MANUAL DO PACIENTE, ACOMPANHANTE E VISITANTE

R. Dr. Ovande do Amaral,
201 - Jardim das Américas

Curitiba/PR
CEP 81.520-060

Telefone:
+55 (41)3361-5000

www.erastogaertner.com.br

SEJA BEM-VINDO AO HOSPITAL ERASTO GAERTNER

Este material foi preparado cuidadosamente para orientar **pacientes, acompanhantes e visitantes** durante a sua permanência em nossa Instituição.

O Hospital Erasto Gaertner oferece tratamento especializado, contando com o profissionalismo das equipes e com equipamentos de alta tecnologia. Com o propósito de combater o câncer com foco no humanismo, ciência e afeto, trabalhamos constantemente para que o paciente tenha o melhor atendimento durante seu internamento. Para tanto, se faz necessária a observação de algumas regras que visam evitar a Infecção Hospitalar e contribuir para que o período de permanência ou internação de nossos pacientes seja o mais confortável possível. Além disso, estas orientações objetivam contribuir com o bem-estar do paciente. Estas regras devem ser seguidas, por pacientes e acompanhantes/ visitantes, portanto leia atentamente este informativo e em caso de dúvida procure os profissionais responsáveis.

ÍNDICE

1 INTRODUÇÃO

NOSSOS VALORES; 4
LGPD; 5
GOLPES; 6

2 ORIENTAÇÕES GERAIS

REGRAS DA INSTITUÇÃO; 7
HORÁRIO DE ATENDIMENTO RECEPÇÕES;
ORIENTAÇÃO AOS ACOMPANHANTES E VISITANTES; 8
ORIENTAÇÕES PARA O INTERNAMENTO;
PACIENTES CIRÚRGICOS; 9

3 HORÁRIOS E ORIENTAÇÕES

HORÁRIOS DE VISITA - ALAS DE INTERNAÇÃO; 11
ORIENTAÇÕES PARA VISITANTES E ACOMPANHANTES;

4 INFORMAÇÕES RELEVANTES - NOSSAS ÁREAS

FARMÁCIA E RECONCILIAÇÃO MEDICAMENTOSA; 13
BANCO DE SANGUE;
NUTRIÇÃO E REFEIÇÕES; 14
SERVIÇO RELIGIOSO; 15
SERVIÇO SOCIAL;
SAME; 16
COMPLIANCE E OUVIDORIA E PARA ENVIAR SUA MANIFESTAÇÃO ONLINE; 17
CAFETERIA DO ERASTO;
18

5 SERVIÇOS DE APOIO

AMBULATÓRIO MÉDICO; 18
SUS E CONVÊNIOS; 19
AMBULATÓRIO MULTIPROFISSIONAL;
ESTOMATERAPIA;
FARMÁCIA AMBULATORIAL; 19
FISIOTERAPIA/ FONOAUDIOLOGIA;
NUTRIÇÃO; 21
PSICOLOGIA;
CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM; 22
ENDOSCOPIA DIAGNÓSTICA;
CENTRO DE ESPECIALIDADES;
LABORATÓRIO;
QUIMIOTERAPIA; 23
CENTRO CIRÚRGICO; 24
RADIOTERAPIA; 25
TRANSPLANTE DE MEDULA ÓSSA;
HEMATOLOGIA; 26

PROPÓSITO

Combater o câncer com humanismo, ciência e afeto.

VISÃO 2027

Ser reconhecida nacionalmente como uma instituição filantrópica referência em ensino, pesquisa e assistência de alta complexidade em Oncologia.

PRINCÍPIOS

Respeito pela vida
Excelência
Ética

Elaboração: Qualidade
Revisão e diagramação: Marketing

R. Dr. Ovande do Amaral,
201 - Jardim das Américas

Curitiba/PR
CEP 81.520-060

Telefone:
+55 (41)3361-5000

www.erastogaertner.com.br



O Hospital Erasto Gaertner respeita a sua privacidade e protege seus dados pessoais, como nome, CPF, telefone e toda e qualquer informação da sua saúde.

Esses dados são utilizados apenas para fins de atendimento, tratamento médico, cumprimento de obrigações legais e melhoria dos nossos serviços, sempre de forma segura e responsável, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados **(Lei nº 13.709/2018 - LGPD).**

R. Dr. Ovande do Amaral,
201 - Jardim das Américas

Curitiba/PR
CEP 81.520-060

Telefone:
+55 (41)3361-5000

www.erastogaertner.com.br

ATENÇÃO!

