Manual do Paciente

King Edward VII Memorial Hospital

Tabela de Conteúdos

Bem-vindo ao King Edward VII Memorial Hospital

5 A nossa Visão, Missão e Valores
5 As Nossas Políticas de Privacidade
6 Os Nossos Padrões de Serviços
7 Os Seus Direitos e Responsabilidades
11 Inquérito sobre Satisfação do Paciente
11 Equipa de Administração de Cuidados aos Pacientes

A sua Estadia no Hospital

12 Informação sobre Admissão
13 O que Trazer Aquando da Admissão
14 O Seu Quarto
14 Directivas Antecipadas
15 A Sua Equipa de Cuidados de Saúde
17 Serviços de Aconselhamento ao Paciente
18 Horário das Refeições

A Sua Saúde e Segurança

19 Identificadores do Paciente
19 Consentimento Informado
20 Paciente, Procedimento e Local Correctos
20 Participação nos Seus Cuidados
21 Ajude a Prevenir a Disseminação de Germes
22 Segurança Medicamentosa
23 Código de Barras
24 Prevenção de Quedas

Informação para Si, Família e Amigos

25 Comunicações sem Fios e Aparelhos Electrónicos
25 Segurança contra Incêndios
26 Segurança
26 Telefones e Televisão
26 Um Hospital Sem Fumo
27 Perfumes
27 Alergias ao Látex
27 Flores
27 Visitantes e Telefonemas

Serviços e Comodidades

29 Serviços bancários
29 Alimentação
30 Pink Cafe
30 Cafetaria do KEMH
30 Snack Shop (Loja de snacks)
30 Máquinas de Venda Automática
30 Loja de Presentes
30 Carrinho Hospitalar
31 Biblioteca de Ciências da Saúde
31 Biblioteca do Paciente
31 Perdidos e Achados
31 Aluguer de Equipamento Médico
31 Jornais
31 Serviços de Farmácia
32 Correio
32 Serviço de Táxis
32 WiFi e Acesso à Internet
32 Telefones Pagos

Serviços Especiais

32 Intérpretes de Língua Estrangeira
33 Assistência às Pessoas Portadoras de Deficiência Auditiva
33 Serviços Pastorais e Capela
34 Serviço de Consulta Ética
35 Serviços de Portaria
35 Registos Clínicos
36 Doação de Órgãos e Tecidos

Saída do Hospital e Planeamento de Alta

37 Planeamento das Necessidades Pós-Hospitalares
38 Ir para Casa
38 Controlo de Altas
39 Assuntos Financeiros

Números de Telefone do KEMH (Hospital) Frequentemente Utilizados

Bem-Vindo

Bem-vindo ao King Edward VII Memorial Hospital (KEMH) e obrigado pela sua escolha. Os nossos objectivos são certificarmo-nos de que a sua experiência connosco seja focada na sua segurança e conforto, e que receba cuidados de saúde da mais elevada qualidade. O KEMH é inteiramente acreditado pela Acreditação Canada. A participação na nossa acreditação e avaliação, contra os padrões de acreditação, permite que o hospital siga os mais elevados padrões de cuidados do paciente. Estamos fortemente envolvidos na nossa missão de prestar cuidados excepcionais ao paciente, num ambiente em que a qualidade, o respeito, o cuidado e a compaixão se encontram no centro de tudo o que fazemos. O presente manual contém informação essencial acerca do nosso compromisso em fazer com que o hospital seja seguro e acolhedor para todos os nossos pacientes. Caso tenha quaisquer questões acerca dos seus cuidados, ou experiência connosco, por favor não hesite em colocá-las a um membro da nossa equipa, ou a algum dos nossos voluntários. Valorizamos os seus comentários e sugestões relativamente a formas de continuarmos a melhorar os cuidados e os serviços que prestamos ao paciente.

Atenciosamente,

Venetta Symonds

Presidente do Conselho de Administração

A nossa Visão, Missão, Valores

Visão:

Ser a primeira escolha de saúde e bem-estar da Bermuda.

Missão:

Assegurar cuidados de saúde da mais elevada qualidade, através de um excelente serviço, educação e espírito de liderança.

Valores:

Cultura •Qualidade • Serviço • Pessoas • Liderança • Integridade • Comunicação • Administração

As Nossas Políticas de Privacidade

A Administração dos Hospitais da Bermuda tem em curso Procedimentos e Políticas de Confidencialidade na Divulgação de Informação Médica, que salvaguardam a divulgação de informação pessoal sobre qualquer pessoa associada ao hospital, incluindo, o pessoal. A Política de Confidencialidade é levada muito a sério pela Administração, com o intuito de proteger a informação pessoal dos seus pacientes e o seu pessoal.

Os Nossos Padrões de Serviços

Os nossos oito Padrões Organizacionais de Serviços são uma promessa da AHB: estamos envolvidos na prática da excelência no serviço ao cliente. Orgulhamo-nos por ir ao encontro, e superar, as expectativas dos pacientes, famílias, médicos, voluntários, vendedores e de cada um. Honraremos a confiança depositada em nós, tratando todos com dignidade e respeito.

Padrões Organizacionais dos Serviços da AHB

1. Cumprimentar as pessoas de forma amigável, estabelecendo contacto visual com elas, tratando-as pelo seu apelido (a menos que determinado de outra forma), e apresentando-se a si próprio pelo nome e departamento, ou título.
2. Responder rápida e apropriadamente às solicitações dos pacientes e visitantes. Esteja preparado para oferecer indicações, ou assistência, quando necessário.
3. Mantenha a confidencialidade da informação do funcionário, ou do paciente. Nunca discuta tal informação em zonas públicas, ou com pessoas que não têm necessidade de saber.
4. Aja, imediatamente, para resolver assuntos trazidos à sua atenção. Se não for capaz de os resolver, delegue às pessoas, ou departamento, adequados.
5. Escute e dê a sua inteira atenção às pessoas. Quando as pessoas reclamam, não seja defensivo. Ouça-as, agradeça-as por partilharem as suas preocupações e mostre compreensão.
6. Mantenha as pessoas informadas. Diga-lhes o que esperar. Estimule perguntas. Faça um resumo de tudo e peça desculpa por atrasos.
7. Use o seu emblema de identificação acima da cintura, virado para a frente.
8. Sinta orgulho pela aparência da AHB, assegurando-se de que o seu local de trabalho está limpo, organizado e sem desarrumação. Recolha o lixo das áreas públicas (se for seguro fazê-lo), ou reporte as situações aos serviços de limpeza.

Bermuda Hospitals Board

Os Direitos do Paciente

Os seus Direitos e Responsabilidades

Queremos que pense em si próprio como um parceiro nos seus cuidados, participando nas escolhas do seu tratamento, promovendo a sua própria segurança estando bem informado, e participando activamente nos seus cuidados. Convidamo-lo a conhecer os seus direitos e responsabilidades durante a sua estadia no nosso hospital:

- Tem o direito a receber um tratamento atencioso, respeitoso e compassivo, independentemente, da sua idade, raça, origem, religião, orientação sexual, ou deficiência.
- Tem o direito a receber cuidados de saúde num ambiente seguro, isento de quaisquer formas de abuso, negligência, ou assédio.
- Tem o direito a ser chamado pelo seu nome próprio, e a saber os nomes dos médicos, enfermeiros e restante pessoal hospitalar envolvido no seu tratamento.
- Tem o direito a ter um membro da sua família, ou representante da sua escolha, bem como, que o seu médico de família seja informado acerca do seu internamento.
- Tem o direito a que o seu médico lhe diga qual o seu diagnóstico e possível prognóstico, os benefícios e riscos do tratamento a ser seguido, e o resultado que se espera obter com o tratamento, incluindo, resultados imprevisíveis. Tem o direito a dar o seu consentimento informado, por escrito, antes de ser iniciado qualquer procedimento que não seja de emergência.
- Tem o direito a que a sua dor seja avaliada, e a ser consultado a respeito de decisões que envolvam a gestão da sua dor.
- Tem o direito a estar livre de quaisquer limitações, ou reclusão, que não sejam necessárias do ponto de vista médico.

