracterizado pela sua condição de saúde com período de permanência igual ou superior a 24 horas, sendo contabilizado como diária de internação o ciclo de 24 horas decorridas após sua admissão em hospital.

Também existe a internação hospitalar com período de permanência maior ou igual a 12 horas, e menor que 24 horas, conhecido como regime de day clinic.

O ato de internação é um procedimento complexo, que deve receber toda atenção e cuidados devidos. É importante esclarecer ao paciente que de forma alguma ele está sendo “colocado”, “largado” ou “trancado” em um hospital, mas iniciando um tratamento de grande valia para sua vida e de seus entes queridos.

- Todo beneficiário tem direito a um quarto privativo;
- Todo beneficiário tem direito a um acompanhante, que deve seguir também as normativas/rotinas do prestador credenciado;
- Há fornecimento de refeição para o acompanhante (almoço/jantar) que esteja com pacientes portadores de necessidades especiais, gestantes, menores de 18 ou maiores de 60 anos;
- Não há cobertura para itens de higiene pessoal.





FIQUE ATENTO!

Geralmente essas cobranças particulares vêm sob alegação de não cobertura da operadora e são incluídas sob um termo que é ofertado ao paciente no início da internação ou atendimento, quando ele, de maneira desinformada e pouco esclarecida, assina, assumindo a responsabilidade de arcar com todo e qualquer custo não coberto pela Anafe Saúde, não sendo informado qual procedimento ou material que não possui cobertura, antes da aplicação e do uso do material.

Exemplo: Meias antiembólicas.

O QUE MAIS APARECE EM COBRANÇAS RECORRENTES

Temos observado que há maior incidência de alguns itens nos casos relacionados a cobrança particular. São eles:

- Manta térmica;
- Protetor cutâneo Cavilon (creme);
- Meia antitrombo 3/4 (panturrilha);
- Capote descartável;
- Enxaguante bucal, entre outros.

Porém, na maioria dos casos, esses itens já estão incluídos em negociações de taxas e/ou não foram negociados em contrato, mesmo assim são cobrados em conta como sem cobertura, e logo são inclusos como implementos às custas particulares de pacientes/beneficiários por parte dos prestadores de serviços (hospitais/clínicas).

Ao receber qualquer cobrança particular, entre em contato com o serviço de CONCIERGE da Anafe Saúde, pelo telefone **0800 286 2204**, para que a equipe apure a pertinência da cobrança e faça as devidas orientações.

Eventuais gastos extraordinários, tais como itens de frigobar, refrigerantes, cigarros, jornais, revistas, telefonemas interurbanos, lavagem de roupas, estacionamentos, cuidados post mortem, formalização e embalsamamento, entre outros não relacionados ao tratamento, poderão ser cobrados diretamente dos beneficiários ou de seus responsáveis legais.

O QUE DIZ O REGULAMENTO DO PRODUTO

Exclusões de cobertura

Não são passíveis de cobertura:

- Exames e tratamentos sem justificativa médica ou que não se destinem ao tratamento de doenças, anomalias ou lesões;
- Despesas com doadores de órgãos, transporte e armazenamento de órgãos para fins de transplante (exceto para casos de rins, córneas, fígado, medula, coração e pâncreas) despesas com acompanhantes, exceto para pacientes menores de 18 (dezoito) anos e maiores de 60 (sessenta) anos; e extra-hospitalares (telefonemas, consumo de frigobar, lavanderia, refeições, objetos destruídos ou danificados e outras despesas de caráter pessoal ou particular);
- Fornecimento de materiais e medicamentos importados não nacionalizados, sem registro na Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA;
- Permanência hospitalar após alta médica;
- Internação em acomodação diferente da definida no regulamento e todas as despesas adicionais daí consequentes;
- Fornecimento de próteses, órteses e seus acessórios não ligados ao ato cirúrgico;
- Remoção de pacientes para fora do território nacional;
- Próteses e órteses não implantados cirurgicamente (botas ortopédicas, palmilhas, óculos, lentes de contato, meias elásticas, cintas abdominais, braços e pernas mecânicos, etc.), exceto prótese odontológica;
- Aparelhos estéticos e tratamentos clínicos, cirúrgicos ou endocrinológicos, com a finalidade estética ou para alterações somáticas;
- Remoção fluvial ou marítima;
- Cirurgia plástica estética de qualquer natureza;
- Tratamentos clínicos ou cirúrgicos experimentais;
- Serviços ou tratamentos em locais como: spa (exceto para tratamentos da obesidade mórbida), clínicas de emagrecimento, clínicas de repouso, estâncias hidrominerais, clínicas para acolhimento de idosos, casos sociais e internações que não necessitem de cuidados médicos em ambiente hospitalar;
- Exames preparatórios para realização de procedimentos não cobertos.

