



Charlton Memorial Hospital | St. Luke's Hospital | Tobey Hospital

## Guia do paciente



Scan here for English  
Escanear aquí para español  
Fazer a leitura aqui para português

 Southcoast® Health



Charlton Memorial Hospital – Fall River, MA



St. Luke's Hospital – New Bedford, MA

## Bem-vindo ao Southcoast Health

- 2 Mensagem do nosso Presidente
- 3 A nossa promessa para consigo
- 4 Quem somos

## Direitos e responsabilidades do paciente

### Os seus direitos

- 6 Direitos e responsabilidades dos pacientes
- 7 Código de Conduta de Pacientes e Visitantes
- 8 Política de não-discriminação
- 8 Pedidos de registos clínicos
- 8 Privacidade e conformidade do paciente Preocupações
- 9 Serviços de interpretação e tecnologia de assistência
- 10 Direitos do paciente Medicare e Medicaid
- 11 Ordens dos médicos de Massachusetts de tratamento de apoio à vida (MOLST)
- 11 Diversidade, equidade, inclusão e pertença
- 12 Práticas éticas – Comité de Bioética e doações de órgãos e tecidos
- 13 Tecnologia de ponta

## As Suas Responsabilidades

- 14 Objetos de valor e propriedade pessoal
- 15 Etiqueta social

## Durante a sua estadia no hospital O seu conforto

- 16 Equipa de cuidados de saúde
- 18 Comodidades e equipamentos de Internet sem fios – Acesso Wi-Fi
- 19 Guia de canais de televisão
- 19 Utilizar o telefone do seu quarto
- 20 Serviços de refeitório
- 21 Limpeza
- 21 Ambiente terapêutico
- 21 Apoio religioso e espiritual

## A sua segurança

- 22 Emergência do paciente – “Código A”
- 22 Serviços de ação social clínica
- 23 Política de combate ao tabagismo
- 24 Prevenção de infeções
- 25 Manter a sua segurança durante o seu procedimento

## Após a sua estadia

- 26 Planeamento da alta
- 27 Serviços de farmácia do Southcoast Health
- 28 Southcoast Health at Home
- 30 A sua fatura médica – Informações e serviços financeiros
- 31 MyChart – As suas informações médicas
- 31 Ferramentas digitais
- 32 Compreender o estado de observação e informações sobre a cobertura
- 34 Formas de Retribuir
- 35 Honre o seu enfermeiro – Daisy Awards
- 36 Feedback do paciente e inquérito de satisfação do paciente

## Para os seus convidados

- 38 Horário de visita
- 39 Segurança
- 40 Refeições e bebidas
- 41 Guias de estacionamento do hospital
- 42 Loja de presentes

## Referências

- 44 Diretório de telefone
- 46 A gestão da sua dor



Tobey Hospital – Wareham, MA

## O Nosso Compromisso com a Comunidade

Em 1996, o Southcoast Health empregava 3600 pessoas; atualmente, somos um dos maiores empregadores da nossa região, com uma equipa de funcionários composta por mais de 8500 pessoas. Dispomos de mais de 800 médicos talentosos e altamente competentes e especialistas que prestam alguns dos cuidados mais sofisticados disponíveis em qualquer lugar. Expandimos os nossos serviços, inclusivamente, criámos:

- Programa abrangente e premiado de cardiologia e cirurgia vascular
- Um programa de oncologia de ponta com dois locais de fácil acesso
- Eleito pela Newsweek como o Melhor hospital do mundo durante sete anos consecutivos, de 2019 a 2025
- O único Centro de traumatologia de nível II para adultos da região, localizado no St. Luke's Hospital
- Southcoast Health at Home, que presta serviços abrangentes de cuidados de saúde ao domicílio e de apoio
- Sete centros de atendimento de emergência
- 55 locais de atendimento convenientes ao longo da costa sul de Massachusetts e Rhode Island

O Southcoast Health continuará a melhorar e a avançar com ênfase na prestação de cuidados clínicos de excelência e compassivos. Quer à sua cabeceira ou numa função de apoio, os nossos funcionários interessam-se por cuidar de si e pelo seu impacto individual e coletivo na qualidade de vida da nossa região.

## Como fazer a leitura de códigos QR para ligações diretas

1. Abra a aplicação da câmara do seu telemóvel
2. Foque a câmara no código QR tocando ligeiramente no código
3. Siga as instruções apresentadas no ecrã do telemóvel para concluir a ação e aceder à ligação



Na capa: Kim Pina, enfermeira, e Dr. Christian Pope dão as boas-vindas a um recém-nascido no Southcoast.

# Bem-vindo ao Southcoast Health



**“A todos os pacientes do Southcoast Health, agradecemos a vossa confiança nos nossos cuidados médicos.”**

Agradecemos a sua confiança nos nossos cuidados médicos. A nossa equipa de médicos especializados, enfermeiros e funcionários está aqui para ajudar em todas as etapas do seu percurso, colocando a sua saúde e bem-estar como a nossa principal prioridade.

Prestando serviços à nossa comunidade no sudeste de Massachusetts e Rhode Island, comprometemo-nos a dedicarmos a todos os aspetos do seu tratamento com o mais elevado padrão de excelência clínica e atenção personalizada para cumprir a nossa promessa: *dar assistência excepcional por pessoas que se preocupam.*

O Southcoast Health estará aqui para ajudar durante o seu internamento hospitalar e durante toda a sua recuperação, com o apoio de uma grande diversidade de serviços ambulatoriais abrangentes, perto de casa. O nosso objetivo é fazer com que volte a fazer as coisas que adora o mais rápido possível.

**Prometemos manter os nossos doentes atualizados e informados para que possam ser um elemento ativo nos seus próprios cuidados.**

A sua voz é essencial para assegurar que a nossa equipa médica preste os cuidados da mais alta qualidade para satisfazer as suas necessidades físicas e emocionais.

Foi a pensar nisso que criamos o nosso Manual do Doente, um guia para si e para os seus entes queridos. Esperamos que o consulte e que o utilize como um recurso durante o seu tratamento aqui e após a sua alta hospitalar.

O Manual do Paciente explica ainda os seus direitos e os serviços aos quais pode aceder durante o seu tratamento no Southcoast Health. Inclui informações sobre a sua equipa médica e um espaço dedicado para anotações ou dúvidas. Este recurso também inclui informações para a sua família e amigos sobre o horário de visitas, a nossa loja de presentes, a cafetaria e muito mais.

Por fim, esperamos que partilhe aqui os seus comentários sobre a sua experiência, para que possamos continuar na nossa missão de proporcionar uma experiência de cuidados única a cada vida que tocamos.

Em nome de todos nós no Southcoast Health, desejo-lhe uma estadia confortável e uma rápida recuperação.

Atenciosamente,

**David O. McCready, MBA, MHA**

*Presidente e CEO  
Southcoast Health*

## **A nossa promessa para consigo: assistência excepcional por pessoas que se preocupam.**

O Southcoast Health é um sistema de saúde único. Associados à nossa comunidade há vários anos, prestamos cuidados clínicos e altamente personalizados de excelência. Os pacientes e as famílias que escolhem o Southcoast Health podem contar com a superioridade de desempenho consistente dos nossos médicos e funcionários, pensamento inovador e tecnologia avançada — e algo mais. Mais daquilo que realmente importa: **medicina avançada. Mais cuidados.**

### **Prometemos:**

#### **Recebê-lo com um sorriso.**

Faremos os pacientes e as famílias sentirem-se acolhidos com um sorriso amigo e uma calorosa receção.

#### **Ouvimo-lo e apoiamo-lo sempre.**

Despenderemos de tempo para o ouvir atentamente e para garantir que se sente valorizado e apreciado. Você e a sua família têm a nossa total atenção.

#### **Adiante-se um passo nos seus cuidados.**

Seremos proativos nos seus cuidados. Pode contar connosco para anteciparmos as suas necessidades e preocupações. Explicaremos os tratamentos de forma proativa e daremos atualizações regulares.

#### **Demonstramos compaixão e colocamo-nos no seu lugar.**

A compaixão é a essência do que fazemos — esforçamo-nos por ver as coisas da sua perspetiva. Demonstraremos sensibilidade com os seus medos ou preocupações, ouvindo e dando apoio.

#### **Demonstrar-lhe-emos amabilidade.**

Queremos que se sinta cuidado e reconfortado. Pode contar connosco para o/a tratarmos pelo seu nome, para o/a acalmarmos, e garantir que cada interação é calmante e reconfortante.

#### **Reunir e aplicar as suas ideias.**

Queremos saber como correu a sua experiência e aplicar as suas ideias de melhoria, a fim de criar continuamente uma experiência de excelência para futuros pacientes e para as suas famílias.

Contacte o departamento de Serviço de Excelência e Experiência do Paciente:

877-264-7244 (gratuito)

[patientexperience@southcoast.org](mailto:patientexperience@southcoast.org)

*Consulte a página 36 para mais informações.*

**O Southcoast Health oferece excelência clínica e experiências de cuidados únicas a todas as vidas com as quais contactamos a sudeste de Massachusetts e de Rhode Island. Orgulhamo-nos de servir na qualidade do único sistema de saúde sem fins lucrativos e do maior empregador da nossa região.**

Investimos e reinvestimos na nossa comunidade, procurando sempre oferecer aos nossos pacientes os melhores serviços, programas, prestadores, tecnologias, e instalações. Cumprimos a nossa promessa com um firme compromisso para com os nossos pacientes, comunidades, e aqueles que servimos.

O Southcoast Health é um sistema de saúde sem fins lucrativos, de modelo comunitário, com vários pontos de acesso, oferecendo cuidados e serviços de saúde integrado a sudoeste do Massachusetts e de Rhode Island.

O nosso sistema inclui três hospitais — o Charlton Memorial Hospital em Fall River (fundado em 1885), o St. Luke's Hospital em New Bedford (fundado em 1884), e o Tobey Hospital em Wareham (fundado em 1938). Estes hospitais fundiram-se a 9 de junho de 1996, para formar o Grupo de Hospitais Southcoast e para operar com uma única licença hospitalar, com mais de 800 camas. Agora, o Southcoast Health também inclui a Saúde Comportamental do Southcoast em Dartmouth.

Além dos seus hospitais e rede de médicos com mais de 650 prestadores, o Southcoast tem mais de 50 locais de serviço a sudoeste do Massachusetts e de Rhode Island. Tal inclui mais de 40 consultórios e sete centros de atendimento de emergência, o Southcoast Health at Home, duas unidades de Centros de Oncologia do Southcoast Health, centros de cirurgia para pacientes externos e inúmeras instalações auxiliares.