- Pode contar com inteira consideração pela sua privacidade e confidencialidade, em questões que envolvam os seus cuidados, exames e tratamentos. Pode solicitar um acompanhante durante qualquer tipo de exame.
- Tem o direito a aceder a serviços de protecção e aconselhamento, em caso de abuso ou negligência. O hospital fornecer-lhe-á uma listagem dos recursos de protecção e aconselhamento.
- Com a sua permissão, você, os membros da sua família, ou amigos, têm o direito de participar na tomada de decisões relativamente aos seus cuidados, ao seu tratamento e aos serviços prestados, incluindo, o direito de recusar tratamento no âmbito permitido por Lei. Se abandonar o hospital contra o aconselhamento do seu médico, o hospital e os médicos não serão responsáveis por quaisquer consequências que possam daí advir.
- Tem o direito a concordar com, ou a recusar, participar em estudos de investigação médica. Pode, em qualquer momento, abandonar um estudo.
- Tem o direito a receber serviços de linguagem gestual, ou a intérpretes de língua estrangeira. Providenciaremos para que tenha um intérprete, consoante a necessidade.
- Tem o direito a fornecer uma directiva antecipada, nomeando alguém para tomar decisões relativamente à sua saúde, se estiver incapaz de o fazer. Se não tiver uma directiva antecipada, nós fornecemos-lhe informação e orientação.
- Tem o direito a participar no seu plano de alta. Pode contar com informação atempada acerca da sua alta, transferência para outra unidade hospitalar, ou para outro nível de cuidados. Antes da sua alta, pode contar com informação acerca dos cuidados de que possa necessitar na sequência do seu internamento.
- Tem o direito a receber informação detalhada sobre os honorários do seu hospital e médicos.

- Pode esperar que todos os comunicados e registos que envolvam a sua saúde sejam confidenciais, a menos que a sua revelação seja permitida por lei. Tem o direito a consultar, ou a receber, uma cópia dos seus registos clínicos, bem como, a que lhe expliquem a informação, se necessário.

  Pode acrescentar informação ao seu registo clínico, contactando os Serviços de Gestão de Informação de Saúde, através do número 441-239-1483. Quando solicitado, tem o direito a receber uma listagem com os nomes das pessoas a quem a informação pessoal sobre a sua saúde foi revelada.

- Se repórteres, ou outros membros da comunicação social, pedirem para falar consigo, tem o direito a dar o seu consentimento acerca da utilização de gravações, ou fotografias. Tem o direito de retirar o seu consentimento até um período de tempo razoável, antes de a gravação, ou fotografias, serem utilizadas.

- Se você, ou algum membro da sua família, necessitarem de debater uma questão ética relativa aos seus cuidados, um membro do Comité de Ética estará sempre disponível. Para contactar algum dos membros, ligue o número da nossa Consulta de Ética - 441-291-4673. Pode comunicar a sua preocupação de modo anónimo, ou se deixar o seu nome e número, um membro do Comité de Ética contactá-lo-á.

- Tem o direito a aceder a serviços pastorais e a outros serviços espirituais. Pode contactar o seu próprio prestador de apoio espiritual pessoal, ou pedir a um enfermeiro que contacte o capelão de serviço.

- Tem o direito de expressar as suas preocupações relativamente aos cuidados que recebe. Se tiver algum problema, ou reclamação, poderá falar com o seu médico, enfermeiro-chefe, ou algum director. Poderá, também, contactar o Aconselhamento ao Paciente, no número 441-239-1425, ou enviar um e-mail para: patientadvocate@bhb.bm

As suas Responsabilidades

- Deve tratar todo o pessoal hospitalar, os outros pacientes e visitantes, com cortesia e respeito; cumpra todas as regras do hospital e normas de segurança; seja atento aos níveis de ruído, privacidade e número de visitantes.
- Deve fornecer informação completa e rigorosa, incluindo, o seu nome completo, morada, número de telefone de casa, número da apólice de seguro e empregador, quando necessário.
- Deve facultar ao hospital, ou ao seu médico, uma cópia das suas directivas antecipadas, caso as tenha.
- Deve fornecer informação completa e rigorosa acerca da sua saúde e historial clínico, inclusive, a sua situação actual, doenças passadas, internamentos, medicamentos, vitaminas, produtos naturais e quaisquer outras questões que digam respeito à sua saúde, incluindo, riscos de segurança percepcionados.
- Deve colocar questões quando não percebe a informação, ou instruções, que lhe são dadas. Se acredita que não é capaz de seguir o seu plano de tratamento, é responsável por dizê-lo ao seu médico. É responsável pelos resultados, se não seguir o plano de cuidados, tratamento e serviços.
- Deve participar activamente no seu plano de gestão da dor e manter os seus médicos e enfermeiros informados acerca da eficácia do seu tratamento.
- Deve abster-se do consumo de álcool e drogas que não sejam prescritas pelo seu médico e administradas pelo pessoal da AHB.
- Deve deixar os seus valores em casa e trazer apenas o estritamente necessário para a sua estadia no hospital.
- Deve fornecer informação completa e rigorosa sobre a cobertura do seu seguro de saúde e efectuar o pagamento das suas contas, atempadamente.

- Deve seguir as suas consultas, chegar a horas para as mesmas, ou telefonar para o seu prestador de cuidados de saúde se tiver que cancelar alguma consulta.

Inquérito sobre Satisfação do Paciente

Pouco tempo depois de obter a sua alta, poderá vir a ser contactado pelo hospital a propósito de um inquérito sobre satisfação do paciente, em que se pede a sua opinião sobre a experiência que teve connosco. Encorajamo-lo a dizer-nos como nos saímos, pedindo-lhe apenas alguns minutos para completar o inquérito. A sua cotação e os seus comentários ajudar-nos-ão, não só a corresponder às suas expectativas, como a lutar continuamente para ultrapassá-las.

Equipa de Administração de Cuidados aos Pacientes

Venetta Symonds
Presidente do Conselho da Administração

Donald Thomas III, MD
Responsável pelo Pessoal

Judy Richardson
Chefe de Enfermagem, Qualidade e Risco

A sua Estadia no Hospital

O nosso objectivo é ajudá-lo a instalar-se e a sentir-se confortável o mais rapidamente possível.

Informação sobre Admissão

Em caso de acidente, ou doença súbita, pode ser admitido a qualquer hora do dia, ou da noite, através do Departamento de Emergência, ou como uma admissão directa, após as diligências efectuadas pelo seu médico.

Se a sua admissão for para o Mesmo Dia, ou para uma Cirurgia Programada, receberá um telefonema da enfermeira do departamento de pré-admissão, alguns dias antes da sua cirurgia, para marcação de uma consulta de pré-admissão. Nesta consulta, poderá:

- Completar testes laboratoriais, quando solicitados pelo seu cirurgião
- Conhecerá a enfermeira das pré-admissões e o seu anestesista, que irão:
  - Rever instruções consigo
  - Identificar cuidados especiais de que possa necessitar
  - Falar consigo acerca de medicamentos receitados e alergias aos mesmos
  - Confirmar a hora da sua chegada para a cirurgia
  - Responder a quaisquer questões que possa ter

Escritório de Admissões

Estará sempre alguém disponível para atendê-lo; estamos abertos 7 dias por semana, 24 horas por dia.