COBERTURA NA INTERNAÇÃO HOSPITALAR

Coberturas e procedimentos garantidos na internação

- Internações hospitalares, sem limite de prazo, valor máximo e quantidade, em clínicas básicas e especializadas, reconhecidas pelo Conselho Federal de Medicina, bem como acesso a acomodação em nível superior, sem ônus adicional na indisponibilidade de leito hospitalar nos estabelecimentos de saúde credenciados;
- Exames complementares indispensáveis para o controle da evolução da doença e elucidação diagnóstica, fornecimento de medicamentos, anestésicos, gases medicinais, transfusões, sessões de quimioterapia e radioterapia, conforme prescrição do médico assistente, realizados ou ministrados durante o período de internação hospitalar;
- Órteses e próteses nacionais ou nacionalizadas, registradas na Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA, inerentes e ligadas diretamente ao ato cirúrgico, desde que comprovada a inexistência de similar nacional;
- Acomodação e alimentação fornecidas pelo estabelecimento hospitalar ao acompanhante de pacientes menores de 18 (dezoito) e maiores de 60 (sessenta) anos, bem como para aqueles portadores de necessidades especiais, conforme indicação do médico assistente;
- Assistência neonatal, compreendendo assistência imediata aos recém-nascidos (filhos naturais ou adotivos) do associado titular ou dependente, durante os primeiros 30 (trinta) dias, contados a partir do nascimento ou da adoção;
- Cirurgias cardíacas e hemodinâmicas;
- Procedimentos considerados especiais, cuja necessidade esteja relacionada à continuidade da assistência prestada como internação hospitalar, a saber:



- a) hemodiálise e diálise peritoneal – CAPD;
 - b) quimioterapia oncológica ambulatorial;
 - c) radioterapia de todos os procedimentos descritos no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde vigente na época dos eventos;
 - d) hemoterapia;
 - e) nutrição parenteral ou enteral;
 - f) procedimentos diagnósticos e terapêuticos em hemodinâmica descritos no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde vigente na época dos eventos;
 - g) embolizações listadas no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde vigente na época dos eventos;
 - h) radiologia intervencionista;
 - i) exames pré-anestésicos ou pré-cirúrgicos; e
 - j) procedimentos de fisioterapia listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde vigente na época dos eventos.
- Tratamentos de todas as doenças relacionadas no CID 10.

Remoções inter-hospitalares

- O plano oferece cobertura de remoção terrestre em ambulância, em todo o território nacional, para os casos de internação hospitalar ou em decorrência dela, quando devidamente comprovada a impossibilidade real de locomoção do paciente, documentada em relatório médico;
- As remoções poderão ocorrer:
 - a) Entre hospitais ou clínicas credenciadas, nos casos de realização de exames complementares e/ou outros procedimentos não disponíveis no estabelecimento de origem ou para transferir definitivamente o paciente para outra clínica/hospital, por falta de condições técnicas e deficiências de serviços;
 - b) De serviços não credenciados para a rede credenciada, desde que mantida a internação;

- c) De hospital/clínica para a residência do associado, caso haja comprovadamente, impossibilidade total de o paciente se locomover por meios próprios e ainda quando a alta hospitalar estiver dependendo da remoção.
- Será garantida a remoção inter-hospitalar do paciente dentro dos limites do território nacional, via terrestre, comprovadamente necessária e mediante manifestação do médico assistente;
 - A cobertura de remoção será garantida depois de realizados os atendimentos classificados como urgência e emergência, quando caracterizada pelo médico assistente.