O Southcoast serve mais de 700 000 residentes em aproximadamente 30 comunidades, abrangendo mais de 900 milhas quadradas. A nossa integração clínica oferece uma rede de referência de especialistas completa e assegura a continuidade dos cuidados dos pacientes.

Ao vir para o Southcoast Health, receberá os melhores cuidados, e algo mais. Oferecemos uma combinação inigualável de excelência clínica com um toque pessoal. Os nossos médicos vêm de algumas das melhores instituições médicas do país. Escolhem o Southcoast para poderem trazer excelentes cuidados às comunidades a que chamam o seu lar. Orgulhamo-nos de oferecer alguns dos procedimentos mais avançados e tratamentos médicos novos e inovadores aos nossos pacientes.

No Southcoast Health, oferecemos atendimento de classe mundial todos os dias. Perseguimos a nossa Missão com paixão e cumprimos a nossa Promessa para com os nossos pacientes, comunidade e colegas. Fazemos tudo isto em equipa, com uma Visão partilhada guiada pelos nossos Valores fundamentais, porque nos preocupamos genuinamente consigo, com a sua saúde, com o seu bem-estar e com a sua qualidade de vida.

### **A Nossa Promessa aos Nossos Doentes e à Nossa Comunidade**

Assistência Excepcional por Pessoas que se Preocupam.

### **A Nossa Missão**

Fornecer excelência clínica e uma experiência única de cuidados de saúde a cada vida que tocamos.

## Pode contar conosco

A segurança e os resultados da mais elevada qualidade para todos os nossos pacientes são os princípios orientadores da Southcoast Health. Temos orgulho da excelência clínica que alcançamos para os nossos pacientes e comprometemo-nos com a qualidade e segurança hospitalar a sudoeste do Massachusetts e de Rhode Island nos nossos três hospitais e vários consultórios. Compreendemos que um bom tratamento é importante para si, e orgulhamo-nos de ser nacionalmente reconhecidos por isso. Esforçamo-nos por ser continuamente reconhecidos pelos nossos feitos clínicos em várias áreas de cuidados.



## Os direitos e responsabilidades do paciente do Southcoast Health

O Southcoast Health reconhece e respeita os direitos de cada um dos nossos pacientes, cumprindo com a legislação federal e dos estados, e as normas da nossa comunidade. Abaixo pode encontrar um resumo dos seus direitos e responsabilidades enquanto paciente do Southcoast Health. Informamos que poderão haver alturas em que os direitos dos pacientes sejam limitados por motivos clínicos, com a finalidade de proteger a segurança dos nossos pacientes ou a segurança de outros.

### Tem direito a:

- Solicitar uma cópia das suas informações médicas
- Solicitar a alteração das suas informações médicas que acredite estarem incorretas ou incompletas
- Solicitar uma cópia em papel do nosso Aviso sobre Prática de Privacidade e de outras regras ou regulamentos das instalações
- Decidir ser excluído do diretório das instalações e ser um "paciente confidencial"
- Receber um tratamento atencioso e respeitoso que apoie os seus valores e crenças
- Saber o nome e a especialidade profissional de qualquer médico ou outra pessoa que esteja envolvida nos seus cuidados
- Receber informações completas e atualizadas de modo que as consiga entender
- Proteger a confidencialidade de todos os registos e comunicações na medida prevista por lei
- Receber resposta a todos os pedidos razoáveis de forma atempada e adequada, de acordo com a capacidade da sua equipa de cuidados de saúde e do hospital
- Ter um visitante presente consigo para apoio emocional durante a estadia (a menos que a presença dessa pessoa infrinja os direitos ou a segurança de terceiros ou seja prejudicial do ponto de vista médico ou terapêutico)
- Ser informado dos procedimentos, tratamentos, riscos, benefícios e alternativas, a fim de tomar decisões e dar o consentimento totalmente informado, na medida prevista por lei
- Recusar tratamento e estar informado sobre os riscos da sua decisão
- Receber informações sobre os seus direitos, se decidir participar na pesquisa, em estudos de investigação ou estudos clínicos, e a recusar-se a servir como objeto de estudo e recusar quaisquer cuidados ou exames quando o objetivo principal for educativo ou informativo e não terapêutico
- Obter privacidade pessoal durante o tratamento e cuidados médicos
- Recusar-se a ser examinado, observado ou tratado por estudantes ou qualquer outro pessoal hospitalar sem prejudicar o seu acesso a outros cuidados médicos
- Tratamento imediato para salvar vidas numa emergência, sem discriminação com base no estatuto económico ou na fonte de pagamento
- Receber uma explicação, no caso de necessidade de transferência para outra instituição – incluindo a transferência imediata e segura para outras instalações
- Receber uma explicação da sua conta, independentemente do pagador, e receber informações sobre assistência financeira e cuidados de saúde gratuitos
- Receber uma fatura discriminada submetida a terceiros pela nossa unidade e a obter uma cópia da mesma ou da declaração enviada para o seu médico assistente ou para a sua residência
- Dispor de informações completas, no momento da pré-admissão, sobre as práticas de maternidade do hospital
- Receber informações sobre as desvantagens e riscos de implantes mamários, se aplicável, e se não se tratar de uma emergência

- Nomear um Procurador de Cuidados de Saúde como um substituto para a tomada de decisões para os seus cuidados de saúde, caso se torne incapaz de tomar ou comunicar as suas próprias decisões
- Solicitar a assistência do Comité de Bioética quando confrontado com uma preocupação ou conflito ético
- Receber informações escritas precisas sobre contraceção de emergência e ter acesso a este método, se for uma mulher vítima de abuso sexual em idade fértil
- Obter, em forma impressa, o montante permitido ou máximo previsto ou taxa de admissão, procedimento, ou serviço, e a receber informações de contacto do seu plano de saúde, a fim de determinar os possíveis custos a seu cargo na admissão, procedimento ou serviço
- Ser notificado quando for encaminhado de uma entidade afiliada à Southcoast Health para outra

## As Suas Responsabilidades

Como membros desta comunidade, somos todos responsáveis por trabalhar em conjunto para alcançar um objetivo comum, que é que os cuidados sejam prestados e recebidos num ambiente seguro e respeitoso. O **Código de Conduta de Pacientes e Visitantes do Southcoast Health** está intimamente alinhado com o Código de Conduta e Padrões de Excelência dos Funcionários do Southcoast, que servem como lembretes da nossa responsabilidade partilhada de nos tratarmos mutuamente com respeito.

### Tem a responsabilidade de:

- Apresentar aos nossos prestadores de cuidados de saúde as suas informações médicas anteriores relacionadas com os seus cuidados de saúde
- Informar-nos se não compreender ou não puder seguir as instruções médicas
- Tratar os funcionários da unidade, médicos independentes licenciados e os outros pacientes e visitantes com respeito
- Comunicar previamente se não puder manter a marcação de uma consulta com os nossos prestadores ou serviços auxiliares
- Apresentar informações financeiras e relativas ao seguro completas e precisas
- Ser financeiramente responsável pelo pagamento de todos os serviços prestados, através do seu seguro ou procedendo pessoalmente ao pagamento de quaisquer serviços que não sejam abrangidos pelo seguro
- Respeitar a privacidade dos outros pacientes e das suas famílias

### Código de Conduta de Pacientes e Visitantes

Digitalize para visualizar o Código de Conduta de Pacientes e Visitantes do Southcoast Health e para obter mais informações.

[southcoast.org/patient-and-guest-code-of-conduct/](https://southcoast.org/patient-and-guest-code-of-conduct/)



# Os seus direitos

## Política de não-discriminação

O Southcoast Health cumpre com toda a legislação em matéria de direitos civis ao nível federal e estadual. Não discriminamos com base na raça, cor, nacionalidade, religião, idade, deficiência, orientação sexual, identidade de género, ou outra classificação protegida.



### Pedidos de registos clínicos

Tem o direito de analisar e obter uma cópia das suas informações médicas detidas pelo Southcoast Health.

Os pedidos devem ser feitos por escrito e dirigidos a:

#### **Southcoast Health Information Management Department**

200 Mill Road, Suite 210  
Fairhaven, MA 02719  
Fax: 508-973-3695  
RequestRecords@southcoast.org  
Telephone: 508-973-3733

Os pedidos de registos médicos podem ser-lhe cobrados, incluindo os registos de saúde eletrónicos, para comportar o tempo dos funcionários, cópias, envio por correio, ou outros materiais necessários. Os custos serão dispensados no caso de suportar uma reclamação ou litígio nos termos da Lei relativa à Segurança Social ou qualquer programa de benefício financeiro baseado em necessidades.

### Preocupações com a sua privacidade

Se tiver alguma dúvida ou preocupações relacionadas com a privacidade das informações associadas aos seus tratamentos no Southcoast Health, podemos assistilo. Contacte o Responsável pela Privacidade do Southcoast.

**Southcoast Health Privacy Officer**  
101 Page Street  
New Bedford, MA 02740  
Telephone: 508-973-5040  
ComplianceHotline@southcoast.org

Não será penalizado por apresentar uma reclamação.

Também pode submeter uma reclamação junto do Secretário do Departamento de Saúde e Serviços Humanos de uma das seguintes formas:

#### **Correio**

U.S. Departamento de Saúde e Serviços Humanos  
200 Independence Avenue, S.W.  
Washington D.C. 20201

#### **Call Center**

877-696-6775

#### **Apresentação de Reclamação Eletrónica**

Escritório de Direitos Civis (OCR)  
portal online: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.



Conselho de Aconselhamento para Pacientes e Família do Southcoast Health (PFAC)

### Serviços de interpretação

Se necessitar de ajuda para compreender, falar, ou ler em inglês, peça a um membro da sua equipa de cuidados de saúde para providenciar um intérprete médico qualificado para o assistir durante a sua estadia connosco. Enquanto paciente com um nível de oralidade limitado em inglês, os nossos intérpretes médicos estão aqui para o ajudar a compreender os cuidados que lhe serão prestados. Os serviços de interpretação médica estão disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana, e são prestados por intérpretes presencialmente, por vídeo e áudio. Este serviço não tem custos associados.

### Tecnologia de assistência

Oferecemos serviços sem custos adicionais aos nossos pacientes surdos ou deficientes auditivos. Os serviços incluem TTY/TDD, e intérpretes de linguagem gestual ou via Stratus. Peça assistência à sua equipa de cuidados de saúde.