Dia de Admissão

Ser-lhe-á dada

- Uma pulseira de dentificação com o seu nome, número do Hospital e código de barras.

  Não retire a pulseira até receber alta do Hospital. Se a pulseira sair por alguma razão, informe o seu enfermeiro e peça-lhe uma nova.

- Um pacote de admissão e uma folha com etiquetas de identificação.
- Uma folha cor de rosa de admissão.

O que Trazer Aquando da Admissão

- Embalagem de pré-admissão, se tiver recebido alguma durante a avaliação da sua pré-admissão.
- Informação sobre identificação e seguro
- Todos os seus medicamentos, incluindo, suplementos, remédios naturais e preparados.
- Artigos de toilette, incluindo, escova de dentes, dentífrico, elixires, sabonete, pó, champô, desodorizante, cremes de corpo, toalhetes de higiene íntima, compressas mamárias, fraldas descartáveis (se solicitado)
- Secador de cabelos, máquina de barbear
- Roupão, chinelos, roupa interior, meias e sapatos
- O brinquedo ou o cobertor favorito da criança (se solicitado)
- Dinheiro para telefone (40 chamadas por $20) e acesso a televisão ($13/dia, $65/semana).

O que Não Trazer

- Aparelhos eléctricos pessoais (excepto secador e máquina de barbear)
- Artigos valiosos, tais como, jóias, cartões de crédito, elevadas quantias de dinheiro, ou objectos de valor sentimental. Aconselhamo-lo a manter não mais do que $5.00 a $10.00 na sua cabeceira.
- Álcool
- Aromas, tais como, perfumes, after-shaves, loções, etc.
- Plantas de vaso

Aparelhos de ajuda auditiva, dentaduras, lentes de contacto e óculos têm de ser retirados antes da cirurgia.

Caso perca algum item, por favor informe o enfermeiro-chefe da sua enfermaria.

O Seu Quarto

Para ajudá-lo a instalar-se, um membro do pessoal de enfermagem cumprimentá-lo-á e dar-lhe-á uma orientação pelos seus aposentos. Se tiver quaisquer questões em relação ao seu quarto, não hesite em colocá-las. Se tiver comentários, ou dúvidas, quanto à limpeza do seu quarto, por favor contacte as extensões 1356, ou 1352. Um supervisor dos Serviços Ambientais prontamente visitará o seu quarto.

Directivas Antecipadas

Ter uma Directiva Antecipada sua, ajuda a assegurar que os seus desejos quanto aos seus cuidados de saúde e tratamento, sejam entendidos e respeitados, quando não puder falar por si. Assegura, também, aos demais, que estão a seguir os seus desejos.

A AHB apoia a utilização das Directivas Antecipadas, desde que sejam coerentes com os cuidados de saúde profissionais, outras políticas da AHB e com a lei da Bermuda.

Esta é uma importante maneira da AHB apoiar uma comunicação aberta e honesta entre si e as pessoas que lhe prestam cuidados de saúde. Ter uma Directiva Antecipada dá-lhe a oportunidade de falar sobre o tipo de cuidados de saúde e tratamento que deseja, com as pessoas que lhe são chegadas (o seu parceiro, ou os seus entes queridos) e com as pessoas que lhe prestam cuidados de saúde (médicos e enfermeiros).

Para mais informação acerca das Directivas Antecipadas, por favor peça a nossa brochura, ou contacte um membro do Departamento de Qualidade e Gestão de Risco - 441-239-1553, ou a extensão 1553.

A Sua Equipa de Cuidados de Saúde

Hospitalistas

Enquanto receber tratamento no KEMH, o seu Hospitalista vê-lo-á todos os dias, se necessário. Como especialistas em cuidados de saúde, podem convocar uma equipa inter-disciplinar de outros médicos especialistas e trabalhadores da área da saúde, para coordenar os seus cuidados enquanto paciente.

O Que São os Hospitalistas?

Os Hospitalistas são médicos de medicina interna, especializados nos cuidados aos pacientes hospitalizados. A sua equipa de Hospitalistas ajuda a prestar cuidados coordenados, eficientes e eficazes.

O Meu Médico de Clínica Geral Pode Visitar-me no Hospital?

Sim, o seu médico de clínica geral pode visitá-lo no hospital e pode debater o seu caso com o seu Hospitalista. Se estiver sob a alçada de um Hospitalista, ele/a tomará as decisões clínicas que envolvam os seus cuidados.

Como me são afectados os cuidados?

O Hospitalista actua como o seu prestador de cuidados primários, durante a sua estadia no hospital. Devido à sua disponibilidade no hospital, os seus cuidados serão eficientes e eficazes. O seu médico de clínica geral é notificado e actualizado quanto à sua hospitalização.

Os Hospitalistas estão disponíveis para actualizarem a família?

Os Hospitalistas estão disponíveis para actualizarem a família e pacientes, relativamente a resultados e alterações importantes. Os Hospitalistas também coordenam debates importantes envolvendo os cuidados do paciente, entre o paciente, a família e todos os médicos envolvidos.

O que acontece quando saio do hospital?

Regressará ao seu médico de Clínica Geral habitual. Os Hospitalistas e os médicos de Clínica Geral comunicam-se, de modo a que quando obtém a sua alta, se possa mover de forma suave entre o hospital e a sua comunidade, e beneficiar do melhor em ambos os sectores.

Enfermeiros

Os enfermeiros constituem uma ligação fundamental entre si e os outros membros da sua equipa de cuidados de saúde. Disponíveis 24 horas por dia, eles ajudam a comunicar as suas necessidades aos restantes prestadores de cuidados, explicam-lhe informação importante para que perceba o seu tratamento e seja capaz de participar na sua própria recuperação. Os enfermeiros avaliam o seu estado, planeiam e avaliam os seus cuidados, diariamente, administram os medicamentos e fluidos intravenosos, bem como, executam outros tratamentos.

Eles informam-no acerca do seu estado clínico e ensinam-lhe como continuar o tratamento depois de obter a sua alta. Como aliados no seu cuidado e recuperação, os nossos enfermeiros trabalham de modo a se certificarem de que recebe cuidados de saúde da mais elevada qualidade.

Farmacêuticos

Embora possa não chegar a conhecer os farmacêuticos do hospital, eles são membros importantes e activos da sua equipa de cuidados. Para além de prepararem os medicamentos, utilizando tecnologia de ponta, eles também monitorizam a eficácia da sua terapia e ajudam a evitar os efeitos secundários, alergias e possíveis interacções com drogas e comidas.

Serviços de Saúde Aliados – Peritos de Reabilitação

A sua equipa de cuidados de reabilitação consiste em Médicos (Fisiatras), Enfermeiros de Reabilitação, Terapeutas (Terapeutas Ocupacionais, Patologistas da Fala e Fisioterapeutas), Especialistas em Educação Cardíaca, Nutricionistas e Assistentes Sociais Médicos, que oferecem uma abordagem multi-disciplinar, de modo a orientá-lo para uma recuperação, o mais completa possível.

A nossa equipa está à sua disposição enquanto estiver hospitalizado e após ter obtido alta. Será avaliado pelos nossos peritos e, juntamente com o seu médico, consigo e com os membros da sua família, será elaborado um plano de cuidados feitos à medida das suas necessidades específicas de reabilitação.