CUIDADO COM GOLPES!

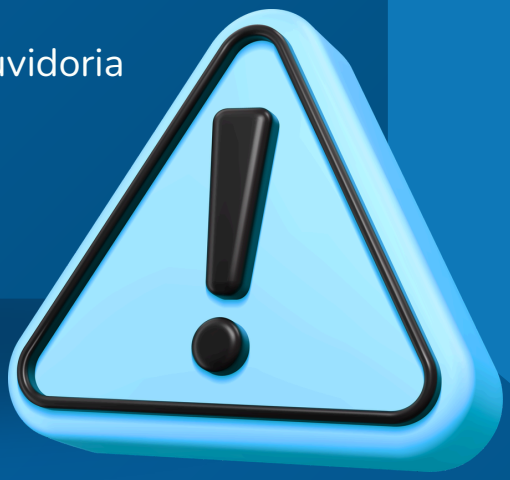
O Hospital Erasto Gaertner informa que **NÃO realiza contato telefônico com pacientes e/ou familiares para coletar dados sobre seu procedimento ou para realizar cobranças, seja de honorários médicos, medicamentos, exames ou procedimentos realizados na instituição.**

Fiquem atentos e NÃO REALIZEM QUALQUER DEPÓSITO OU REPASSEM INFORMAÇÕES PESSOAIS sem conhecimento prévio.

Em caso de dúvidas, entre em contato com a nossa Ouvidoria pelos contatos:

ouvidoria@erastogaertner.com.br

http://www.erastogaertner.com.br/ouvidoria



REGRAS DA INSTITUÇÃO

- Não é permitido realizar filmagens ou fotos sem o consentimento da Direção.
- Não é permitido uso do tabaco e cigarro eletrônico nas dependências internas e externas do hospital.
- Não é permitida a entrada de alimentos, flores ou bebidas alcoólicas;
- Não é permitido a permanência de mais de um acompanhante por paciente;
- Crianças tem direito a visitar pais e mães internados. Quando a visita for para outro familiar internado, ocorrerá conforme avaliação da equipe de Enfermagem ou Psicologia;
- Não é permitida a entrada de criança ou adolescentes menores de 18 anos nas dependências Ambulatoriais do Hospital Erasto Gaertner;
- Não é permitido trazer malas de médio/grande porte, travesseiros, cobertores, ventilador, aquecedor ou outros eletrodomésticos.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO
RECEPÇÕES

Recepção e pronto atendimento **- SUS**	Atendimento **24 horas**	Permitido um acompanhante, sendo esse maior de idade.
Recepção internamento **- SUS**	Atendimento **24 horas**	Necessário um acompanhante maior de idade.
Recepção e pronto atendimento - **Convênios**	Atendimento **24 horas**	Permitido um acompanhante, sendo esse maior de idade.
Recepção internamento – **Convênios**	Atendimento **24 horas**	Necessário a presença de um acompanhante maior de idade. Apresentar documentos de identificação, carteirinha do convênio e exames anteriores relacionados ao diagnóstico ou conforme solicitado pelo médico.

ORIENTAÇÃO AOS ACOMPANHANTES E VISITANTES



- Se estiver com algum problema de saúde evite visitar o paciente
- Higienize sempre as mãos antes e depois do contato com o paciente.
- Não sente, deite e/ou coloque objetos em cima da cama do paciente.
- Mantenha o silêncio! Lembre-se, você está contato com o paciente.
- Mantenha o celular no silencioso e só atenda se realmente for urgente. Se precisar ouvir áudio, utilize fone de ouvido.
- A privacidade do paciente deve ser mantida, principalmente nos horários de repouso e alimentação.
- Não manipule equipamentos hospitalares, solicite sempre ajuda dos profissionais.

ORIENTAÇÕES PARA O INTERNAMENTO

O PACIENTE DEVERÁ TRAZER:

- Produtos de higiene (ex.: sabonete, shampoo, escova e creme dental).
- Roupa íntima e chinelo.
- Exames externos, caso tenha disponíveis.
- Medicamentos de uso contínuo.

PACIENTES CIRÚRGICOS:

• Recomendamos que o paciente esteja acompanhado por um responsável maior de idade, que deverá apresentar documento com foto e CPF.