### Serviços de interpretação

Se necessitar de ajuda para compreender, falar, ou ler em inglês, peça a um membro da sua equipa de cuidados de saúde para providenciar um intérprete médico qualificado para o assistir durante a sua estadia connosco. Enquanto paciente com um nível de oralidade limitado em inglês, os nossos intérpretes médicos estão aqui para o ajudar a compreender os cuidados que lhe serão prestados. Os serviços de interpretação médica estão disponíveis 24/7 e são providenciados em pessoa, vídeo e áudio. Este serviço é gratuito.

### Tecnologia de assistência

Oferecemos serviços sem custos adicionais aos nossos pacientes surdos ou deficientes auditivos. Os serviços incluem TTY/TDD e intérpretes de linguagem gestual ou via Stratus. Peça assistência à sua equipa de cuidados de saúde.

### Servicios de Intérprete

Si necesita ayuda para entender, hablar o leer en inglés, por favor pídale a un miembro de su equipo de atención médica que haga arreglos para que un intérprete médico calificado lo ayude durante su estadia con nosotros. Como paciente con capacidad limitada del idioma inglés, nuestros intérpretes médicos están aquí para ayudarle a entender la atención que se le brinda. Los servicios de intérprete médico están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana y se brindan a través de intérpretes en persona, video y audio. Este es un servicio disponible sin costo alguno.

### Tecnología de Asistencia

Para nuestros pacientes que puedan ser sordos o tener problemas de audición, ofrecemos servicios sin costo adicional. Los servicios incluyen TTY/TDD, e intérpretes de lenguaje de señas o por medio de Stratus. Solicite ayuda a su equipo de atención médica.



## Direitos do paciente Medicare e Medicaid

O Southcoast Health oferece a todos os pacientes o mesmo nível de qualidade em termos de cuidados e não discrimina com base em nenhum fundamento. A legislação do Massachusetts também protege os pacientes da Medicare/Medicaid contra a discriminação. Os pacientes da Medicare/Medicaid devem receber cuidados hospitalares quando necessário e devem ser tratados da mesma forma que os pacientes que não sejam abrangidos pela Medicare/Medicaid.

### Os hospitais não podem:

- Negar a admissão em caso de necessidade de cuidados hospitalares
- Atrasar a admissão no hospital
- Transferir ou dar-lhe alta precocemente

Os pacientes da Medicare/Medicaid têm direito a receber cuidados hospitalares independentemente do custo do tratamento ou da gravidade da doença. Os hospitais não podem discriminar com base no seu diagnóstico, duração da permanência, ou outros critérios aplicados a outros pacientes com necessidades médicas semelhantes.

## Alta e serviços pós-hospitalares

Se necessitar de serviços médicos após o seu tratamento, o Southcoast deve fornecer um plano escrito para esses serviços com uma antecedência de, pelo menos, 24 horas antes de ter alta numa das suas instalações, exceto se uma curta permanência impossibilitar o cumprimento do requisito das 24 horas. O plano deve indicar todos os acordos que o hospital tenha feito para os seus cuidados pós-hospitalares. Se não concordar com o seu plano de alta, o seu prestador e o gestor de casos do hospital devem reunir-se consigo para desenvolver outro plano com o qual concorde. Se, após a reunião, continuar a não concordar com o seu plano de alta, pode pedir ao Gabinete de Advocacia do Departamento de Saúde Pública para analisar o plano e decidir se o mesmo é adequado. Para submeter uma reclamação de discriminação ou para solicitar a análise do seu plano de alta, contacte:

Departamento de Saúde Pública  
Divisão de Qualidade de Cuidados de Saúde, Gabinete de Advocacia  
99 Chauncy Street  
Boston MA 02111  
800-462-5540

## Tomada de decisões médicas – Procuração de Cuidados de Saúde e Ordem dos Médicos de Massachusetts para Tratamento de Suporte de Vida

### Procuração de cuidados de saúde

Nos termos da Legislação em matéria de procurações sobre cuidados de saúde do Massachusetts, qualquer pessoa competente pode autorizar outra pessoa (frequentemente um membro da família) a tomar decisões sobre cuidados de saúde se o paciente for incapaz de o fazer.

Pode fazê-lo preenchendo o formulário de procuração de cuidados de saúde padrão. O formulário ser-lhe-á disponibilizado enquanto estiver no hospital ou pode ser preenchido visitando a página [mass.gov](http://mass.gov) ou [southcoast.org/for-patients-visitors](http://southcoast.org/for-patients-visitors).

Uma procuração de cuidados de saúde é um documento que lhe permite nomear outra pessoa como seu representante de cuidados de saúde, com a finalidade de tomar decisões neste sentido em seu nome no caso de já não ser capaz de o fazer. Pode dar ao seu representante de cuidados de saúde autoridade para tomar decisões



## Pertencer à Southcoast Health

Valorizamos uma cultura diversificada, ética e equitativa, essencial para assegurar a nossa organização saudável e justa.

Celebramos e honramos os antecedentes culturais ricos e os atributos únicos uns dos outros e dos pacientes e comunidades que temos o privilégio de servir.

Proibimos expressamente e não toleramos nenhum tipo de discriminação ilegal.

O incumprimento está sujeito a medidas corretivas.

O Belonging Council, composto por aproximadamente 50 funcionários e prestadores, procura melhorar uma cultura de saúde que reconhece, respeita, e celebra a rica diversidade dos outros e das comunidades que servimos. O Conselho compromete-se a melhorar a educação, políticas, recrutamento, reconhecimento e celebração de atividades e eventos anuais relacionados com a diversidade que promovem a sensibilização da mesma.

O Southcoast Health compromete-se a adotar e a promover um ambiente diversificado e acolhedor para todos.



[southcoast.org/belonging-at-southcoast-health](https://southcoast.org/belonging-at-southcoast-health)

por si em todas as situações médicas se não se conseguir expressar sozinho. Assim, mesmo na eventualidade de condições médicas não previstas por si, o seu representante pode tomar decisões e garantir que é tratado de acordo com as suas preferências e crenças.

A procuração de cuidados de saúde só entra em vigor quando ficar incapaz de tomar decisões, como determinado por um médico. Até lá, continua a ser responsável por tomar as suas próprias decisões em termos de cuidados de saúde. Pode ser cancelado oralmente, tendo sempre o direito enquanto for considerado competente para assinar uma nova procuração de cuidados de saúde.

### Tratamento de Suporte de Vida da Ordem dos Médicos do Massachusetts (MOLST)

O Tratamento de Suporte de Vida da Ordem dos Médicos (MOLST) é um formulário da ordem dos médicos que comunica instruções entre profissionais de saúde sobre cuidados de um paciente. O MOLST baseia-se no direito de um indivíduo aceitar ou recusar tratamento médico, incluindo tratamentos que possam prolongar a vida. No Massachusetts, os pacientes com uma doença avançada grave em qualquer idade podem discutir o preenchimento de um formulário MOLST com o seu prestador (antes e durante a hospitalização).

Antes de preencher um MOLST, os pacientes e os seus entes queridos devem discutir os cuidados e as opções de tratamento com o seu prestador de cuidados de saúde. Se um paciente for incapaz de falar com um profissional de saúde sobre as suas escolhas devido à sua condição médica, uma procuração de cuidados de saúde legalmente

reconhecida pode ser capaz de implementar, alterar ou cancelar um MOLST em nome do paciente. O paciente (ou procurador de cuidados de saúde) e um prestador de cuidados de saúde devem assinar o formulário MOLST para que este seja válido.

Uma cópia do MOLST passa a integrar o registo médico do paciente, e o formulário permanece, então, com o paciente, para que seja honrado por profissionais de cuidados de saúde sempre que o paciente receba cuidados. Para obter um formulário MOLST, fale com um membro da sua equipa de cuidados de saúde, ou visite [www.mass.gov](http://www.mass.gov) ou [southcoast.org/for-patients-visitors](https://southcoast.org/for-patients-visitors).



# Os seus direitos



Jacqueline Somerville, PhD, RN, Vice-presidente senior, Diretora executiva de enfermagem

## Práticas éticas – O que é a bioética?

A bioética é uma tomada de decisão ética que envolva tratamento médico, tecnologia, e questões médicas e de política. A bioética analisa questões sobre valores e sobre o que importa na medicina e nos cuidados do paciente.

## Comité de Bioética

Uma consulta de ética pode ser considerada por alguns dos seguintes motivos:

- Para clarificar problemas relativos à capacidade de um paciente tomar decisões, consentimento informado ou diretivas avançadas
- Para fazer recomendações sobre ordens para Não Reanimar (DNR) ou aspetos éticos de suspensão de nutrição, medicação, ventilador ou outro apoio em casos específicos
- Para ajudar a resolver conflitos em torno de questões éticas (por exemplo, família e cuidadores, paciente e cuidadores, paciente e família ou entre membros da equipa de funcionários)

## Como é que o Comité de Bioética opera

O Comité de Bioética é composto por profissionais da comunidade e do hospital que prestam serviços de consultoria e aconselhamento sobre aspetos éticos de cuidados de saúde. O comité do Southcoast Health inclui médicos, enfermeiros, um especialista em ética, e indivíduos dos seguintes departamentos do hospital: assistência pastoral, coordenação de cuidados, gestão de risco, administração e serviços de nutrição.

Qualquer um pode solicitar o nosso serviço do Comité de Bioética, incluindo você, os seus entes queridos, cuidadores, profissionais de saúde, e administradores. Pode contactar o Comité de Bioética pedindo a um membro da sua equipa de cuidados de saúde ou pedindo para falar com o Departamento de Gestão de Risco.

Um coordenador local irá analisar os pedidos e, se apropriado, convocar-se-á uma Equipa de Conferência do Caso, composta por membros do Comité de Bioética.

É importante entender que, apesar do comité lhe oferecer orientação, os seus membros não tomarão decisões por si, nem dirão ao seu médico como proceder.