Outros Membros da Sua Equipa de Cuidados de Saúde

Existem muitos outros profissionais envolvidos no seu cuidado, tais como, Técnicos de Laboratório e Diagnóstico, Serviços Ambientais e pessoal dos Serviços Alimentares, que se dedicam a assegurar a sua recuperação e conforto durante a sua estadia no hospital.

Serviços de Aconselhamento ao Paciente

O nosso Escritório de Aconselhamento ao Paciente, serve de ligação entre os pacientes e o hospital, de modo a que os nossos padrões morais, éticos, operacionais e de cuidados, sejam mantidos, e as expectativas alcançadas e superadas.

Na AHB, o nosso objectivo é proporcionar o melhor aos nossos pacientes, em termos de cuidados médicos, de saúde e bem-estar. Contudo, se não conseguirmos manter as expectativas dos nossos pacientes e das suas famílias, o nosso Serviço de Aconselhamento ao Paciente poderá ajudá-lo em:

- Quaisquer necessidades não satisfeitas
- Políticas e procedimentos do hospital
- Elogios ou reclamações
- Questões ou preocupações éticas

Contacte-nos a propósito das suas preocupações

Por favor, não hesite em expressar as suas preocupações. Se nos contactar, duas coisas irão acontecer. Dar-nos-á uma oportunidade de tentarmos resolver o seu problema e, ao resolvê-lo, também estaremos a aprender a prestar um serviço melhor. A informação que nos der é utilizada para melhorar os cuidados que prestamos. Valorizamos o que tiver para nos comunicar e agradecemos o seu contacto. Contacte-nos através da extensão 1425, ou 441-239-1425. Email: patientadvocate@bhb.bm

Horário das Refeições

As refeições equilibradas a nível nutricional são uma parte importante dos seus cuidados médicos. Um sistema de pedido de menu é utilizado no KEMH, de modo a permitir-lhe a selecção das suas refeições e satisfazer quaisquer requisitos de nutrição, ou dieta, especiais.

Se necessitar de assistência para preencher o seu pedido de menu, estará um voluntário disponível para ajudá-lo, de manhã.

As refeições são servidas nos seguintes horários:

- Pequeno-almoço: 07h30 às 09h30
- Almoço: 12h30 às 13h30
- Jantar: 17h30 às 18h30

As refeições ligeiras e as bebidas quentes e frias estarão ao seu dispor ao longo de todo o dia.

Se necessitar de uma refeição depois de terminar o serviço, por favor informe o seu enfermeiro sobre as suas preocupações, ou pedidos.

Refeições para Visitantes

Pode pedir uma refeição para um visitante, por um custo nominal, caso alguém queira permanecer consigo para a refeição. Pode efectuar arranjos através do seu enfermeiro. Se tiver questões relacionadas com o menu, a sua dieta, ou o nosso serviço, por favor contacte o Técnico dos Serviços Alimentares, através da extensão 1615 ou 441-239-1615.

A Sua Saúde e Segurança

A segurança do paciente é uma prioridade absoluta da AHB. Múltiplos programas têm sido adoptados de modo a criar uma "Cultura de Segurança".

Estes incluem:

Identificadores do Paciente

Enquanto paciente interno do KEMH, conte que o nosso pessoal vá conferir dois identificadores (normalmente, o nome e a data de nascimento), de modo a termos a certeza de que:

- Com confiança, identificamos o paciente como a pessoa a quem o serviço, ou o tratamento, se destina
- Fazemos a correspondência do serviço, da cirurgia, dos medicamentos, dos produtos sanguíneos, das amostras, ou dos tratamentos, àquele paciente individual.

Acreditamos que uma rigorosa adesão a esta política assegurará o cuidado mais seguro a cada paciente. Por favor, ature-nos, por vezes, quando a dupla verificação, por parte de um prestador de cuidados, parece óbvia e repetitiva.
Se se encontrar numa situação em que alguém esteja a iniciar um tratamento, ou a dar-lhe medicação sem fazer a correspondência da sua banda de identificação com a guia de tratamento, por favor, fale e peça ao clínico que confirme esta informação.

Consentimento Informado

O consentimento informado é um processo de comunicação entre o paciente e o médico, que resulta numa autorização, ou acordo, a submeter-se a uma intervenção médica específica. Uma declaração de consentimento, assinada e testemunhada, é requerida por lei, antes de qualquer procedimento cirúrgico. O médico que presta, ou executa o tratamento e/ ou procedimento, irá revelar e debater consigo:

- O seu diagnóstico
- Qual o procedimento a ser realizado e porquê
- Os riscos e os benefícios do procedimento e a probabilidade de ocorrência de uns, ou outros
- Outras opções de tratamento e os riscos e benefícios que lhes estejam associados
- Como a sua informação será mantida confidencial

Como contrapartida, terá uma oportunidade de colocar questões de modo a obter uma melhor compreensão acerca do tratamento, ou procedimento, tempo para pensar nas suas opções e para rever a declaração de consentimento, antes de assiná-la.

Paciente, Procedimento e Local Correctos

Todos os registos clínicos relevantes são revistos pela equipa de cirurgia, antes da cirurgia. O cirurgião que irá operá-lo marca o local da cirurgia e, por fim, é feita uma revisão final, permitindo tempo para questões ou preocupações que necessitem de uma resposta.

Participação nos Seus Cuidados (FALE)

Tornando-se um membro activo da sua equipa de cuidados de saúde, poderá ajudar a melhorar os cuidados, prevenir erros e acelerar a sua recuperação.

- Faça uma lista com perguntas para a sua equipa, de modo a lembrar-se do que tem que perguntar.
- Certifique-se de que consegue ouvir bem, quando a sua equipa de saúde estiver a responder às suas questões. Peça a um parente, ou amigo, que esteja consigo, se julga que isso o ajudará a compreender e a lembrar-se das respostas.
- Certifique-se de que recebe os resultados de qualquer teste, ou procedimento.
- Peça uma explicação sobre o que os resultados significam para si.

Fale, se tiver quaisquer perguntas, ou preocupações. Se ainda assim não perceber, pergunte novamente. Trata-se do seu corpo e tem o direito a saber. Preste atenção aos cuidados que recebe. Tenha sempre a certeza de que está a receber os tratamentos e medicamentos correctos, administrados pelos profissionais de saúde certos. Não assuma nada. Eduque-se em relação à sua doença. Conheça os testes clínicos que recebe e o seu plano de tratamento. Peça a algum parente, ou amigo de confiança, que seja o seu conselheiro, ou apoiante.

Conheça os medicamentos que toma e saiba porque os toma. Os erros medicamentosos são os erros mais comuns relativamente aos cuidados de saúde. Recorra a um hospital, clínica, ou outro tipo de organização de cuidados de saúde que tenha sido cuidadosamente analisado. Por exemplo, a Accreditation Canada visita os nossos hospitais regularmente para saber até que ponto nós cumprimos com os seus padrões de qualidade hospitalar. Participe em todas as decisões acerca do seu tratamento. Você é o centro da equipa de cuidados de saúde.

Ajude a Prevenir a Disseminação de Germes

A lavagem das mãos é a melhor forma de prevenir a disseminação de germes. Lave as mãos durante 15 segundos, pelo menos. Limpe as suas mãos com frequência e lembre aos visitantes para que façam o mesmo. O pessoal hospitalar agradecer-lhe-á se lhes lembrar que lavem as suas mãos, ou utilizem luvas antes de examiná-lo, ou de lhe darem os seus medicamentos. Cada unidade hospitalar está equipada com lavatórios para a lavagem de mãos e com desinfectante para as mãos, sem água, para uso do pessoal, pacientes e visitantes.