3 - O QUE É SEGURANÇA DO PACIENTE?

Quando um hospital recebe um paciente, a principal preocupação da instituição é que ele não seja colocado em risco durante o cuidado.

Por essa razão, algumas iniciativas importantes são adotadas e você pode nos ajudar a evitar situações indesejáveis, seguindo os protocolos instaurados para prevenção de riscos.

COMO SE PROTEGER?

Você pode e deve contribuir para a qualidade dos cuidados com sua saúde.

- Forneça informações importantes a seu respeito, tais como alergias, doenças e medicamentos em uso;
- Procure interagir com os profissionais que estão cuidando de você;
- Pergunte, anote, esclareça suas dúvidas, entenda as recomendações e participe do seu cuidado;
- Siga as orientações da equipe que está cuidando de você.



O QUE VOCÊ PRECISA SABER SOBRE SEGURANÇA DO PACIENTE

Você deve ficar atento a alguns processos fundamentais para o bom resultado do seu cuidado. Acompanhe algumas recomendações extremamente importantes:

IDENTIFICAÇÃO

Há muitos pacientes com nomes parecidos nos hospitais, por essa razão as instituições devem utilizar mais de uma informação do paciente nas pulseiras, crachás ou etiquetas de identificação do paciente.

COMO VOCÊ PODE COLABORAR?

- Apresente a sua documentação pessoal atualizada;
- Confirme se as suas informações estão corretas no crachá, pulseira ou etiqueta de identificação;
- Mantenha o identificador até o final do atendimento ou alta hospitalar;
- Confira as suas informações no prontuário, declarações e termos, rótulos de medicamentos, bolsas de sangue, soro e etiquetas de amostras para exames;
- Fique atento a sua identificação antes de ser submetido a qualquer procedimento e/ou administração de medicamentos;
- Certifique-se de que a equipe do hospital realizou a conferência dos seus dados de identificação antes de qualquer atendimento e/ou procedimento.



4 - MEDICAMENTOS

Medicamentos trazidos de casa

Se você utiliza algum medicamento, não se esqueça de comunicar o seu médico e os demais profissionais da enfermagem, para que eles possam orientá-lo quanto à continuidade do uso.

Alergia

Se você tem algum tipo de alergia, relate ao seu médico e aos demais profissionais de enfermagem para que as devidas precauções sejam tomadas.

ADMINISTRAÇÃO SEGURA DE MEDICAMENTOS

Fique atento!

Todo profissional deverá confirmar a sua identificação antes de administrar qualquer medicação.

Procure se informar com o profissional de enfermagem, farmacêutico ou médico sobre qual medicamento está sendo administrado, bem como a sua indicação e intervalo de administração. A sua participação é fundamental para a sua segurança e recuperação.

Durante ou após a administração de medicamentos, informe a seu médico ou o profissional de enfermagem, caso apresente mal-estar e/ou desconforto.

Ao receber a alta médica, certifique-se de que compreendeu todas as orientações. Em caso de dúvidas, procure esclarecê-las com o profissional de saúde antes de deixar o hospital.



5 - HIGIENE DAS MÃOS

A higienização adequada das mãos é fundamental para prevenir infecções hospitalares, que são as principais causas de complicações para a saúde dos pacientes.

Sendo assim, é importante que você saiba que:

As mãos são a principal via de transmissão de microrganismos durante o processo de cuidado dos pacientes.

A higiene das mãos é a medida individual mais simples para prevenir infecções relacionadas ao cuidado de saúde.

O que você deve fazer:

Higienize suas mãos corretamente.

Fique atento para que os colaboradores do hospital, acompanhantes e visitas higienizem as mãos antes e depois de tocarem em você.

Processo para higienização das mãos:

Utilizar água e sabão ou álcool 70%.