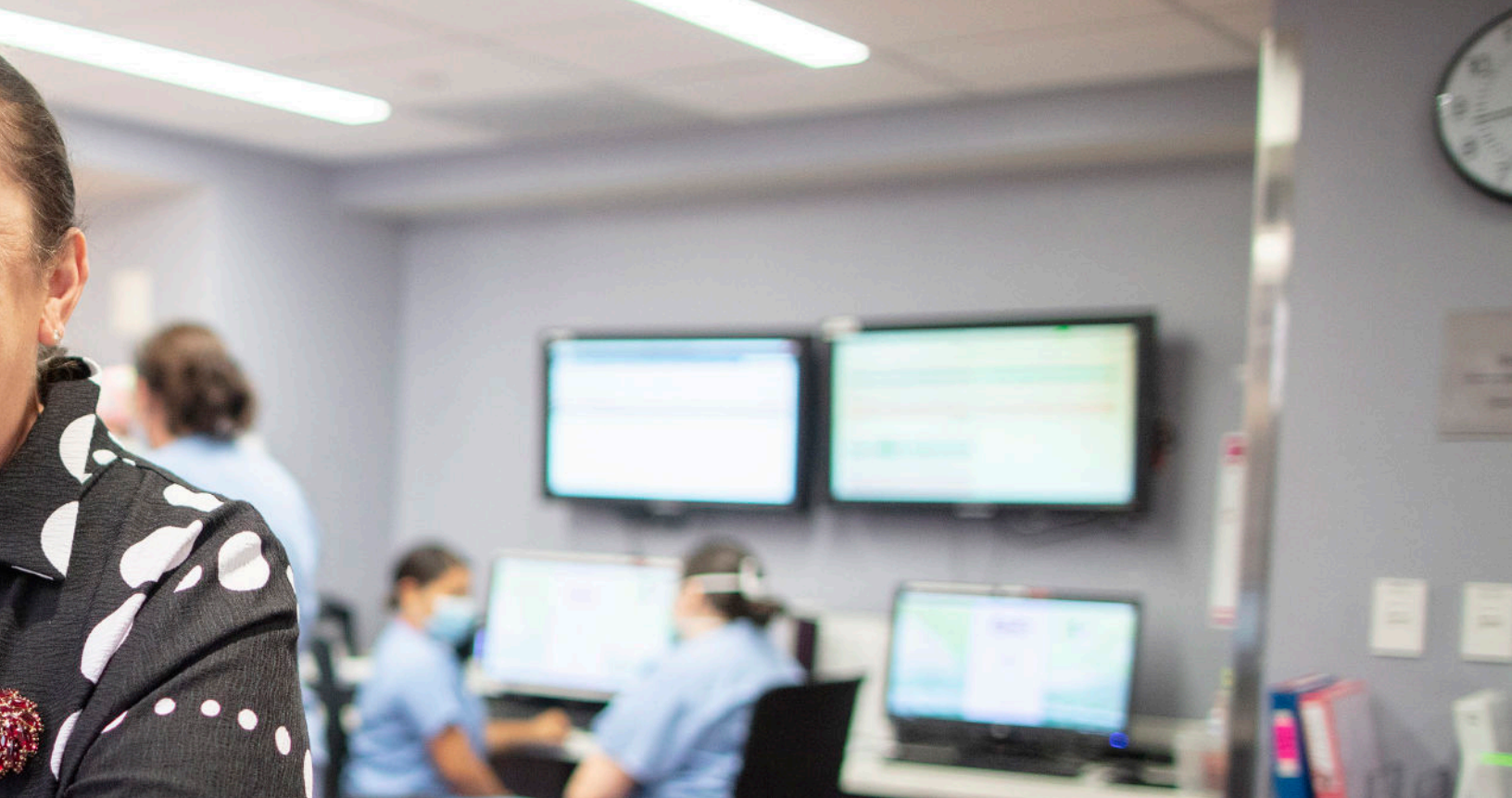
Charlton Memorial: 508-973-7557  
St. Luke's and Tobey: 508-973-5465

## Doações de órgãos e tecidos

Todos os dias, milhares de pessoas aguardam o dom da vida possibilitado pela doação de órgãos.

Os funcionários do Southcoast Health podem agendar serviços de doação de órgãos e de tecidos através da nossa afiliação aos New England Donor Services e do New England Eye Bank. Por lei, o hospital é obrigado a oferecer estes serviços às famílias.

Também pode tornar-se dador de órgãos registando-se em [organdonor.gov](http://organdonor.gov) ou assinalando a caixa na sua próxima renovação da carta de condução.



### A importância da doação de órgãos

A necessidade de doadores de órgãos no país continua a ser significativa. Informações governamentais dos EUA sobre Doação de Órgãos e Transplantação, atualmente, existem mais de 100 000 homens, mulheres e crianças na lista de espera de transplantes nacionais. Infelizmente, 22 pessoas morrem diariamente à espera de um transplante.

Em memória do indivíduo que deu o dom da vida aos outros, o Southcoast Health içará a bandeira dos Serviços de Doadores de New England no último dia de cada mês no respectivo local onde a doação de um órgão tenha ocorrido.

Stryker - Sistema de Cirurgia Assistida por Braço Robótico Mako™



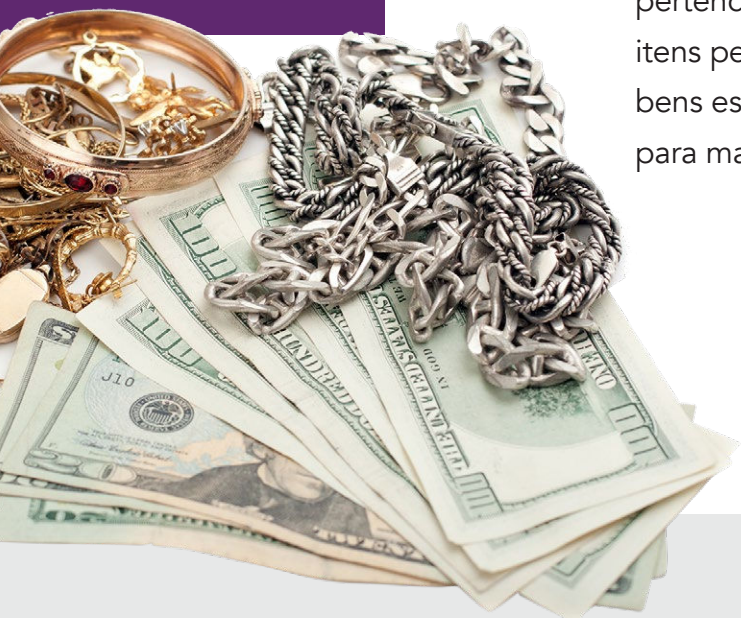
### Tecnologia de ponta

Os cirurgiões dos três hospitais do Southcoast realizam alguns dos mais avançados procedimentos cirúrgicos em especialidades cirúrgicas como cardiologia, ortopedia, neurologia e perda de peso. Os pacientes poderão alcançar ótimos resultados a partir de técnicas minimamente invasivas e das últimas tecnologias cirúrgicas com o Sistema de Cirurgia Robótica da Vinci®, tecnologia avançada 7-D e Cirurgia Assistida por Robótica Mako.

[southcoast.org/robots](https://southcoast.org/robots)



# As suas responsabilidades



## Objetos de valor e propriedade pessoal

Os pacientes e visitantes são responsáveis por todos os pertences. O Southcoast Health não é responsável por substituir itens perdidos ou extraviados. Aconselhamo-lo a trazer apenas bens essenciais para o hospital e oferecemos as seguintes dicas para manter os seus bens pessoais seguros.

É responsável por guardar quaisquer bens pessoais que traga consigo para o hospital. Os exemplos podem incluir:

- Peças de vestuário
- Dentaduras
- Aparelhos auditivos
- Óculos/lentes de contacto
- Cadeiras de rodas, andadores, bengalas
- Medicamentos\*
- Joias
- Dispositivos móveis/digitais e cabos de alimentação
- Carteiras, dinheiro, cartões de débito e de crédito

\*Se trazer medicamentos para o hospital, um membro da equipa de cuidados de saúde irá recolhê-los por motivos de segurança — garantindo que a medicação adequada é administrada e controlada durante os seus cuidados.

### Itens perdidos

O Southcoast Health não substitui itens perdidos, salvo se estes forem colocados sob a nossa posse por motivos de segurança. Teremos todo o gosto em procurar os seus itens nos nossos perdidos e achados. Ligue para o posto de enfermagem do andar onde esteve internado para verificar se o seu item perdido se encontra nos perdidos e achados.

### Medicação e receitas

Assim que chegar ao hospital, apresente uma lista dos medicamentos sujeitos a receita médica, dos medicamentos sem receita médica e dos medicamentos à base de plantas que está a tomar atualmente. Enquanto estiver no hospital, não leve quaisquer medicamentos de casa sem falar primeiramente com a sua equipa de cuidados de saúde para garantir que não ocorrem reações adversas ou interação insegura com medicamentos.

Se não tiver a certeza dos medicamentos que toma atualmente, contacte a sua farmácia local, o médico de família, ou contacte um familiar para que apresente uma lista.

As informações que deve trazer consigo incluem:

- Nome da receita
- Dosagem (normalmente, em mg)
- A frequência com que toma o medicamento
- Motivo pelo qual toma o medicamento
- Nome e número da sua farmácia geral

## Etiqueta social

Para proteger os outros pacientes e os funcionários do Southcoast Health, é proibido o seguinte nas nossas instalações:

- Transportar, utilizar ou ostentar armas de fogo, facas ou qualquer tipo de arma
- Contacto físico inadequado, agressivo, violento ou indesejado
- Discurso ameaçador, em tom alto, ou alguma forma de linguagem ofensiva ou que incite ao ódio
- Filmar, fotografar ou gravar de qualquer outra forma nas áreas destinadas aos pacientes sem consentimento prévio
- Filmar, fotografar ou gravar de qualquer outra forma os funcionários sem consentimento prévio
- Partilhar informações que permitam identificar pacientes e funcionários nas redes sociais ou em qualquer outro lugar



O St. Luke's e o Charlton Memorial dispõem de farmácias nas instalações onde os pacientes podem levantar as receitas emitidas antes de terem alta. Informe o seu enfermeiro/a no caso de querer beneficiar deste serviço. Aplicam-se os co-pagamentos padrão, iremos entregá-los à sua cama antes de sair.

## Ligue-se a nós

Mantenha-se a par do que acontece no Southcoast Health. Siga-nos nestas páginas das redes sociais para saber as novidades, eventos, encerramentos, lembretes importantes e muito mais!

 [facebook.com/southcoasthealth](https://facebook.com/southcoasthealth)

 [instagram.com/southcoasthealth](https://instagram.com/southcoasthealth)

 [linkedin.com/company/southcoast-hospitals-group/about](https://linkedin.com/company/southcoast-hospitals-group/about)

 [twitter.com/southcoasthealth](https://twitter.com/southcoasthealth)

 [youtube.com/SouthcoastHospitals](https://youtube.com/SouthcoastHospitals)

## O que esperar da sua equipa de cuidados hospitalares

A sua equipa de cuidados de saúde inclui muitos profissionais de saúde qualificados, todos dedicados em lhe prestar os melhores cuidados possíveis e a trabalhar juntos para coordenar os seus cuidados individuais. No Southcoast Health, o nosso objetivo é desenvolver relações pessoais e de confiança com os pacientes e famílias desde o início.