• Para a realização do procedimento, o paciente deve estar em jejum conforme orientação médica e/ou do anestesista e não apresentar sintomas gripais.

• Banco de Sangue: caso seja necessária a reserva de hemocomponentes, a equipe do Internamento orientará o paciente a realizar a coleta de sangue para identificação da tipagem sanguínea.

• O Hospital fornecerá pijama, toalha de banho e todas as refeições ao paciente.

• Evitar adornos como anéis, pulseiras, correntes, brincos, aliança;

• Recomendamos não utilizar esmalte nas unhas, especialmente em cores escuras. Caso haja esmaltação, a equipe do Centro Cirúrgico poderá realizar a remoção para possibilitar a verificação da oximetria periférica (concentração de oxigênio no sangue).

• Para sua segurança, não utilize aparelhos ortodônticos removíveis (como Invisalign®), próteses móveis ou dentaduras, unhas postiças (incluindo esmaltação em gel ou alongamentos), cílios postiços, tranças sintéticas, megahair, apliques ou qualquer tipo de cabelo sintético, e não esteja com o cabelo molhado no dia do procedimento. O não cumprimento dessas orientações poderá implicar no cancelamento da cirurgia, devido ao risco de queimaduras durante a utilização do bisturi eletrônico.

• Se possível, evite trazer objetos de valor (como relógio, celular e joias). A guarda e responsabilidade por esses itens são do paciente e do acompanhante.

• Após o internamento, o paciente será chamado para o procedimento cirúrgico conforme a programação e a ordem definidas pela equipe médica da especialidade.

• Durante o internamento o uso de aparelho celular é permitido, desde que no modo silencioso, para evitar excesso de ruídos. Lembrando que o celular é um pertence do paciente e seu cuidado e guarda é de sua responsabilidade.

• Em caso de necessidade de atestado ou declaração para paciente ou acompanhante, a solicitação pode ser feita à equipe de enfermagem ou médica no momento da entrada no Centro Cirúrgico.

• Siga atentamente todas as orientações repassadas no momento da alta.

• Em caso de intercorrência após a alta deverá retornar ao Pronto atendimento.

Ao receber alta hospitalar, o paciente será liberado apenas com acompanhante e/ou responsável. Caso não possua acompanhantes no momento da alta, favor sinalizar a equipe assistencial, que irá verificar se o paciente possui condições para alta sem acompanhante.

Para pacientes particulares, informamos que após a alta médica é necessário o fechamento da conta hospitalar. O paciente e/ou responsável deverá aguardar a liberação da Tesouraria para a saída definitiva do hospital.

Após alta, pacientes conveniados ou particulares devem desocupar o leito de internação no prazo de até duas horas, sendo cobrada uma nova diária caso a permanência ultrapasse esse período.

Pacientes do SUS residentes em Curitiba e/ou região metropolitana devem desocupar o leito de internação no prazo de até duas horas. Caso o prazo se estenda, será direcionado ao Espaço Pós Alta, conforme critérios.

Pacientes do SUS que necessitarem de transporte por ambulância e/ou intermunicipal, aguardará no leito de internação, conforme orientação da equipe de enfermagem.

!!

Em caso de dúvidas as equipes de recepção do Internamento e/ou Concierge estão a disposição para orientá-lo!



HORÁRIOS DE VISITA - ALAS DE INTERNAÇÃO

HORÁRIO DE VISITA		
SETOR	HORÁRIO	PERMITIDO
ALA A	**14h30**	2 visitantes
ALA B	**15h30**	2 visitantes
ALA D	**15h00**	2 visitantes
UTI 1	**12h00**	2 visitantes
UTI 2	**14h00**	2 visitantes
TODOS OS SETORES	**19h30**	1 visitante

Respeite o horário da visita e evite ruídos enquanto espera a sua vez de visitar o paciente.
Lembre-se, você está em uma unidade hospitalar. As visitas terão limite de 1h de duração nas alas e 1h nas UTIs.

TROCA DE ACOMPANHANTE
Todos os dias
07h00 às 08h00
19h00 às 20h00

ORIENTAÇÕES PARA VISITANTES E ACOMPANHANTES

- Crianças tem direito a visitar pais e mães internados. Quanto a visita para outro familiar internado, ocorrerá conforme avaliação da equipe de Enfermagem ou Psicologia;

- Todos os visitantes devem se identificar na Recepção Central, sendo obrigatória a apresentação de CPF ou outro documento oficial com foto (RG, carteira de motorista ou outro equivalente), para registro do crachá de acesso.