Primeiro, esfregue as palmas das mãos, posteriormente o dorso das mãos, polegares, articulações, pontas dos dedos e punhos.



6 - QUEDAS

As quedas são eventos que podem causar várias lesões em pacientes internados no hospital. A queda é uma das situações não intencionais decorrentes do processo de cuidado, que pode acabar prolongando o tempo de internação no hospital e aumentando os riscos à saúde do paciente, associados a infecções e o desenvolvimento de úlceras por pressão (longa permanência no leito, entre outros). Algumas pessoas têm maior probabilidade ou risco de sofrer uma queda por causa da idade, dificuldades para locomoção, por estarem sob efeito de medicamentos, etc. Por essa razão, medidas para prevenir as quedas são muito importantes e você pode nos ajudar.

VEJA ALGUMAS ORIENTAÇÕES PARA QUE VOCÊ NÃO CAIA NO HOSPITAL:



- Siga sempre as orientações e recomendações da equipe de profissionais que está cuidando de você;
- Evite caminhar sozinho, peça sempre ajuda a alguém;
- Levante-se lentamente da cama, sempre com ajuda de seu acompanhante ou de um profissional da enfermagem;
- Use calçados com solado antiderrapante;
- Mantenha a campainha e objetos de uso pessoal, como celular, relógio, entre outros, próximos a sua cama;
- Mantenha a cama na posição baixa e com as grades elevadas.

O SEU ACOMPANHANTE TAMBÉM PODE COLABORAR:

- Siga sempre as orientações e recomendações da equipe de profissionais que está cuidando do paciente;
- Peça ajuda da enfermagem para retirar o paciente da cama. Não deixe o paciente ir sozinho ao banheiro;
- Nunca deixe o paciente sozinho;
- Caso precise se ausentar, comunique à enfermagem.

TENHA ATENÇÃO REDOBRADA COM AS CRIANÇAS

- A queda é a causa mais comum de hospitalização de crianças e adolescentes no Brasil. Portanto, alguns cuidados são importantes e podem evitar que elas se machuquem;
- Elas devem estar sempre acompanhadas de um adulto;
- Não devem dormir ou se deitar no sofá, para evitar risco de queda;
- Verifique sempre se o cinto de segurança do bebê-conforto está afivelado corretamente;
- Para evitar risco de queda, não coloque o bebê-conforto com a criança sobre o sofá;
- Mantenha vigilância constante.



7 - CIRURGIA

O que é procedimento cirúrgico?

É quando o cirurgião realiza uma intervenção manual ou instrumental no corpo do paciente.

Por que é importante?

Segundo dados da Organização Mundial da Saúde (OMS), cerca de 234 milhões de grandes cirurgias são realizadas por ano no mundo. Por essa razão, é importante desenvolver orientações aos profissionais e pacientes para que o procedimento seja realizado com segurança.

O que você deve fazer?

- Leve todos os documentos e exames relacionados ao seu procedimento no dia da cirurgia;
- Fique atento às orientações que você receberá de seu cirurgião sobre as opções de cirurgias disponíveis para o seu tratamento, os riscos, benefícios e possíveis complicações;
- Fique atento às orientações que você receberá de seu anestesiológico sobre a anestesia, os riscos, benefícios, controle da dor no pós-operatório e possíveis complicações;
- Informe ao seu médico sobre as alergias e outros problemas de saúde existentes;
- Quando o paciente vai passar por algum procedimento cirúrgico, antes de ser encaminhado para a sala de cirurgia, o médico deverá marcar o local da cirurgia no corpo do paciente, identificando a região a ser operada. Esse procedimento é denominado "marcação da lateralidade";
- Leia atentamente o Termo de Consentimento para Cirurgia antes de assiná-lo. Se você não entender alguma informação, pergunte!





O que os profissionais do hospital devem fazer para garantir que a sua cirurgia seja realizada corretamente?