### Hospitalista

- Faz visitas diárias e sempre que necessário
- Solicita e monitoriza os resultados dos exames, prescreve medicamentos e tratamentos e consulta especialistas
- Está disponível e presente nas instalações 24 horas por dia, todos os dias

### Enfermeiro(a) registado(a) (ER)

- Realize um relatório de mudança de cama na mudança de cada turno. Durante este relatório, irão apresentá-lo/a ao próximo enfermeiro/a e discutir objetivos diário e o seu plano de cuidados de saúde.
- Incentiva-o a fazer perguntas ou a expressar quaisquer preocupações que possa ter sobre o seu plano de cuidados de saúde
- Monitoriza os seus sinais vitais e segue as instruções de cuidados do hospitalista

### Prestador especializado

- Diagnostica e trata a sua doença e/ou problemas de saúde relacionados com a sua área de especialização. (por exemplo, cardiologia, oncologia, pneumologia, etc.)
- Consulta o hospitalista e outros membros da sua equipa de cuidados de saúde
- Realiza a sua cirurgia e/ou supervisiona os procedimentos cirúrgicos (caso seja necessária uma cirurgia)

### Coordenador de ER do Caso ou Gestor de Cuidados

- Avalia as suas necessidades e cria um plano de cuidados de saúde personalizado para os períodos após a sua visita ao hospital, se necessário
- Coordena a transição dos seus cuidados após a sua estadia no hospital

### Assistente de enfermagem

- É conhecido como C.N.A. ou HUC (hUHK)
- Verifica a sua situação de hora a hora para garantir que as suas necessidades são satisfeitas
- Pergunta se precisa de ir à casa de banho, se sente dores, se precisa que algum objeto seja colocado mais perto de si e verifica se as vias de acesso ao seu quarto estão desimpedidas
- Incentiva-o a premir o botão de chamada se precisar de assistência fora das horas de verificação

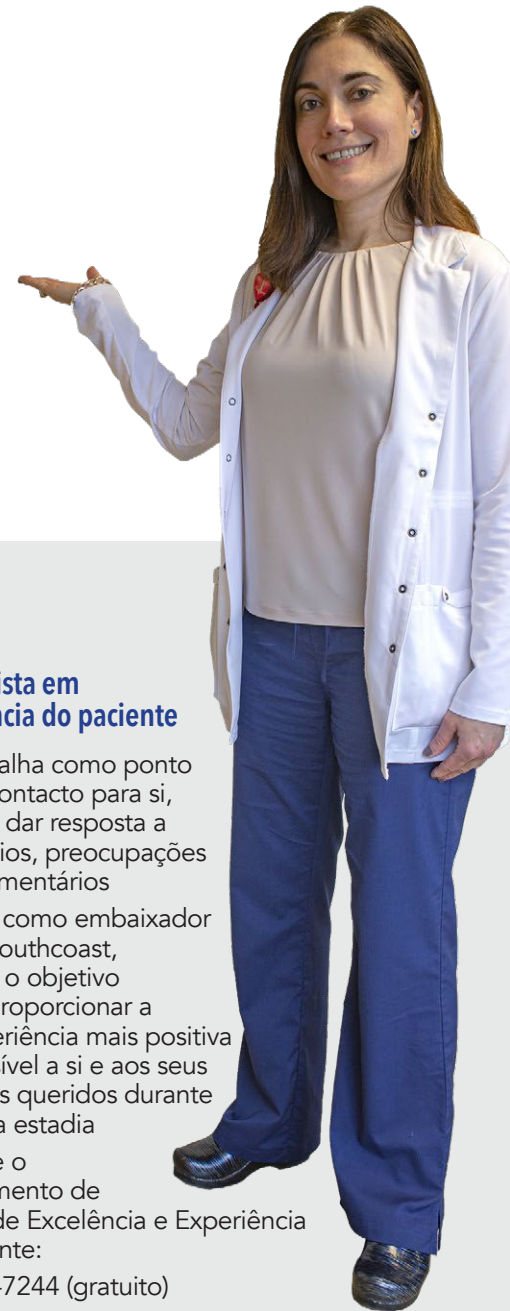
### Funcionários do laboratório: flebotomista

- Recolhe uma amostra adequada do seu sangue
- Entrega a sua amostra de sangue à equipa de testagem do laboratório para fins de processamento

### Funcionários de radiologia e imagiologia

- Realizam todos os seus testes de imagiologia
- Explicam claramente os procedimentos para que se sinta à vontade

Espere que a nossa equipa de cuidados de saúde se apresente ao entrar no seu quarto. Para sua segurança, todos os funcionários do Southcoast Health usam distintivos de identificação, que incluem o nome da pessoa, uma fotografia e o departamento.



### **Embaixador alimentar e de nutrição**

- Visita-o diariamente para recolher as suas escolhas de refeições com base nas suas preferências alimentares, alergias e especificações dietéticas
- Incentiva-o a falar com o seu nutricionista se tiver dúvidas sobre as suas especificações dietéticas

### **Contacto de dispensa farmacêutica**

- Oferece a opção de levantar as suas receitas na nossa farmácia nas instalações\*
- Entrega os medicamentos no seu quarto antes da alta
- Analisa o seu seguro de medicamentos para garantir que os mesmos são abrangidos
- Identifica medicamentos com custos elevados e aplica descontos de poupança, se disponíveis

\*Disponível no Charlton e no St. Luke's.

### **Farmacêutico de transição de cuidados**

- Apresenta-lhe recursos educativos num formato de fácil compreensão, garantindo que dispõe de todas as ferramentas de que necessita para satisfazer as suas necessidades em termos de medicação
- Entra em contacto consigo através de uma chamada de acompanhamento ou de uma visita ao quarto para se certificar de que compreende o seu regime de medicamentos

### **Serviços ambientais – Empregada**

- Cumprimenta-o e visita-o diariamente
- Oferece-lhe um quarto limpo, incluindo pisos, mesas, telefones, casas de banho e tabuleiros de cama higienizados, bem como a remoção de resíduos

### **Especialista em experiência do paciente**

- Trabalha como ponto de contacto para si, para dar resposta a elogios, preocupações e comentários
- Agir como embaixador da Southcoast, com o objetivo de proporcionar a experiência mais positiva possível a si e aos seus entes queridos durante a sua estadia

Contacte o departamento de Serviço de Excelência e Experiência do Paciente:

877-264-7244 (gratuito)

[patientexperience@southcoast.org](mailto:patientexperience@southcoast.org)

Consulte a página 36 para mais informações.

Andrea Amaral, MSN, ER Gestora de Cuidados dos Pacientes  
St. Luke's Hospital

# O seu conforto



## Comodidades e equipamentos de internet sem fios

O Southcoast Health oferece acesso gratuito sem fios em todo o hospital, para que os pacientes e os visitantes se possam ligar à internet.

Para dispositivos móveis como iOS e Android, consulte as informações abaixo.

## O C.A.R.E. Canal

O cuidado. O canal está disponível para proporcionar conforto e ajudar a criar um ambiente terapêutico para pacientes, familiares e funcionários.

### Apple iOS:

1. Selecione Definições
2. Selecione Wi-Fi
3. Selecione Visitante SHS
4. Leia e aceite o contrato de licenciamento do utilizador final para aderir à Rede de Convidados

### Android:

1. Selecione Definições
2. Selecione Ligações
3. Selecione Wi-Fi
4. Selecione Visitante SHS
5. Leia e aceite o contrato de licenciamento do utilizador final para aderir à Rede de Convidados

### Computadores Windows

Clique com o botão direito do rato no seu ícone de Ligação à Rede Sem Fios na sua Barra Inicial na bandeja do sistema.

1. Escolha "Ligações de Rede Aberta." Agora irá ver a sua janela de Ligações à Rede.
2. Clique com o botão direito no ícone Ligação à Rede Sem Fios. Escolha "Ver Redes sem Fios Disponíveis."
3. A rede sem fios do Southcoast Health deve ser visível. Selecione a rede chamada Convidado SHS. Clique no botão "Ligar".
4. Deve ver o indicador de ligação junto à rede de Convidado SHS sem fios. Agora pode abrir o seu navegador de internet.

5. Se se deparar com uma página de erro de certificado, clique em "Continuar para este site."
6. Leia e aceite o contrato de licenciamento do utilizador final para aderir à Rede de Convidados.
7. Agora está na rede sem fios do Southcoast Health. Se quiser ir para outro site, digite o URL na barra de endereços ou utilize uma entrada do seu menu de Favoritos.

	Charlton Memorial	St. Luke's	Tobey
2	PBS-WGBH	WSBE	PBS-WGBH
3	CBS-WBZ	WLNE	ION-WBPX
4	ABC-WCVB	WPRI	CBS-WBZ
5	IND-WHDH	Disney	Disney
6	myTV-38	Weather Channel	AccuWeather
7	PBS-WGBX	WJAR	NBC-WBTS
8	CW56-WLVI	CNN	CNN
9	FOX-WFXT	HLN	HLN
10	DirecTV EPG	CNBC	CNBC
11	ABC-WLNE	ION	WHDH
12	NBC-WJAR	ABC Family	Freeform HD
13	FOX-WNAC	Court TV	CW-WLVI
14	CBS-WPRI	-	Bravo
15	ION-WPXQ	-	FOX-WFXT
16	PBS-WSBE	WEDN-PBS	Nickelodeon
17	Fox News	TBS	TBS
18	CNN	-	MSNBC
19	CNN Headline News	MSNBC	Paramount
20	C-SPAN	-	Hallmark
21	CNBC	-	Fox News
22	MSNBC	Nickelodeon	Nickelodeon
23	AccuWeather	Cartoon Network	Cartoon Network
24	ESPN	TV Land	TV Land
25	ESPN2	Animal Planet	Animal Planet
26	NESN	-	National Geographic
27	NBC Sports Network	Travel Channel	truTV
28	Disney Channel	History Channel	History Channel
29	Nickelodeon	TLC	TLC
30	TeenNick	A & E	A&E
31	Cartoon Network	USA	USA
32	Univision (espanhol)	AMC	AMC
33	Galavision (espanhol)	Discovery	Discovery
34	Freeform	TNT	TNT
35	USA Network	FX	-

	Charlton Memorial	St. Luke's	Tobey
36	Paramount Channel	EWTN	EWTN
37	FX	E!	E!
38	AMC	SYFY	Syfy
39	Hallmark Channel	FOOD Network	Food Network
40	TNT	MTV	CMT
41	BET	VH1	VH1
42	Comedy Central	MTV	MTV
43	HGTV	GALA-Espanhol	Galavisión
44	TLC	Paramount	Sundance
45	Discovery	NESN	NESN
46	Food Network	ESPN	ESPN
47	Bravo	ESPN 2	ESPN2
48	TBS	Univision	Univision
49	MTV	-	ESPNNews
50	Syfy	-	-
51	Animal Planet	C.A.R.E. Channel	House CARE
52	National Geographic	-	C.A.R.E Channel
53	E!	-	-
54	TV Land	-	-
55	EWTN	-	-
56	Living Faith	-	-
57	Trinity Broadcast	-	-
58	Jewish Life	-	-
60	-	-	-
61	-	-	-
62	RTPI	-	-
63	Chapel Channel	-	-
64	Southcoast Channel	-	-
65	C.A.R.E. Channel	-	-
66	-	-	-
67	-	-	-
71	-	-	-
75	-	-	-



## Computadores Mac

1. Clique no ícone AirPort sem fios na bandeja do sistema. Se não conseguir ver o ícone, ligue o AirPort clicando no ícone da Apple e acedendo às Preferências do Sistema > Rede > AirPort.
2. A rede sem fios do Southcoast Health deve ser visível. Selecione a rede chamada Convidado SHS. Clique no botão "Ligar".
3. Deve ver o indicador de ligação junto à rede de Convidado SHS sem fios. Agora pode abrir o seu navegador de internet.
4. Se se deparar com uma página de erro de certificado, clique em "Continuar para este site."
5. Leia e aceite o contrato de licenciamento do utilizador final para aderir à Rede de Convidados.