- Respeitar o horário definido de acordo com cada setor;

- No caso do acompanhante precisar se ausentar, sinalizar à equipe de enfermagem. Ainda, caso o acompanhante precise se ausentar, ele deve solicitar um novo crachá de acesso na recepção central no seu retorno.

É permitido um **(01) acompanhante** para pacientes internados, quando:

- Idosos a partir de 60 anos (Lei 10441/2003 - Estatuto do Idoso).
- Pessoas com deficiência (Lei Nº 13.146/2015) ou para aqueles em que a autonomia estiver comprometida ou conforme critérios abaixo.

Critérios clínicos para liberação de acompanhante:

- Em cuidados paliativos exclusivo, fase fim de vida.
- Paciente em sedação, sonolência ou demais critérios, conforme avaliação médica.
- Pós-operatório com drenos, sondas e FO (ferida operatória) que impossibilitem de caminhar normalmente, ou seja que gere algum tipo de dependência.
- Conforme estado clínico com autorização da equipe médica e enfermagem.

UTI:

O boletim médico da UTI é realizado durante o horário de visita e direcionado ao familiar que comparecer ao hospital.

As informações clínicas serão fornecidas somente a um familiar de primeiro grau ou responsável legal, devidamente autorizado e apto a compreender e repassar corretamente as informações à família.

Quem pode receber as informações:

Familiar de primeiro grau (cônjuge, pai, mãe, filho(a), irmão(ã)); responsável legal (em casos de pacientes menores, inconscientes ou legalmente incapazes); pessoa autorizada pelo paciente, se consciente (mediante registro formal no prontuário), ou pessoa previamente autorizada em ficha de admissão ou sistema (conforme cadastro institucional).



FARMÁCIA E RECONCILIAÇÃO MEDICAMENTOSA

- Traga para hospital a lista dos medicamentos que utiliza em casa.
- Não administre medicamentos sem consentimento e supervisão da equipe assistente.

BANCO DE SANGUE:

Horário de Atendimento:
7h00 às 17h00 de segunda à sexta-feira.

Doação de sangue em geral:
a partir das 09h00

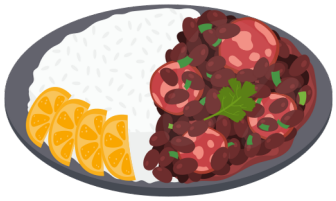
Coleta de amostra (exames HLA) para pacientes e familiares do TMO:
a partir das 07h00.

Aos sábados:
8h00 às 12h00.

Acompanhante:
Não é permitido acompanhante para doação de sangue. Eles deverão aguardar na recepção.

Em algumas coletas de células por processadora automática, dependendo do estado de saúde do paciente, podem ter acompanhante.

Banco de sangue localizado no HEG, com atendimento às transfusões sanguíneas, não há atendimento ao público ou pacientes.



NUTRIÇÃO E REFEIÇÕES

Horário de distribuição das refeições para acompanhantes de pacientes internados:

08h: Café da manhã | **12h:** Almoço | **15h:** Lache da Tarde | **19h30:** Ceia

Refeições para acompanhante somente de pacientes **acima de 60 anos/ abaixo de 18 anos** e **pessoas com deficiência.**

Conforme recomendação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária é proibido trazer alimentos para os pacientes internados devido:

- Complicações à saúde do paciente, devido ao risco de contaminação por conservação inadequada;
- Proliferação de vetores (formigas, baratas etc.), devido ao armazenamento de alimentos em local inadequado além de gerar acúmulo de restos alimentares, interferindo na limpeza adequada do ambiente;
- Complicações clínicas, pois cada paciente possui uma dieta específica.

Em caso de dúvidas em relação a dieta, converse com o nutricionista.



SERVIÇO RELIGIOSO

O Hospital Erasto Gaertner oferece duas capelas, uma delas aberta 24h dentro da Instituição, o acesso a esta é autorizado somente para pacientes internados e acompanhantes/visitas dele, e a outra na área externa de uso comum.
As missas e cultos acontecem nas terças e quintas, na primeira e terceira semana do mês, sempre às 14h30.
A Instituição dispõe também do serviço de capelania que podem visitar os leitos mediante solicitação através da equipe de enfermagem.