- Seguir os procedimentos da instituição para garantir o local correto, o procedimento correto e a cirurgia no paciente correto;
- O cirurgião e o anestesiológista deverão aplicar os Termos de Consentimento para Cirurgia e Anestesia, respectivamente;
- Todos os documentos pertinentes ao seu procedimento cirúrgico, tais como Termos de Consentimento, Avaliação Pré-Anestésica e Pré-Operatória, marcação da lateralidade, bem como exames pertinentes a sua cirurgia, deverão ser checados antes do seu encaminhamento para o centro cirúrgico;
- No centro cirúrgico, serão realizadas algumas checagens de segurança antes, durante e após o procedimento cirúrgico.

Para mais informações sobre cobertura de cirurgias e procedimentos, entre em contato com o serviço de CONCIERGE Anafe Saúde, pelo telefone **0800 286 2204**.





8 - CATETERES E SONDAS

Os cateteres são dispositivos inseridos na veia do paciente para administrar medicamentos, coletar exames de sangue e, em alguns casos, para a realização de hemodiálise.

Já as sondas, são utilizadas para drenar líquidos ou secreções, administrar dieta/água e para administração de alguns medicamentos.

Esses dispositivos auxiliam no tratamento dos pacientes, por isso, devem ser manipulados e cuidados de forma adequada, pois podem se torna fontes de complicações, inclusive infecções, e prejudicar o tratamento.

O que você deve fazer:

- O profissional deve higienizar as mãos imediatamente antes e após o manuseio do seu dispositivo;
- Não manipule seu cateter ou sonda, a menos que tenha sido orientado por um profissional. Durante o período de internação, um profissional irá realizar os cuidados necessários;
- Alguns desses dispositivos deverão ser protegidos durante o banho;
- Solicite que um familiar participe da confirmação dos medicamentos e soluções que serão administrados, a fim de assegurar a infusão correta;
- Comunique a um profissional da saúde qualquer sinal de dor ou desconforto no local ou próximo à inserção de seus dispositivos;
- Cuidado com os dispositivos ao se movimentar, eles devem estar bem fixos para evitar perda acidental e quedas.



9 - LESÕES DE PELE

Úlcera por Pressão (UPP) é uma ferida que aparece na pele em locais onde os ossos estão mais expostos. Essa situação pode ocorrer normalmente em pacientes que estão acamados e se movimentam pouco.

Esse problema pode agravar as condições de saúde do paciente, aumentando o tempo de hospitalização.

O que você deve fazer:

Mexa-se, mude de posição sempre que possível. Peça ajuda à equipe de enfermagem para que o reposicione a cada duas horas no leito ou a cada uma hora na poltrona.

Questione sobre as possibilidades que o hospital tem para proteger sua pele, prevenindo a formação de feridas.



10 - VISITAS A PACIENTES INTERNADOS

A presença da família e amigos é importante para a recuperação do paciente, no entanto, algumas recomendações são necessárias para a convivência segura no ambiente hospitalar.

Orientações importantes aos visitantes e pacientes:

- Os alimentos preparados no hospital são pensados para o paciente e para sua rápida recuperação. Portanto, não traga alimentos para o paciente sem a autorização do médico ou da nutricionista;
- Não compartilhe alimentos com os demais pacientes, cada um possui a sua dieta específica;
- Os visitantes devem higienizar as mãos com frequência;
- Os visitantes não devem se deitar, sentar ou colocar pertences na cama do paciente;
- Não é permitido que parentes, familiares e amigos tranquem as portas do quarto e banheiro;
- Não é permitido fumar nas dependências do hospital (Lei nº 13.541 de 7/5/2009);
- Se alguém estiver doente, não deve visitar o paciente;
- É muito importante respeitar as orientações médicas de restrição de visitas. Alguns pacientes não podem recebê-las.



Portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009, publicada no Diário Oficial da União nº 155, de 14 de agosto de 2009, que dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde.

11 - DIREITOS DOS PACIENTES

- Ter atendimento digno, atencioso e respeitoso;
- Ser identificado e tratado por seu nome e sobrenome;
- Ter resguardado o segredo sobre seus dados pessoais, pela manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública;
- Receber informações claras, objetivas e compreensíveis;
- Identificar as pessoas responsáveis direta e indiretamente por sua assistência, por meio de crachás visíveis;
- Consentir ou recusar, de forma livre e voluntária, após esclarecimentos e adequada informação, os procedimentos diagnósticos ou terapêuticos.