## Utilizar o telefone do seu quarto

Para sua comodidade, cada cama de paciente tem um telefone. Os dispositivos de controlo de volume do telefone (amplificadores para telefone) e os dispositivos de telecomunicações para surdos (TDD) também se encontram disponíveis gratuitamente. Peça assistência a um membro da sua equipa de cuidados de saúde.

Para ligar para qualquer extensão do hospital: marque o número de telefone composto por 5 dígitos

Chamadas locais de longa distância: marque 9 + 1 + código de área + 7 dígitos

Assistência ao operador do hospital: marque 0

Se houver algum problema com o seu telefone, informe o seu enfermeiro ou outro membro da equipa de cuidados de saúde.

# O seu conforto



## Serviços de refeitório

Os nossos chefs, funcionários de cozinha, e nutricionistas registados sentem satisfação em servir alimentos deliciosos e nutritivos, enquanto promovem a saúde e a recuperação.

Job Didie, Serviços de alimentação,  
St. Luke's Hospital

### Horários de refeições no quarto:

#### Pequeno-almoço

Servido entre as 07:30 e as 08:30

#### Almoço

Servido entre as 11:30 e as 12:30

#### Jantar

Servido entre as 16:30 e as 17:30

Os nossos chefs estão sempre a preparar novos menus, por isso, peça a um membro da sua equipa de cuidados de saúde para lhe trazer o menu mais recente antes da refeição.

Se tiver alguma questão relativa às suas especificações dietéticas terapêuticas, os nossos nutricionistas registados terão todo o gosto em o/a assistir. Informe a sua equipa de cuidados de saúde no caso de desejar falar com um nutricionista.

### Cafetaria(s)

Pode encontrar uma grande variedade de alimentos frescos e refeições quentes nas nossas cafetarias. Passe por cá para uma refeição saborosa e saudável durante o pequeno-almoço, almoço ou jantar, ou compre um lanche nos nossos quiosques. Também estão disponíveis máquinas de venda automática 24 horas por dia numa área adjacente à cafetaria. Visite "Para os seus convidados" para saber mais sobre o horário da cafetaria e do café.

### Perda de peso

Se procura uma forma de controlar o seu peso e viver uma vida mais saudável, a nossa equipa do Centro de Perda de Peso do Southcoast Health está aqui para ajudar. Os nossos programas médicos e de perda de peso cirúrgica dar-lhe-ão as ferramentas de que necessita para atingir os seus objetivos de perda de peso.



[southcoast.org/  
weightloss](https://southcoast.org/weightloss)

Michele Graf  
Paciente do programa de perda de peso

## O nosso ambiente terapêutico

O Southcoast Health implementou várias iniciativas para criar um ambiente terapêutico para pacientes e funcionários, incluindo:

- Horas de silêncio
- Lembretes para silenciar os seus dispositivos enquanto estiver nos nossos campus
- Horários de visita para proporcionar ligações à comunidade
- Cuidados de enfermagem centrados no paciente
- Agendamento de atividades de cuidados em conjunto, permitindo períodos de descanso mais longos
- Assistência pastoral de apoio à cura espiritual
- Alterações na nossa iluminação durante o dia para promover momentos tranquilos
- Canal de cuidados na TV, que passam música calmante para o ajudar a descansar

### Limpeza

#### O seu quarto

A nossa equipa de limpeza profissional trabalha arduamente para lhe oferecer um quarto limpo. Os quartos dos pacientes são limpos diariamente; os pisos, mesas, telefones, casas de banho, e tabuleiros para cama são higienizados.

Diga-nos se há algo que possamos fazer para tornar a sua estadia mais confortável. Pode contactar-nos através das extensões abaixo.

Charlton Memorial Hospital:  
**37043**

St. Luke's Hospital:  
**35219**

Tobey Hospital:  
**34335**

### Apoio religioso e espiritual

O Southcoast Health valoriza a importância da assistência pastoral e da espiritualidade como parte do processo terapêutico dos nossos pacientes. O nosso Departamento de Assistência Pastoral trabalha em estreita colaboração com a sua equipa de cuidados de saúde para providenciar oração, orientação espiritual, e outros serviços pastorais a outros pacientes que deles necessitem.

Os capelães católicos e padres estão disponíveis para lhe prestar apoio espiritual a si e à sua família nos três hospitais de segunda a sexta. Informamos que os padres só se encontram disponíveis à noite e ao fim de semana em caso de emergência.

Os líderes espirituais de qualquer designação religiosa podem voluntariar-se ou visitar pacientes nos nossos hospitais. Para mais informações contacte os escritórios de Assistência Pastoral:

Charlton Memorial Hospital:  
**508-973-7114**

St. Luke's Hospital:  
**508-997-1515 (Ext. 25491)**

Tobey Hospital:  
**508-273-4105**

### Artigos de conforto

Abaixo, apresentamos os artigos de conforto disponíveis mediante pedido:

- Champô
- Desodorizante
- Sabonete
- Máscaras de dormir
- Tampões para os ouvidos
- Bálsamo labial
- Escova de dentes
- Lâminas de barbear
- Kit de recuperação

# A sua segurança



## Emergência do paciente - "Código A"

Há alturas em que um paciente ou visitante pode estar preocupado com uma alteração significativa no estado do paciente que possa ser uma emergência médica. **Perante a eventualidade deste tipo de situação, use o "Código A" para pedir ajuda.** O Código A pode ser usado quando um paciente aparenta sofrer uma alteração significativa do seu estado, da qual a equipa de cuidados de saúde não esteja ciente. As alterações podem incluir dificuldade em respirar, convulsões, confusão, estado mental, ou quando o paciente possa estar a agir ou a sentir-se estranho.

Para chamar o Código A, marque 4357 ou AJUDA em qualquer telefone do hospital. Ser-lhe-á perguntado o número do quarto, o nome do paciente, a preocupação do paciente, e o seu nome.

A chamada ativará a Equipa de Resposta Rápida, uma equipa multidisciplinar de especialistas em cuidados intensivos, que se reunirão junto à cama do paciente para avaliar o seu estado e aconselhar sobre a melhor forma de proceder com cuidado.

## Serviços de ação social clínica

Condições médicas graves podem frequentemente fazer com que os pacientes sintam stress ao nível pessoal, familiar e financeiro. Do mesmo modo, problemas económicos, sociais e emocionais pré-existentes podem afetar negativamente a saúde geral de um paciente ou a recuperação de uma doença. Os assistentes sociais clínicos do Southcoast Health estão disponíveis para providenciar apoio emocional e aconselhamento, a fim de ajudar os pacientes a lidar com a sua condição, prepará-los para terem alta do hospital e abordar os seus problemas de saúde.

Os membros da sua equipa médica podem envolver assistentes sociais para o ajudarem a si e à sua família a navegarem no sistema de saúde e a abordar preocupações que afetem a sua saúde e bem-estar. Podem transmitir-lhe informações relativas aos recursos da comunidade e fazer as referências necessárias para o assistir após ter alta do hospital. Também pode pedir para falar com um assistente social para preocupações de saúde mental, uso de substâncias, ou de preocupações de segurança. Os assistentes sociais são licenciados e têm formação em áreas de assistência social médica e em saúde comportamental. O seu objetivo é apoiá-lo durante a sua estadia no hospital e ajudá-lo a criar um plano de alta que aborde as suas necessidades de recuperação.



## Política de combate ao tabagismo

O Sistema do Southcoast Health mantém um campus livre de tabaco, fumo e vape. Esperamos que os nossos funcionários, pacientes, e visitantes se abstenham de fumar ou de usar quaisquer produtos contendo tabaco enquanto estiverem em qualquer unidade do Southcoast Health e bairros circundantes.

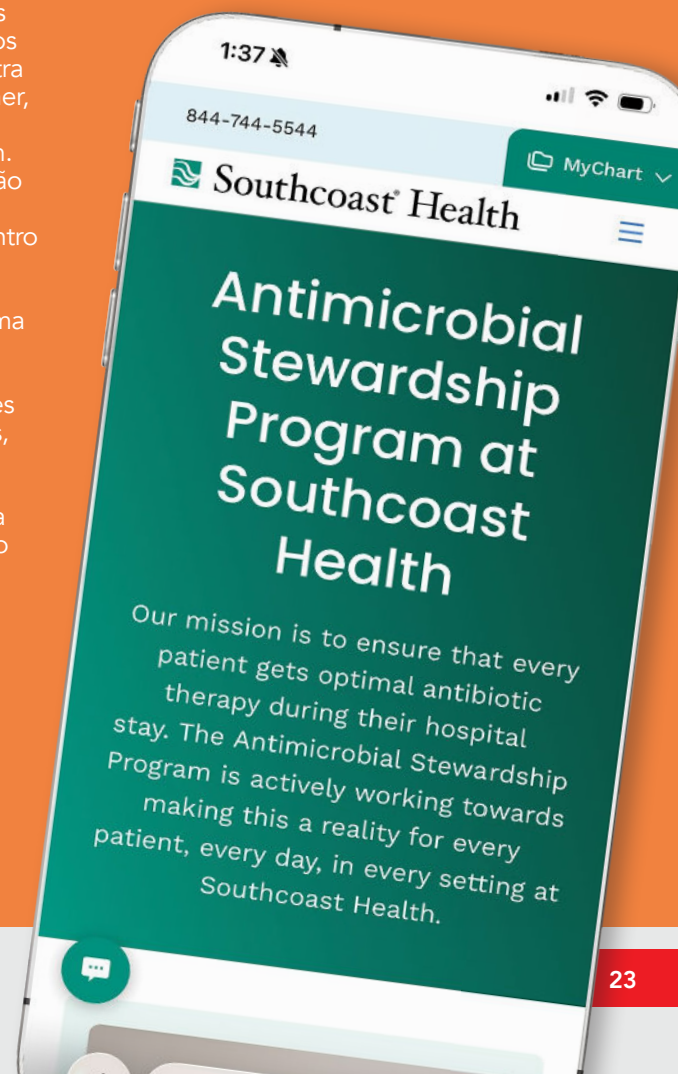
O uso de tabaco é definido com a utilização de cigarros, charutos, cachimbos, tabaco sem combustão, ou outros produtos com tabaco. Além disso, esta política também abrange outros dispositivos sem tabaco, como cigarros eletrônicos e canetas de vape que não usem produtos contendo tabaco, mas que gerem vapor que possa conter nicotina ou outros componentes. Também proíbe expressamente a utilização de outros produtos que não contenham tabaco, como a marijuana.