SERVIÇO SOCIAL

O Serviço Social tem por objetivo proporcionar acolhimento e suporte aos pacientes e seus familiares, visando sanar ou amenizar questões sociais que estejam impossibilitando a realização do tratamento proposto, através da articulação com as redes de apoio e acesso aos direitos garantidos por lei.

No Serviço Social você pode esclarecer dúvidas sobre:

- Direitos do paciente oncológico (Benefícios da Previdência Social, Saque FGTS, PIS, Isenção Tarifária do Transporte Público, Isenção de impostos, entre outros).
- Procuração de pacientes internados.
- Direitos violados como negligências ou violências.
- Orientações sobre procedimentos no caso de falecimentos.
- Questões ref. de Tratamento Fora de Domicílio (TFD): diárias, hospedagem, transporte.
- Guarda de pertences de pacientes internados ou achados e perdidos.

Horário de atendimento: **7h30** às **18h30**, todos os dias da semana.

SAME

CADASTRO Atendimento ao paciente encaminhado pelo **E-SAUDE** - pacientes para primeira consulta
Horário: 6h30 as 15h30

Sempre que necessário, o paciente ou familiar deve procurar o setor de CADASTRO para atualização do endereço, mediante documentação.

Os telefones, podem ser alterados solicitando ao colaborador em cada abertura de atendimento ou pelos Totens.

SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DO PRONTUÁRIO E/OU LAUDOS DE IMAGEM:

A solicitação de cópia do prontuário pode ser feita preferencialmente através do site do Hospital Erasto Gaertner (www.erastogaertner.com.br) clicando no ícone área do paciente clicando em “cópia do prontuário”, sendo o prazo de até 5 dias úteis para o envio do arquivo digital sem custo. Quando solicitado o prontuário impresso e presencialmente, o prazo de entrega é de até 15 dias e tem um custo de R$0,20 por página.

Documentos necessários:

- Documento de identificação com foto (RG, CNH, CIN, CIP ou passaporte) do paciente e do solicitante

- Uma selfie do paciente (em caso de óbito, anexar a Certidão de Óbito) e do solicitante segurando o documento, orientamos que a foto seja tirada mais próximo do rosto e do documento. Este critério é para podemos confirmar a autenticidade do solicitante.



COMPLIANCE E OUVIDORIA

O setor recebe reclamações recorrentes, denúncias e manifestações mais complexas relacionadas às condutas de colaboradores e corpo clínico do Hospital.

O setor fica localizado em frente à Fisioterapia, térreo, com horário de atendimento das **8h00 às 17h00** de **Segunda a Sexta-feira.**

O serviço também pode ser acionado através do Canal de Compliance. Todas as manifestações são recebidas diretamente pela Ouvidoria e tratados com absoluto sigilo, em um acesso exclusivo e digital, tecnologicamente protegido pela LGPD.

PARA ENVIAR SUA MANIFESTAÇÃO ONLINE:

Reclamação:
Relato de insatisfação com condutas relacionadas a equipes ou corpo clínico do Hospital, pedidos de providências a serem analisadas pela Direção.
Acesse: https://siscompliance.com.br/lpcc/#/ouvidoria

Denúncia:
Comunicação de uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na instituição. Exemplos: Falta de ética, assédio, discriminação, fraude. Acesse: https://siscompliance.com.br/lpcc/#/denunciar

Se ocorrer insatisfação com uma situação ou conduta que não se enquadre nas opções de Denúncia, registre uma RECLAMAÇÃO.

Acompanhamento de manifestação protocolada online:
É indispensável possuir em mãos o número do protocolo da Ouvidoria ou Denúncia enviada através do Canal de Compliance.
Acesse: https://siscompliance.com.br/lpcc/#/acompanhar

CAC - Central de Atendimento ao Cliente

O Hospital Erasto Gaertner possui o setor de CAC para reclamações, sugestões e elogios. O setor fica localizado em frente a capela interna com horário de atendimento das **07h30 às 16h30 de Segunda a Sexta-feira.**

- Uma selfie do paciente (em caso de óbito, anexar a Certidão de Óbito) e do solicitante segurando o documento, orientamos que a foto seja tirada mais próximo do rosto e do documento. Este critério é para podemos confirmar a autenticidade do solicitante.