- Exerça uma boa higiene pessoal.
- Informe o seu enfermeiro se a sua bata, ou roupa de cama estiverem sujos.
- Peça aos seus amigos e familiares que estejam constipados, ou tenham sintomas respiratórios, ou outras doenças contagiosas, que não o visitem, nem a ninguém, no hospital.

- Vacine-se se lhe for recomendado. As vacinas da gripe e da pneumonia podem ajudar a prevenir doenças, particularmente, nos jovens, nos idosos e nos pacientes de alto risco.
- Fale se tiver quaisquer perguntas ou preocupações.

Segurança Medicamentosa

Enquanto estiver no hospital, é importante que fale com o seu médico sobre os seus medicamentos. Informe o seu médico e enfermeiro sobre todos os medicamentos que está a tomar, incluindo:

- Medicamentos sujeitos a receita médica
- Medicamentos de venda livre (como a aspirina e remédios para a tosse)
- Medicamentos que algum familiar, ou amigo, lhe tenha dado
- Vitaminas
- Produtos de ervanárias
- Produtos dietéticos

Não tome medicamentos que tenha trazido de casa, a menos que o seu médico, ou alguém da sua equipa de cuidados de saúde lhe disser que pode tomá-los. Antes de a sua equipa de cuidados de saúde administrar medicamentos a seja quem for, nós confirmamos o seguinte:

- O paciente correcto
- O medicamento correcto
- A dosagem correcta
- A hora certa
- A forma correcta (comprimido, via intravenosa, etc.)

Código de Barras – A Sua Segurança

Como parte do nosso compromisso em melhorar a segurança dos pacientes, introduzimos a pulseira do paciente, com tecnologia de código de barras para administração medicamentosa. Esta tecnologia certifica-se que o paciente certo recebe a medicação correcta, à hora devida e em dose apropriada.

- Quando for admitido ao Hospital, emitiremos uma pulseira com identificação em código de barras, que terá de utilizar durante a sua estadia no hospital.
- Antes do seu enfermeiro lhe administrar medicamentos, ele/ela farão o scan da sua identificação e medicação no computador ao lado da sua cama, de modo a certificar-se que a sua medicação corresponde ao seu receituário e informação do paciente.
- Este processo de scan terá lugar de cada vez que a sua medicação lhe é administrada.

Assumimos o compromisso de prevenir erros de medicação antes de eles acontecerem.

- Paciente certo
- Medicação correcta
- Dosagem correcta
- Método de administração correcto (meio)
- Hora certa

Embora ninguém queira ser tratado como um número, ou uma série de barras, por vezes, estas fazem toda a diferença. Através do código de barras, estamos a honrar a nossa promessa em assegurar-lhe os melhores e mais avançados cuidados possíveis.

Prevenção de Quedas

Evitar que escorregue, tropece, ou caia, ajudá-lo-á a manter a sua saúde e bem-estar.

No hospital, as pessoas podem estar mais sujeitas a caírem. A doença, a cirurgia e os medicamentos podem enfraquecê-lo, ou podem afectar o seu equilíbrio e faculdades mentais. Queremos mantê-lo protegido de ferimentos de qualquer espécie, incluindo, uma queda acidental. Você pode ajudar!

A sua equipa de cuidados de saúde:

- Avaliá-lo-á relativamente ao risco de queda, após admissão, ou à medida que a sua condição se altera
- Determinará quais as medidas preventivas a serem tomadas, de modo a evitar uma queda enquanto está no hospital, e partilhará esta informação com o restante pessoal
- Mostrar-lhe-á como utilizar a sua campainha e lembrar-lhe-á quando deve pedir ajuda
- Atenderá os seus pedidos de assistência, atempadamente
- Ajudá-lo-á a entrar e a sair da cama, bem como, a utilizar os sanitários, conforme necessário
- Dar-lhe-á calçado seguro e qualquer equipamento recomendado (como por exemplo, um andarilho, ou uma cadeira com vaso sanitário para estar ao lado da sua cama), de modo a tornar as suas movimentações mais seguras.
- Certificar-se-á de que a campainha e outros itens necessários se encontram ao seu alcance, antes de o pessoal o deixar só.

Pedimos-lhe, ou a um ente querido que:

- Informe o seu enfermeiro se tiver um historial de quedas

- Pergunte ao seu enfermeiro qual é a sua avaliação do risco de queda, e quais as medidas de prevenção que estão a ser tomadas
- Utilize a campaínha para pedir ajuda, antes de tentar levantar-se da cama. Depois de pedir ajuda, permaneça aonde está e aguarde que o pessoal venha ajudá-lo. Quando terminar a utilização dos sanitários, utilize a campainha e aguarde que o pessoal o ajude a regressar à sua cama
- Utilize calçado não escorregadio e o equipamento que lhe foi fornecido para lhe proporcionar maior segurança
- Certifique-se de que a campaínha e outros itens necessários se encontram ao seu alcance, antes de a sua família, ou pessoal, saírem do seu quarto.

Informação para si, Família e Amigos

Comunicações sem Fios e Aparelhos Electrónicos

Os pacientes e visitantes não podem utilizar aparelhos de comunicação sem fios, nem electrónicos, em zonas críticas, como por exemplo, nos Cuidados Intensivos, na Sala de Operações, na zona de Imagiologia, ou a um metro de aparelhos de monotorização/ controle. Os pacientes e visitantes podem utilizar aparelhos de comunicação sem fios e aparelhos electrónicos em zonas não críticas, como por exemplo, nos saguões, entradas principais, zonas de espera e na maioria das unidades de enfermagem. Por favor confirme com o pessoal de enfermagem antes de utilizar aparelhos em fios, ou electrónicos.

Segurança contra Incêndio

Os simulacros de incêndio são levados a cabo de forma rotineira, para cumprimento dos regulamentos do Serviço de Bombeiros da Bermuda e do Hospital, de modo a assegurar a segurança dos procedimentos hospitalares. Os alarmes dos simulacros de incêndio, ou os de um incêndio real, começam com uma audição bem sonora, de uma sirene. Se o alarme de incêndio soar, permaneça calmo

e regresse ao seu quarto se se encontrar na enfermaria. O seu enfermeiro mantê-lo-á informado e dar-lhe-á a assistência que for necessária durante o incêndio. É proibido utilizar-se o elevador numa situação de alarme. Se tiver quaisquer questões, coloque-as ao seu enfermeiro.

Segurança

Os Serviços de Segurança do KEMH preocupam-se com a segurança e o bem-estar de todos os pacientes e visitantes, pessoal e voluntários.

- O acesso ao hospital é restrito após o horário das visitas.
- Pede-se ao pessoal e aos voluntários que usem os seus crachás identificativos.
- Se não tiver a certeza, ou ficar preocupado com alguém que entre no seu quarto, ou na unidade de enfermagem, alerte o seu enfermeiro, imediatamente.

Poderá contactar o Escritório de Segurança do KEMH, através da extensão 1999, ou 441-239-1999.

Telefones e Televisão

O serviço pode ser obtido notificando o enfermeiro-chefe, ou o funcionário da enfermaria.

- O custo de acesso ao telefone é de $20 para 40 chamadas
- O custo de acesso à televisão é de $13/dia, ou $65/semana

A utilização de *headphones*, ou *earphones*, é recomendado de modo a não estorvar a privacidade e o conforto dos restantes pacientes e visitantes.