Os pacientes que fumem podem optar por várias opções de substituição mediante pedido. Se estiver interessado em usar um produto de substituição do tabaco enquanto for paciente num hospital Southcoast Health, fale com o seu enfermeiro sobre as suas opções.

## Qualidade e segurança: como o Southcoast Health avalia o seu desempenho

No Southcoast Health, a qualidade e a segurança são a base dos cuidados que prestamos a todos os nossos pacientes, funcionários e comunidade. Orgulhamo-nos dos excelentes resultados, dos nossos reconhecidos centros de excelência e dos nossos processos baseados em evidências, presentes nos nossos três hospitais, sete centros de atendimento de urgência, três serviços de urgência, dois centros oncológicos, centros de cirurgia ambulatoria e 60 locais adicionais de cuidados e reabilitação, desde o sudeste de Massachusetts até Rhode Island.

"A prevenção de danos é uma grande prioridade para o Southcoast Health. Seguimos as melhores práticas dos Centros de Controle e Prevenção de Doenças (CDC) para garantir a segurança das nossas instalações, dos nossos pacientes e funcionários contra infeções", afirma o Dr. Hackner, Diretor Clínico e Académico do Southcoast Health System. "A nossa equipa de prevenção de infeções e de doenças infecciosas, bem como o Centro de excelência antimicrobiana da IDSA, colaboram com os especialistas de todo o sistema para prevenir danos. A nossa abordagem assenta num ambiente limpo, nas melhores práticas de higiene das mãos, numa formação eficaz e na aprendizagem pontual. Acreditamos que uma cultura justa incentiva a comunicação de problemas, o trabalho em equipa e a melhoria contínua dos processos. Os nossos compromissos relativos aos cuidados de saúde baseados em dados e centrados na pessoa contribuem diariamente para um ambiente de recuperação seguro e de alta qualidade no Southcoast."



# A sua segurança



## Prevenção e controlo de infeções

A prevenção e o controlo de infeções são da responsabilidade de todos os presentes no ambiente hospitalar. O nosso Departamento de Prevenção de Infeções implementou um programa para proteger pacientes, funcionários, e visitantes e reduzir o risco de infeções. São usadas estratégias adicionais em determinadas áreas. Por exemplo, pode ver sinais afixados nas portas dos pacientes a indicar a necessidade de medidas de proteção especiais. Estas medidas adicionais ajudam a controlar a transmissão de determinados germes ou doenças. É importante procurar, ler, e seguir estes sinais de advertência.

A sua segurança é a nossa prioridade. Se tiver questões ou preocupações sobre o controlo de infeções, peça a um membro da sua equipa de cuidados de saúde para o colocar em contacto com um membro do nosso Departamento de Controlo de Infeções.

## Lembretes importantes: Cubra a boca quando tossir

Doenças respiratórias graves, como a influenza, a COVID-19, vírus sincicial respiratório (RSV), tosse convulsa, e síndrome respiratória aguda grave (SARS) propagam-se através da tosse ou dos espirros ou mãos sujas.

Para ajudar a impedir a propagação dos germes:

- Cubra a sua boca e nariz com um lenço de papel quando tossir ou espirrar — Se não tiver um lenço de papel, tussa ou espirre para a parte de cima da sua manga, não para as suas mãos.
- Coloque o seu lenço de papel usado no caixote do lixo.
- Limpe as suas mãos depois de tossir ou espirrar, usando sabão e água ou um desinfetante para mãos à base de álcool.

Nota: poderá ser-lhe pedido para colocar uma máscara cirúrgica para proteger os outros. Também lhe poderá ser pedido para usar uma máscara se estiver doente ou se achar que se quer proteger.

## Lave as suas mãos

Lavar as mãos é uma das melhores formas de evitar infeções e controlar a propagação de doenças. Os funcionários do hospital e os médicos devem lavar as suas mãos antes de entrar no seu quarto e após cuidarem de si. Pode perguntar ao seu cuidador se lavou as mãos antes de cuidar de si. Também deve lavar as suas mãos frequentemente, e os funcionários podem ajudá-lo, se necessário.



## Mantendo-o seguro durante o seu procedimento

Quer vá realizar uma cirurgia ou um procedimento enquanto paciente interno ou paciente externo, os seus cuidadores tomarão várias medidas para assegurar a sua segurança e para evitar infeções e outras complicações. Também o iremos incentivar a participar em algumas destas atividades.

### Verificação do paciente

Confirmaremos que é o paciente agendado para o procedimento perguntando-lhe o seu nome e data de nascimento para garantir que as informações correspondem ao registo médico. Se não estiver a usar uma pulseira, perguntar-lhe-emos o seu nome, data de nascimento e morada para garantir que coincide com o registo médico.

### Sinalização de local cirúrgico

Discutiremos que procedimento irá realizar e em que parte do corpo, se aplicável, e garantir que as informações correspondem às do registo médico. De seguida, o seu cirurgião assinará o local com "sim."



[southcoast.org/services/cardio-heart-vascular/the-watchman](https://southcoast.org/services/cardio-heart-vascular/the-watchman)

### Intervalo

Antes de iniciarmos o seu procedimento e com o cirurgião presente no quarto, verificaremos se todos os presentes no mesmo concordam que tudo se encontra preparado para proceder com o procedimento em segurança. Fá-lo-emos usando uma lista de verificação escrita detalhada.

### Porque nos repetimos?

Durante a sua estadia, ser-lhe-ão feitas as mesmas perguntas várias vezes. Esta prática ajuda-nos a garantir que estamos a prestar os cuidados adequados ao paciente certo. Não pense que não o estamos a ouvir. Queremos mantê-lo seguro enquanto estiver ao nosso cuidado.



Adam Saltzman, MD  
Diretor Médico do Programa  
Estrutural de Doenças Cardíacas

# Após a sua estadia

## Planeamento da alta

Regra geral, o plano de alta é o seguinte:

- Avaliação do paciente pelo médico de serviço.
- Discussão com o paciente ou com o seu representante.
- Planeamento para o regresso a casa ou para transferência para outra unidade de saúde.
- Determinar se necessitar da assistência de um cuidador ou de outro tipo de apoio.
- Obter referências de uma agência de cuidados domiciliários e/ou organizações de apoio adequadas na comunidade.
- Agendar consultas de acompanhamento ou testes.
- Formação médica ou análise de receitas.

## Nota de alta:

As altas baseiam-se no momento em que cumprir os seus objetivos de cuidados e podem acontecer a qualquer momento do dia. Agende a sua boleia para casa em conformidade. Informe a sua equipa de cuidados de saúde se precisar de ajuda para coordenar uma boleia. Antes de sair, certifique-se de quem tem todos os seus bens pessoais, objetos de valor e qualquer medicação que tenha trazido de casa consigo.

Aihanuwa Osayi-Osazuwa, Coordenadora da unidade de saúde NA  
Tobey Hospital



Audrey O'Brien, Especialista em alta hospitalar e Contacto de farmácia, e Karyn L. Simoneau, Farmacêutica responsável

## Serviços de farmácia do Southcoast Health

Os pacientes do Charlton Memorial e do St. Luke's têm uma opção conveniente para levantarem as suas receitas no hospital antes de terem alta.

Fale com o seu Contacto de dispensa farmacêutica\* para pedir para as receitas serem levantadas antes de ter alta do hospital. Após terem alta, os pacientes podem continuar a reabastecer as suas receitas na Farmácia do Southcoast Health ou serem transferidos para outra farmácia. A farmácia está aberta a todos os pacientes e ao público. **Para encontrar a farmácia para pacientes externos, peça a um membro da sua equipa de cuidados de saúde e siga os sinais indicadores localizados nas receções de cada um dos hospitais.**

*\*Está disponível um Contacto de Farmácia para visitar os pacientes, a fim de discutir a opção de levantarem os seus medicamentos para alta nas instalações. Informe o seu enfermeiro/a no caso de querer beneficiar deste serviço. Aplicam-se os seus co-pagamentos padrão.*

## Informações farmacêuticas para pacientes externos

Peça a um membro da sua equipa de cuidados de saúde mais informações sobre os nossos serviços de Farmácia Especializada.

### Farmácia do Southcoast Health Charlton Memorial Hospital

363 Highland Avenue  
Fall River, MA 02720  
508-973-7375

### Farmácia do Southcoast Health St. Luke's Hospital

101 Page Street  
New Bedford, MA 02740  
508-973-5449

### Farmácia do Southcoast Health

208 Mill Road  
Fairhaven, MA 02719  
508-973-2420

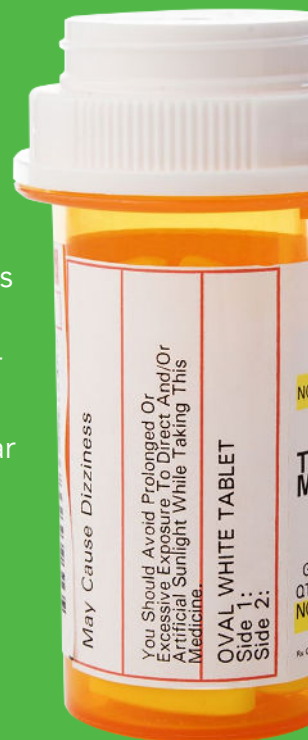
*Informamos que o horário da Farmácia para Pacientes Externos pode variar em função do local.*

## Farmácia do Southcoast

Quer tenha sido submetido a cirurgia no Southcoast Health ou o seu médico lhe tenha prescrito medicação, há uma forma fácil de levantar as receitas prescritas nas instalações. Na farmácia do Southcoast no Charlton Memorial Hospital e no St. Luke's Hospital, oferecemos aos pacientes uma forma conveniente de receberem os seus medicamentos e iniciarem o percurso da cura mesmo antes de sair da unidade de cuidados de saúde. Peça a um membro da sua equipa de cuidados de saúde ajuda para levantar as suas receitas antes de abandonar os nossos cuidados.