CAFETERIA DO ERASTO

O Hospital Erasto Gaertner conta com duas cafeterias para seus clientes:

Na área externa, há a **cafeteria Nannin**, com o seguinte horário de atendimento:

- Segunda à sexta-feira, das **06h30** às **21h30;**
- Sábados, domingos e feriados das **06h30** às **18h30.**

Na área interna, há a **Cafeteria do Erasto,** localizada na **Ala D,** com o seguinte horário de atendimento:
Diariamente das **07:00 às 21:00h.**



SERVIÇOS DE APOIO

AMBULATÓRIO MÉDICO

Não é permitida a entrada de criança ou adolescentes menores de 18 anos nas dependências Ambulatoriais do Hospital Erasto Gaertner.
Pacientes dependentes de oxigênio precisam trazer o seu torpedo para as consultas.

SUS

Atendimento de segunda à sexta-feira, das 8h00 às 18h00. Permitido a entrada de um acompanhante maior de idade para mulheres, pacientes maiores de 60 anos e pacientes em situações excepcionais ou pessoa com deficiência.

Convênios

Atendimento de segunda à sexta-feira, das 7h00 às 19h00.

Permitido um acompanhante, sendo esse maior de idade.

AMBULATÓRIO MULTIPROFISSIONAL

Enfermeiras navegadoras das especialidades cirúrgicas

As enfermeiras navegadoras atuam com o objetivo de auxiliar o paciente no seu processo de cuidado, otimizando os agendamentos de consultas e exames para proporcionar o diagnóstico e tratamento dentro do tempo preconizado, consequentemente, melhorando sua experiência no acompanhamento e sobrevida.

Atualmente, as especialidades cirúrgicas da ginecologia, mama, pele e melanoma, gastroenterologia, urologia, tórax e plástica contam com o apoio das enfermeiras navegadoras.

Portanto, em caso de dúvida com seu agendamento ou orientação pré-operatória, entre em contato com as enfermeiras navegadoras cirúrgicas, das 7h00 às 16h00 de segunda a sexta feira, pelo **WhatsApp (41) 99819-7655.**

Estomaterapia

O ambulatório de estomaterapia tem como objetivo avaliar lesões de pele relacionadas ao tratamento oncológico, internação e estomas em caso de complicações, além de fornecer tratamento e orientações sobre cuidados domiciliares para pacientes e acompanhantes.

Atende pacientes encaminhados pela equipe multidisciplinar, preferencialmente com horário agendado, durante a alta hospitalar ou no checkout ambulatorial. É recomendado que o paciente esteja acompanhado, de preferência pelo seu cuidador, para receber as orientações de continuidade do cuidado em domicílio.

O ambulatório de estomaterapia tem como objetivo avaliar lesões de pele relacionadas ao tratamento oncológico, internação e estomas em caso de complicações, além de fornecer tratamento e orientações sobre cuidados domiciliares para pacientes e acompanhantes. Atende pacientes encaminhados pela equipe multidisciplinar, preferencialmente com horário agendado, durante a alta hospitalar ou no checkout ambulatorial. É recomendado que o paciente esteja acompanhado, de preferência pelo seu cuidador, para receber as orientações de continuidade do cuidado em domicílio.

Farmácia ambulatorial

A Farmácia Ambulatorial realiza o fornecimento de medicamentos antineoplásicos orais, hormonioterapia e medicamentos que compõem Programa Paraná sem Dor.

Horário de atendimento: das 8 às 17h, segunda a sexta-feira.

Fisioterapia/ Fonoaudiologia

Não permitimos a entrada de menores de 18 anos como acompanhantes, autorizamos 01 acompanhante por paciente nos casos de mulheres (maiores de 60 anos ou menores de 18, pessoa com deficiência, que faz uso de cadeira de rodas ou macas ou pacientes debilitados).

Horário de atendimento Fonoaudiologia:
das 8h00 às 14h00 de segunda à sexta-feira.

Horário de atendimento da Fisioterapia:
das 7h00 às 19h30 de segunda à sexta-feira.

Agendamento por telefone 3361-5016 ou 3361-5017:
das 11h00 às 12h30 de segunda à sexta-feira.

Agendamento presencial:
das 7h às 19h de segunda à sexta-feira.