Um Hospital sem Fumo

Num esforço por promover um ambiente o mais saudável possível, o KEMH é um hospital sem fumo. Os pacientes e os visitantes não podem fumar em nenhum espaço do KEMH, incluindo, em nenhuma unidade de cuidados do paciente,

entrada, ou no seu quarto. Apenas é permitido fumar em áreas designadas, no exterior. Actualmente, as zonas de fumo para os visitantes e pacientes encontram-se localizadas no jardim da Montrose Cottage, no lado oposto ao da entrada para as emergências e à entrada dos Cuidados Continuados.

Perfume

Para protecção dos pacientes e pessoal que apresentem um elevado risco (sensibilidade/ alérgicos), por favor abstenha-se de usar perfumes, colónias e/ ou outros produtos perfumados, quando entrar no hospital.

Alergias ao Látex

Muitas pessoas experimentam, também, reacções alérgicas aos balões de látex. Por conseguinte, estes não são permitidos no hospital. Os balões de hélio são permitidos, uma vez que não são alérgicos. Se tiver alergia ao látex, certifique-se de que o menciona ao seu prestador de cuidados de saúde.

Flores

Os floristas fazem entregas diárias ao hospital. Amigos e parentes têm que fazer os arranjos para entrega através dos seus floristas. Uma vez chegadas ao hospital, os voluntários efectuam a entrega das flores aos pacientes.

Visitantes e Telefonemas

Encorajamos as visitas, dado que elas desempenham um papel importante na sua recuperação. No Balcão de Informações, localizado na entrada principal, encontram-se os voluntários dos Auxiliares dos Hospitais da Bermuda, que lhe prestarão auxílio a localizar os pacientes. Pede-se aos visitantes e a quem efectua as chamadas, que identifiquem o paciente pelo seu nome. O recepcionista confirmará a admissão do paciente e a sua localização. Os pedidos de informação relativamente ao estado de saúde de um paciente serão transferidos para a unidade, onde o enfermeiro-chefe pode prestar mais informações.

Horário das Visitas

- Enfermarias Gerais e Cirurgia
  12h00 às 20h00
- Unidade de Cuidados Intensivos
  As visitas a esta enfermaria estão restritas à família directa.

  10h00 às 14h00 e 16h00 às 20h00
- Maternidade
  Pais – 08h00 às 20h00

  Avós, irmãos e visitas gerais – 12h00 às 14h00 e das 16h00 às 20h00

  As horas sem visitas são das 14h00 às 16h00

  Os visitantes para o quarto 1000 podem comparecer das 11h00 às 20h00.
- Enfermaria Gosling (Pediatria)
  07h30 às 19h30

Visitas às Unidades, ou Enfermarias:

Se receber visitas, por favor, observe o seguinte:

- Não pode ter mais do que duas visitas ao mesmo tempo, junto à sua cama
- É pedido aos visitantes que se sintam doentes e com febre, que não entrem no hospital para visitar
- Os visitantes devem ir à Enfermagem de cada unidade para saber se o paciente está capaz de receber visitas
- A todos os visitantes se solicita que utilizem o desinfectante para as mãos, quando entram e saem do hospital

- Todas as visitas são efectuadas à descrição dos médicos e do enfermeiro encarregado
- Crianças com idade inferior a 12 anos não estão autorizadas a fazer visitas
- Os visitantes não devem permanecer por muito tempo. Os pacientes cansam-se rapidamente de entreter as visitas
- Os pacientes necessitam de um ambiente calmo e descansado. Os visitantes podem ajudar, andando de forma suave e falando em tom baixo
- Consulte o enfermeiro antes de trazer comidas e bebidas para os pacientes
- Bebidas alcoólicas e drogas ilegais não são permitidas no hospital
- As visitas podem ser interrompidas se forem necessários exames médicos, cuidados de enfermagem, cuidados especiais e tratamentos.
- A Unidade de Cuidados Materno-Infantis tem um horário especial de visitas

Serviços e Comodidades

Serviços bancários

Os ATMS do Butterfield Bank e do Bank of Bermuda (HSBC) estão localizados no rés-do-chão, na zona por detrás dos elevadores.

Alimentação

Cafetaria do Pessoal do KEMH

Situada no primeiro andar, a cafetaria do pessoal serve pequenos-almoços, almoços e jantares, de Segunda a Sexta.

Os visitantes do hospital podem servir-se da cafetaria do pessoal. Os pacientes não podem servir-se da cafetaria do pessoal. O horário de funcionamento é: 07h30 às 11h00, das 12h00 às 14h00 e das 17h30 às 19h00.

Pink Café

Situado no rés-do-chão, o Pink Café é gerido pelos Auxiliares dos Hospitais da Bermuda (HAB) e serve pequenos-almoços, almoços e cafés, chás, refrigerantes, sandes e refeições ligeiras, aos visitantes e empregados. O horário de funcionamento é: 09h00 às 15h30, de Segunda a Sexta.

Snack Shop (loja de snacks)

Esta pequena loja comercializa doces, snacks e bebidas. Localizada no rés-do-chão, na ala dos Cuidados Continuados, o seu horário de funcionamento é: 09h30 às 12h15 e das 13h30 às 16h15, de Segunda a Sexta.

Máquinas de Venda Automática

As máquinas de venda automática estão localizadas na sala de espera e na Cafetaria do Departamento de Emergência.

Loja de Presentes

Gerida pelos Auxiliares dos Hospitais da Bermuda, a Loja de Presentes, situa-se no rés-do-chão e destina-se tanto aos visitantes, como aos pacientes. Está apetrechada com bonitos e pouco comuns artigos. O seu horário de funcionamento é: 09h00 às 16h00, de Segunda a Sexta, e das 09h00 às 14h00, aos Sábados.

Carrinho Hospitalar

Os voluntários dos Auxiliares dos Hospitais da Bermuda operam um carrinho hospitalar que, todas as manhãs, efectua rondas pelas unidades. Encontram-se disponíveis, para compra, doces e snacks, artigos de toilette, jornais e livros de capa mole.

Biblioteca de Ciências da Saúde

Os pacientes e os visitantes são bem-vindos a consultarem a colecção clínica, os serviços de investigação e materiais sobre educação da saúde do consumidor, na nossa Biblioteca de Ciências da Saúde, nas horas de expediente. Está disponível o acesso à internet, bem como, máquinas de fotocópias e fax. O bibliotecário está disponível para atendê-lo das 08h00 às 16h00, de Segunda a Sexta. A Biblioteca situa-se no rés-do-chão, junto à Loja de Presentes. Para mais informações, ligue para a extensão 1303, ou 441-239-1303.

Biblioteca do Paciente

A biblioteca ambulante, gerida pelos Auxiliares dos Hospitais da Bermuda, traz revistas actualizadas e livros para a sua cabeceira, várias vezes por semana e sem custos.

Perdidos e Achados

Se perder algum artigo enquanto estiver no hospital, por favor, informe o enfermeiro-chefe da sua enfermaria, ou contacte os nossos Serviços de Segurança, através do número 441-239-1999, ou da extensão 1999.

Aluguer de Equipamento Médico

O aluguer de equipamento médico está disponível através da Sociedade da Cruz Vermelha da Bermuda. A morada é: "Charleswood" 9 Berry Hill Rd., Paget. Para mais informações, contacte o número 441-236-8277, ou o email redcross@logic.bm. Website: www.bermudaredcross.com

Jornais

Os jornais diários locais estão disponíveis para compra, tanto na Loja de Presentes, como no Carrinho Hospitalar.