12 - DEVERES DOS PACIENTES

- Fornecer todas as informações sobre a sua saúde, inclusive o uso de medicamentos e problemas médicos atuais e passados;
- Observar as normas internas do hospital;
- Respeitar os direitos dos demais pacientes, colaboradores e prestadores da instituição.



13 - DAS RESTRIÇÕES AOS USUÁRIOS

1. Entrar ou circular pelo hospital trajando roupas inadequadas (roupas curtas, decotadas e/ou transparentes) e sem camisa;
2. Entrar e circular sem identificação do acompanhante/familiar;
3. Entrada de pessoas apresentando sintomas de embriaguez ou utilização de drogas ilícitas;
4. Fumar nas dependências do hospital;
5. Trazer cigarros, bebidas alcoólicas ou drogas, bem como cadeira de praia, colchão, entre outros;
6. Entrada de pessoas com calçados abertos, tais como: chinelos, sandálias e afins;
7. Visitar outros leitos e ficar circulando nos corredores do hospital sem um objetivo específico;
8. Jogar lixo e quaisquer outros objetos pela janela ou no chão;
9. Compartilhar objetos ou prestar assistência a outros usuários;
10. Conversar em voz alta, ou discutir entre familiares na beira do leito da pessoa internada;
11. É vedado fotografar e/ou filmar nas dependências do hospital sem autorização da Unidade de Comunicação.

LEMBRE-SE

Muitas situações indesejáveis podem ser evitadas, se as medidas de segurança forem adotadas por todos.

ALERTA, NÃO CAIA NO GOLPE!

Golpistas estão fazendo várias vítimas em todo o país, **FIQUE ATENTO**.

O objetivo da quadrilha é extorquir dinheiro da vítima durante a assistência hospitalar, aproveitando a frágil situação em que o paciente e familiares se encontram.

Comumente é esta abordagem: o paciente (ou responsável) é contatado por telefone, muitas vezes no celular ou no ramal do próprio leito de acomodação hospitalar. Passando-se por um representante do hospital ou médico, o golpista comunica que.

diante de um problema qualquer com o plano de saúde e mediante a necessidade de urgência no procedimento, o familiar precisa fazer depósito de uma quantia em dinheiro na conta bancária indicada.

ORIENTAÇÃO:

Se porventura receber algum contato desse tipo, mantenha-se calmo e não faça qualquer pagamento sem antes certificar a veracidade dessas informações.

Acione algum setor, funcionário do hospital ou médico responsável e busque orientações. Eles poderão informar as reais condições de saúde do paciente e se ele de fato necessita ser submetido a um novo procedimento.

NÃO SE ESQUEÇA:

O telefone **0800 286 2204** encontra-se a sua disposição de segunda a sexta, em horário comercial. Em breve, teremos o serviço 24h por dia e todos os dias da semana. Guarde esse número.

Importante salientar que as instituições hospitalares devem manter a confidencialidade dos dados dos pacientes (beneficiários). Nenhuma informação deve ser transmitida por telefone, mesmo que seja ao familiar mais próximo do paciente.

Eventuais cobranças particulares (especialmente aquelas decorrentes de não cobertura), os hospitais comunicam no momento da alta hospitalar e não durante a internação. Vale lembrar também que a orientação é para que o paciente compareça ao setor específico de cobrança para pagamento. O hospital não deve solicitar qualquer depósito em conta.

AJUDE-NOS A CUIDAR DE VOCÊ!



ANS Nº 42331-9



Anafe
SAÚDE

www.anafesaude.com.br

Concierge Anafe Saúde

0800 286 2204

St. Bancário Norte Q. 2 - Brasília, DF, 70297-400, Condomínio do Edifício Eng.
Paulo Maurício Sampaio, 6º andar, salas 601/608



PMH - PROGRAMA DE MONITORAMENTO HOSPITALAR