Nutrição

Ambulatório de Nutrição (SUS):
segunda à sexta, das 13h às 17h - permitido 01 acompanhante por paciente.

Ambulatório de Nutrição/ pré-cirúrgico (SUS):
segunda e quarta, das 13h às 17h - permitido 01 acompanhante por paciente.

Ambulatório de nutrição Convênio:
diariamente, conforme agendamento disponível - permitido 01 acompanhante por paciente.

Psicologia

O Serviço de Psicologia tem como objetivo o acolhimento de pacientes e familiares, ambulatorial ou internados, de acordo com demanda percebida pelos próprios psicólogos ou as equipes assistentes, e por solicitação direta dos pacientes e familiares.

Os atendimentos são realizados de segunda a sexta feira, das 7h30 às 18h00.

O Serviço de Psicologia está disponível para atendimento, nos horários citados anteriormente, sempre que o paciente, familiar ou equipe assistencial julgar necessário.

Caso o paciente esteja internado, converse com algum membro da assistência (equipe médica, enfermagem, nutrição ou outras) para que eles possam realizar o pedido de consulta para atendimento durante a internação.

Para atendimento ambulatorial, basta procurar o serviço de psicologia presencialmente ou via telefone (041. 3361-5011) e solicitar a inclusão do nome do paciente (ou do familiar a ser atendido) para uma triagem e em seguida agendamento.

Não é necessário trazer acompanhante pois, nossos atendimentos são individuais. Porém, caso entenda ser importante que o acompanhante esteja presente, converse com o psicólogo que te acompanha, pois este irá te fornecer a melhor orientação para o momento.

Centro de Diagnóstico por Imagem

Atendimento de segunda à sexta-feira, das 8h00 às 18h00. Permitido a entrada de um acompanhante maior de idade para mulheres, pacientes maiores de 60 anos e pacientes em situações excepcionais ou pessoa com deficiência.

Declaração de Comparecimento:
O paciente deve solicitar a declaração no ato do exame, o mesmo sairá do serviço com o documento. (Informar se necessário CID).

Agendamentos via Central de Relacionamento - 3361-5000:
- Mamografia;
- Raio X
- Tomografia;

Demais exames presenciais no setor entrar pela Recepção do CDI SUS.

Entrega de exames:
Prazo de laudos – 15 dias úteis

- Exames realizados via UBS (Unidade Básica de Saúde) - Retirada na recepção CDI SUS de Segunda a Sexta, 08h as 11:30h e das 13:30h as 15:30h.
- Pacientes HEG - Retirada SAME Segunda a Sexta, 08h as 11:30h e das 13:30h as 15:30h.

Endoscopia Diagnóstica:
Horário de atendimento Convênios: 8h00 - 17h00
(Entrada de apenas 01 acompanhante maior de 18 anos).

Centro de Especialidades
Atendimento de segunda à sexta-feira, das 7h00 às 18h00. Pacientes mulheres, acima de 60 anos ou pessoa com deficiência é permitido um acompanhante, sendo esse maior de idade.

Laboratório
Análises Clínicas coleta SUS: 6h40 às 14h40, de segunda à sexta-feira;
Análises Clínicas coleta Convênios: 7h00 às 15h00, de segunda à sexta-feira;
Secretaria Análises Clínicas: 8h00 às 16h30, de segunda à sexta-feira;
Anatomia Patológica: 8h00 às 17h00, de segunda à sexta-feira.

Quimioterapia
Atendimento de segunda a sábado das 7h00 às 19h00 – Todos os pacientes devem se dirigir ao guichê de atendimento da quimioterapia na recepção central. Não é permitido a permanência de acompanhantes dentro das salas de infusão.

Os resultados dos exames de sangue coletados em outros laboratórios externos ao Hospital Erasto Gaertner podem ser enviados pelo e-mail:

quimioexames@erastogaertner.com.br sendo este e-mail exclusivamente para o recebimento dos exames que devem ser encaminhados no formato de arquivo PDF.

Solicitações de receitas, atestados e outros documentos e a retirada devem ser feitas de segunda a sexta feira das 08 às 16h. Deve-se retirar uma senha de atendimento e aguardar ser chamado.

Telefone de Contato: 3361-5193 ou 3361-5207

*Para consulta com **ANESTESISTA**, necessário estar acompanhado, sendo este maior de idade.