Serviços de Farmácia

Adicionalmente ao serviço da nossa Farmácia Principal, temos uma Farmácia Ambulatória que atende às suas necessidades de

medicamentos receitados. Situada no rés-do-chão, junto ao Departamento de Emergência, o horário de funcionamento é das 10h00 às 18h00, de Segunda a Sexta. Para mais informações, por favor, contacte o farmacêutico de serviço, através do número 441-239-1475.

Correio

O correio endereçado aos pacientes que se encontram hospitalizados deve identificar o destinatário como sendo um paciente, de modo a assegurar uma entrega atempada. O correio que chegue depois de o paciente ter recebido alta, será encaminhado para a morada de casa do paciente, se esta se encontrar nos registos. Junto à entrada do rés-do-chão, encontra-se situada uma caixa para correio a ser enviado.

Serviço de Táxis

O serviço de táxis pode ser arranjado através da recepcionista no Balcão de Informações.

Acesso à Internet Wi-Fi

Está disponível um serviço complementar de acesso à internet sem fios, para os pacientes e visitantes que utilizem computadores portáteis. Situa-se na maioria das enfermarias e áreas públicas. Logon: Guest, Palavra-passe: Guest.

Telefones Pagos

Os telefones pagos situam-se na entrada do rés-do-chão, na sala de espera do Departamento de Emergência e à entrada para o Antigo Hospital/ ala de Cuidados Continuados.

Serviços Especiais

Intérpretes de Língua Estrangeira

A BHB providencia serviços de interpretação médica, isenta de custos, aos pacientes cuja língua materna não é a Inglesa. Os pacientes podem comunicar informação clínica importante

através dos nossos intérpretes voluntários, que estão disponíveis via serviço telefónico e no próprio local, prestando serviços de interpretação e tradução para diversas línguas estrangeiras.

Este serviço está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

Se você, ou algum membro da sua família, necessitarem de assistência ao nível da interpretação, por favor informe o seu enfermeiro, ou contacte o número 441-239-2134.

Assistência às Pessoas Portadoras de Deficiência Auditiva

De modo a assegurar uma comunicação eficaz com os pacientes e os seus companheiros que sejam surdos, ou tenham dificuldades auditivas, nós providenciamos serviços de linguagem gestual e intérpretes orais, isentos de custos. Para requisitar este serviço, por favor informe o seu enfermeiro, ou contacte o número 441-239-2134.

Serviços Pastorais e Capela

A equipa de Cuidados Pastorais encarrega-se de atender a uma vasta gama de necessidades e ferimentos espirituais, prestando, deste modo, um serviço sensível e inclusivo nas crises de saúde. Esta equipa tem cerca de 160 representantes da maioria dos grupos de fé da Bermuda. Eles lideram serviços regulares na capela do hospital e prestam apoio espiritual por telefone, aos pacientes, às suas famílias, aos prestadores de cuidados e ao pessoal. A equipa está disponível para:

- Prestar cuidados pastorais e aconselhamento
- Efectuar uma avaliação espiritual, intervenção, conforto e aconchego
- Facilitar e apoiar práticas religiosas de todas as fés e caminhos espirituais
- Prestar apoio emocional

- Escutar de forma isenta
- Intervir em crises
- Efectuar aconselhamento aos pacientes e ao pessoal
- Colaborar com todos os membros da equipa de cuidados de saúde
- Efectuar consultas sobre directivas antecipadas, decisões relativamente a por termo à vida e questões éticas

A Capela está aberta diariamente, das 08h00 às 20h00 para meditação. Situa-se no 2º piso da ala de Cuidados Continuados. O Segurança pode permitir a sua admissão fora de horas. Por favor, contacte o número 441-239-1999, ou a extensão 1999 para assistência.

Os serviços da Capela realizam-se nos seguintes dias:

- Quintas – 14h00
- Domingos – 11h00

Se necessitar de contactar algum membro da equipa de Cuidados Pastorais, por favor, informe o seu enfermeiro, ou contacte as extensões 2134, ou 441-239-2134, entre as 09h00 e as 17h00, de Segunda a Sexta.

Serviço de Consulta de Ética

Não é fácil tomar decisões complexas que envolvam a saúde. A consulta de ética foi concebida para prestar assistência aos pacientes, às suas famílias e aos prestadores de cuidados de saúde, de modo a identificar, clarificar e resolver questões éticas. Se você, ou um membro da sua família necessitar de debater, ou relatar alguma questão ética, que envolva os seus cuidados, contacte o nosso número de Consulta de Ética 441-291-4673. Se deixar o seu nome e número, um membro da Comissão de Ética devolver-lhe-á a chamada. As consultas são todas confidenciais.

Serviços de Portaria/ Recepção

O nosso Serviço de Portaria/ Recepção presta serviços de apoio a viagens, de modo a apoiá-lo, e aos seus parentes, nas suas necessidades de efectuar viagens internacionais, incluindo, reservas de voo e hotel, bem como, serviços médicos além-fronteiras. O serviço de portaria/ recepção presta os seguintes serviços:

- Assistência na coordenação de consultas com os serviços médicos além-fronteiras
- Assistência nos arranjos de voo, hotel e transporte, bem como, a obtenção de descontos, quando disponíveis
- Ligação à Meyer-Franklin Travel, uma agência de viagens de negócios, de modo a marcar, ou confirmar, reservas de voo com o escritório de viagens da AHB
- Coordenação de serviço de táxi, ou carro, entre os aeroportos e o hotel
- Informação sobre actividades de lazer para os familiares

O nosso Serviço de Portaria/ Recepção situa-se no lado oposto do KEMH, na morada: 31 Point Finger Road. O horário de funcionamento é das 09h00 às 17h00, de Segunda a Sexta. Não é necessária marcação prévia. Por favor contacte as extensões 6305 ou 441-239-6305. Em caso de emergência, ligue o número 441-331-7401. Email: medicalconcierge@bhb.bm

Registos Clínicos

Os Serviços de Gestão de Informação Clínica é o recurso para a informação clínica do paciente. Se necessitar de ter uma cópia do seu registo clínico pessoal para:

- Registos de transferes e de viagens
- Cuidados de saúde fora do seu país

- Verificação do serviço para reembolsos da Seguradora
- Audiências legais
- Documentação do Testamento do paciente e decisões sobre Doação de Órgãos

Por favor contacte (441) 239-1483. De Segunda a Sexta, das 8:30 - 16:30.

Certidões de Nascimento

As certidões de nascimento não são mantidas no seu registo clínico, mesmo que tenha nascido neste Hospital. Por favor contacte a Conservatória dos Registos Civis da Bermuda para informação sobre como receber a sua certidão de nascimento.

A Conservatória

Morada: Government Administration Building, 30 Parliament Street, Hamilton HM 12, Bermuda.

Telefone: 441 297-7705

Doação de Órgãos e Tecidos

A AHB trabalha em parceria com o New England Organ Bank (NEOB) (Banco de Órgãos da Nova Inglaterra), a mais antiga organização independente de aquisição de órgãos (OPO) dos EUA. O NEOB Americano colabora com o pessoal da AHB, de modo a clarificar questões relacionadas com as políticas de doação de órgãos e tecidos, e assegurar que os potenciais dadores são reconhecidos e referenciados.

Os cartões para dadores encontram-se disponíveis nos consultórios dos médicos, nos correios e no TCD.

Para mais informações, contacte a Associação de Dadores de Órgãos e Tecidos da Bermuda, através do número 441-236-1275.