Centro Cirúrgico

O centro cirúrgico do HEG funciona 24 horas por dia, sendo que o seu atendimento eletivo é das 07h30 às 19h00 de segunda a sexta e atendimentos de emergências nos outros horários.

Todos os pacientes devem ser encaminhados para o Centro cirúrgico, com seus acompanhantes, pois na entrada do setor, realizamos a primeira etapa do protocolo de cirurgia segura chamado de check-in, que se trata de um checklist em que o paciente e seu acompanhante conferem e conformam seus principais dados e o procedimento a ser realizado.

Após esta etapa o acompanhante deve aguardar para receber os pertences do paciente e o código de acesso para acompanhar a movimentação de seu familiar dentro do centro cirúrgico, através de um código exclusivo para cada paciente.

Alguns pacientes, podem receber alta do centro cirúrgico direto para casa, nestes casos entramos em contato com o acompanhante para vir até o Centro Cirúrgico com os pertences e realizar o checkout, com a equipe de enfermagem recebendo todos as orientações para cuidados após procedimento cirúrgico.

Informamos que, no momento da admissão do paciente no Centro Cirúrgico, o familiar responsável receberá um QR Code que dá acesso a um aplicativo exclusivo. Através do aplicativo, você poderá visualizar o status da cirurgia em tempo real, desde a entrada do paciente na sala até o término do procedimento, trazendo mais tranquilidade e informação durante todo o processo.

Com relação aonde o acompanhante aguarda no intraoperatório pois atualmente, não temos um espaço fixo para os familiares aguardarem quando o paciente não está internado nas alas de internação.

Por isso, caso seja necessário falar com o acompanhante durante a cirurgia, entraremos em contato através do número de telefone informado no momento da admissão no Centro Cirúrgico.

Lembre-se de manter o celular ligado e por perto. Essa é a forma mais segura de garantirmos uma comunicação rápida, caso seja preciso.

RADIOTERAPIA

Horário de funcionamento para tratamento segunda - sexta: 7h00 às 21h40
Horário atendimento entrada Radioterapia segunda - sexta: 7h00 às 16h40
Horário atendimento administrativo SUS segunda - sexta: 7h00 às 16h00
Horário atendimento administrativo Convênios segunda - sexta: 7h30 às 17h00
É permitida a entrada de 01 acompanhante maior de 18 anos.

Transplante de Medula Óssea

HORÁRIO DE ATENDIMENTO RECEPÇÃO

Ambulatório, Centro de Hematologia e TMO:
de segunda a sexta feira das 07h às 19h e sábado das 07h às 13h.

ORIENTAÇÃO AOS ACOMPANHANTES E VISITANTES

Higienizar sempre as mãos com ALCOOL 70% antes e após contato com o paciente.

HORÁRIO DE VISITA E TROCA DE ACOMPANHANTE

Quartos Pares:
terça-feira e sábado das 14h às 15h30.
(2 visitantes com revezamento e apresentação do cartão de visitante)

Quartos ímpares:
Quarta-feira e Domingo das 14h às 15h30.
(2 visitantes com revezamento e apresentação do cartão de visitante)

ENTREGA DE PERTENCES

Terça-feira, quinta-feira e sábado das 8h às 10h e 20h30 às 21h30.

Observação: Pacientes que recebem visitas a entrega de pertences deve ocorrer no momento da visita.

A liberação de acompanhante e permanência será orientada pela Enfermeira Especialista no momento da consulta Pré TMO.

HEMATOLOGIA

Quartos Pares:
Terça-feira das 20h às 21h30 - Sábado das 14h às 15h30.
(1 visitante elencado previamente no momento da internação)

Quartos ímpares:
Quarta-feira das 20h às 21h30 - Domingo das 14h às 15h30.
(1 visitante elencado previamente no momento da internação)

Entrega de Pertences:
Segunda-feira das 10h às 14h e na Quinta-feira das 15h às 21h.

Observação: Pacientes que recebem visitas a entrega de pertences deve ocorrer no momento da visita



MANUAL DO PACIENTE, ACOMPANHANTE E VISITANTE

R. Dr. Ovande do Amaral,
201 - Jardim das Américas

Curitiba/PR
CEP 81.520-060

Telefone:
+55 (41)3361-5000

www.erastogaertner.com.br