Saída do Hospital e Planeamento de Alta

Planeamento das Necessidades Pós-Hospitalares

Ter um papel activo nos seus cuidados de saúde pode resultar numa melhor experiência hospitalar, no geral, e numa recuperação mais rápida. Um plano de cuidados individualizado, que o envolvam, e à sua família, o seu médico e o seu médico de Clínica Geral, é essencial para ter e manter a sua saúde. Lembre-se que, ao fazer perguntas aos seus médicos e pessoal de enfermagem, sobre procedimentos, medicamentos e opções de tratamento que poderão estar disponíveis, poderá sossegar a sua mente e acelerar o seu processo de cura. A partilha das suas preocupações e questões, o quanto antes, ajuda a que a sua equipa de cuidados de saúde e o seu médico encontrem os serviços de que necessita, fora do hospital.

Quando o regresso a casa não é uma opção, prestamos assistência através de planeamento local. Os Trabalhadores Sociais Médicos, trabalham com outros membros da equipa de cuidados de saúde, de modo a orientá-lo, e à sua família, a determinar se pode regressar a casa em segurança. Será assistido no planeamento de apoio adicional em casa, se necessário. As opções de alta incluem cuidados na convalescença, lares e instalações de cuidados de longa duração (casas de enfermagem). Os Trabalhadores Sociais Médicos podem ser contactados através do número 441-239-1453.

Peça mais informações ao seu enfermeiro acerca do planeamento de alta para si e para a sua família. Ajudá-lo-emos a preparar o cuidado certo, no momento certo.

Ir para Casa

Quando estiver para sair do hospital, a hora de obtenção de alta é às 11h00 desse dia. No entanto, poderão haver casos em que o horário das altas varia. Pedimos, pois, a sua flexibilidade na coordenação de boleias e transporte, de modo a prever esta situação.

Irá necessitar que alguém o leve a casa, e alguém deve estar disponível para ajudá-lo, caso necessite de assistência adicional. Por favor, tenha isto em mente, quando planear a sua estadia no hospital com a sua família e com o nosso pessoal.

Seguimento

Poderá já ter uma consulta de seguimento com o seu médico. Se não tiver, por favor, certifique-se de que marca uma consulta para as semanas seguintes, se necessário.

A Confirmar antes de ter Alta

- Tem transporte para a sua casa?
- Se tiver um ferimento, de que cuidados necessita?
- Tem pontos, ou clips, que tenham que ser removidos?
- Se já estiver a receber cuidados, ou serviços em casa, o seu prestador de cuidados sabe que teve alta?
- Se tiver qualquer problema após a alta, quem deve contactar?
- Trouxe os seus medicamentos consigo? Foram-lhe devolvidos?
- Tem a sua receita?
- Os medicamentos não são fornecidos pelo hospital. Tem alguém que possa comprar os medicamentos para si? Sabe para que serve a sua medicação, quantas vezes, e por quanto tempo, terá que tomá-la?

- Tem todos os seus pertences?
- Tem uma carta para o seu médico?
- Necessita de uma consulta em regime ambulatório, ou cuidados de seguimento?
- Quando pode regressar ao seu trabalho e às suas actividades normais?
- Necessita de um atestado médico para o seu empregador?

Assuntos Financeiros

A sua conta descriminará as taxas cobradas pelo hospital, pelos serviços que recebeu. A taxa diária cobre o quarto, as refeições e os cuidados gerais de enfermagem.

As taxas cobradas pelos serviços prestados pelos hospitalistas, fornecimentos de material médico e cirúrgico, testes laboratoriais, testes de diagnóstico, cuidados intensivos, taxas de cirurgia e recobro, consultas robô e medicamentos, serão descriminadas na sua conta.

Os honorários devidos ao seu médico pessoal, cirurgião, obstetra, ou anestesista, não estão incluídos na sua conta. O pagamento destes serviços é acordado entre si e o seu médico.

Existem várias formas de pagamento dos cuidados que recebeu. Se apresentar o número de apólice do seu seguro de saúde quando for admitido, o hospital enviará a factura directamente para a sua companhia de seguros. A sua conta reflectirá apenas o montante que não esteja coberto pelo seguro.

Se a sua conta estiver apenas parcialmente coberta pelo seguro, terá que cobrir a diferença, pessoalmente. Se desejar acomodação acima do nível coberto pelo seu seguro, ou se não tiver um seguro, terá de efectuar o pagamento de cinco dias de acomodação, antes da sua admissão.

Assistência Financeira

Se for incapaz de pagar a sua factura imediatamente, ou se prevê problemas, o Gerente de Crédito do hospital, fará tudo o que for possível para assisti-lo na questão financeira. Por favor, contacte o Gerente de Crédito, através do número 441-239-1683.

Visitantes à Bermuda

O hospital aceita apólices de seguro da Blue Cross/Blue Shield, após confirmação de segurabilidade. O hospital não é afiliado de nenhuma outra seguradora, para efeitos de benefícios médicos. Se for um visitante estrangeiro, a sua conta estará a pagamento no momento de obtenção da alta. Pode efectuar o pagamento da conta através de cartão de crédito. A documentação para a obtenção de reembolso através do seguro, pode ser obtida através do Escritório de Crédito - 441-239-2026, ou extensão 2026.

Pagamento da Conta

As contas do hospital podem ser pagas ao balcão da Caixa, no rés-do-chão, junto à área de espera do Departamento de Emergência. Após as 15h00, e aos fins-de-semana, as contas podem ser pagas no balcão das Admissões, na área de espera do Departamento de Emergência. Como pagamento são aceites dinheiro, cheques, ou cartões de crédito.

Honorários da Administração dos Hospitais da Bermuda

Os Regulamentos actualizados da Administração dos Hospitais da Bermuda podem ser consultados no nosso sítio da internet: na secção de Informação do Paciente e Visitante www.bermudahospitals.bm

Números de Telefone do KEMH Frequentemente Utilizados

Os seguintes números pertencem ao código de área 441. Se estiver a utilizar um telefone do KEMH, poderá, também, discar o número da extensão de 4 dígitos para o escritório, ou serviço que pretende contactar:

Número Principal do KEMH	236-2345
Admissão	239-1541 ou 239-1443
Casa Agape	239-1465
Centro de Asma	239-1652
Escritório de Facturação e Crédito	239-2026
Acesso à Capela	239-1999
Hospital de Dia	239-1180
Centro de Diabetes	239-2027
Nutricionistas	239-1602
Departamento de Emergência	239-1359
Consulta de Ética	291-4673
Administração	239-1434
Aconselhamento	239-1683
Informação sobre Saúde Serviços de Gestão (Registos Médicos)	239-1483
Cuidados ao domicílio	239-1712
Balcão de Informação (Informação Paciente)	239-2001
Interpretação e Audição Serviços para Portadores de Incapacidades	239-2134
Perdidos e Achados	239-1999

Serviço de Portaria/ Recepção	239-6305
Trabalhador Social Médico	239-1453
Administração de Enfermagem	239-1716
Cruz Vermelha Médica Aluguer de Equipamento	236-8277
Terapia Ocupacional	239-1299
Departamento de Oncologia	239-1412
Farmacêutico de Serviço para o Doente com Alta	239-1475
Aconselhamento ao Paciente	239-1425
Equipa de Serviços Pastorais	239-2134
Serviços de Fisioterapia	239-1402
Departamento de Relações Públicas	239-2104
Gestão de Qualidade e Risco	239-1553
Serviços de Segurança	239-1999
Terapia da Fala	239-1548
Serviços de Voluntariado	239-2134

Bermuda Hospitals Board

Administração dos Hospitais da Bermuda
Impresso em Junho de 2012.