[southcoast.org/services/pharmacy](https://southcoast.org/services/pharmacy)



# Após a sua estadia



## Southcoast Health at Home

Quando estiver preparado para sair do hospital, o Southcoast Health at Home está disponível para o ajudar com a sua recuperação em casa, oferecendo cuidados de saúde domiciliares excepcionais, cuidados de apoio e muito mais.

Quer tenha sido submetido a cirurgia ou esteja a recuperar de/viver com uma doença, personalizamos os seus cuidados e tratamento para satisfazer as suas necessidades de saúde, e oferecemos uma variedade de serviços para este fim.

### Cuidados de saúde domiciliares

Oferecemos muitos serviços de cuidados de saúde em sua casa (residência privada, instalações de residência assistida, ou outro local). O nosso objetivo é ajudá-lo a recuperar a sua independência, onde se sentir mais confortável a receber tratamento.

Os nossos serviços de Cuidados de Saúde Domiciliares incluem:

- Enfermagem especializada
- Fisioterapia
- Terapia ocupacional
- Patologia do discurso/linguagem
- Ação social médica
- Assistentes de saúde domiciliar

### Cuidados especiais

Os nossos serviços de especialidade encontram-se disponíveis para pacientes com necessidades de cuidados de saúde especiais e doenças crónicas, como diabetes, falha cardíaca, e doença pulmonar obstrutiva crónica — oferecemos cuidados avançados individuais para as suas necessidades.

Os nossos serviços de Cuidados Especializados incluem:

- Telessaúde e monitorização remota
- Saúde comportamental
- Prevenção de quedas
- Saúde materno-infantil
- Cuidados cardiopulmonares avançados
- Cuidados pós-operatórios após substituição de articulações



[southcoast.org/at-home](https://southcoast.org/at-home)

Rebecca Souza MSN, ANP, ACHPN, com John Arruda





Elizabeth Sutton, OT, com David Hartford

### Serviços de cuidados de apoio

Os nossos Serviços de Cuidados de Apoio, incluem um lar de idosos e cuidados paliativos, gestão de sintomas, aconselhamento de apoio e planeamento de cuidados avançados, e é indicado para pacientes com:

- Cancro
- Doença cardíaca, pulmonar ou hepática
- Diabetes
- ELA
- Doença de Parkinson
- AVC
- Esclerose múltipla
- Fibrose quística
- VIH/SIDA
- Doenças sanguíneas
- Demência
- Doença de Alzheimer

**Fale com um membro da sua equipa de cuidados de saúde para se informar sobre os nossos serviços ou telefone-nos para o**

### Faça a diferença — Envolve-se

Estamos sempre à procura de voluntários para ajudar com as nossas necessidades de cuidados de apoio. Junte-se à nossa equipa de voluntários hoje visitando [southcoast.org/at-home](https://southcoast.org/at-home) ou fazendo um donativo para contribuir com fundos que ajudam a apoiar os nossos pacientes e funcionários.

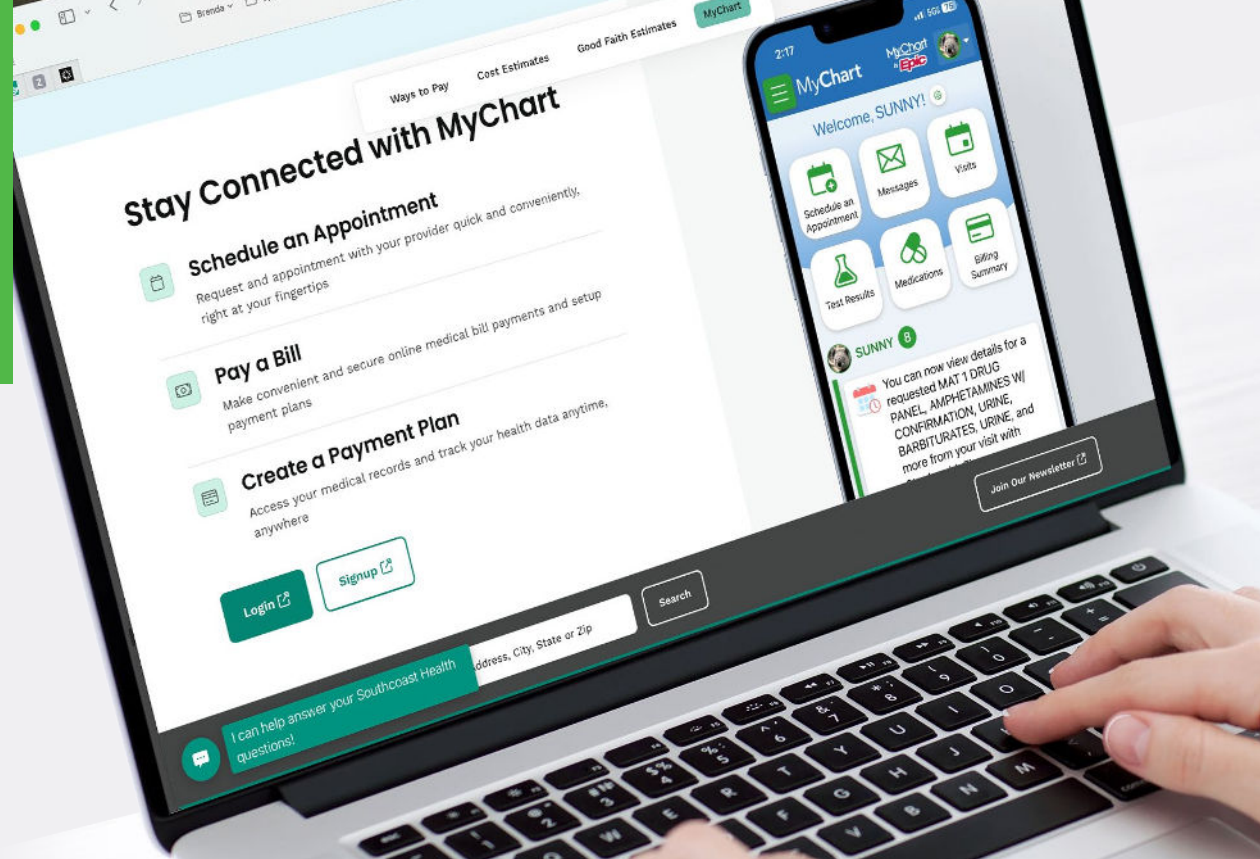


[southcoast.org/at-home/volunteer](https://southcoast.org/at-home/volunteer)



Diane Moura, LPN, Jessica Magalhaes, LPN e Antonio Eires, LPN, Southcoast Health at Home

# Após a sua estadia



## Despesas médicas – O que esperar

A maioria dos pacientes receberá uma fatura do hospital que reflete o saldo das deduções do seguro, co-pagamentos, ou participações. Os pacientes devem esperar pagar antes ou no momento dos serviços (dependendo do tipo de serviço). Poderão ser enviadas faturas adicionais de outros prestadores, como:

- Radiologia
- Anestesiologia
- Neonatologia
- Patologia
- Serviço de Urgências
- Especialistas adicionais envolvidos nos seus cuidados

## A sua fatura médica – Informações e serviços financeiros

O Southcoast Health quer fazer todos os possíveis para o ajudar a cumprir com as suas obrigações financeiras de cuidados hospitalares. Os nossos funcionários dos Serviços Financeiros para Pacientes podem aconselhá-lo sobre programas de assistência para cuidados de saúde para os quais possa ser elegível. Os funcionários dos Serviços Financeiros para Pacientes podem analisar a sua elegibilidade para programas estatais e federais, incluindo cuidados gratuitos. Podem ajudá-lo a candidatar-se a estes programas e assistir na elaboração de um plano de pagamento ou de um acordo que satisfaça as suas necessidades.

Se antecipar problemas em pagar pelos seus cuidados hospitalares e quiser assistência para avaliar o apoio do estado, contacte os Serviços Financeiros para Pacientes através do número: **508-973-5070**.

Se tiver questões relacionadas com a sua fatura ou quiser criar um plano de pagamento, contacte a nossa unidade do serviço de apoio ao cliente através do número: **508-973-1212**.

## Os Seus Direitos e Proteções Contra Contas Médicas Inesperadas

Quando recebe cuidados de urgência ou assistência por um médico fora da rede num hospital ou centro cirúrgico ambulatorial dentro da rede, tem garantida a proteção contra cobranças surpresa ou de saldo remanescente.

Tem proteção contra cobranças de saldo remanescente relativamente a:

- Serviços de urgência
- Determinados serviços num hospital ou centro cirúrgico ambulatorial dentro da rede

Se acredita que lhe fizeram uma cobrança indevida, contacte o Departamento de Saúde e Serviços Humanos através do número 1-877-696-6775 ou o Departamento de Saúde de Massachusetts através do número 617-624-6000.



## Ferramentas digitais

O Southcoast Health disponibiliza ferramentas digitais para o manter em contacto. Encontre um médico, aceda ao MyChart, reserve um lugar nos cuidados intensivos, marque consultas, verifique resultados de laboratório, reabasteça receitas, comunique com médicos, e mais. Descarregue-a gratuitamente hoje na App Store ou na Google Play Store.

### MyChart – As suas informações de saúde

O MyChart é um site e uma aplicação para dispositivos móveis intuitivo, seguro, e gratuito, que lhe confere acesso às suas informações de saúde. Com o MyChart, pode ver os seus medicamentos, resultados de testes, e informações de saúde, bem como aceder a outros serviços, como pedidos e agendamento de consultas, pagar as suas faturas, e comunicar com a sua equipa de cuidados de saúde.

O MyChart faz parte do nosso registo médico eletrónico. O Southcoast Health fez um investimento significativo nesta tecnologia para que possamos cuidar melhor de si, comunicar consigo de uma maneira eficiente, e torná-lo num participante nos seus cuidados de saúde.

Verifique as suas informações de saúde hoje visitando, **mychart.southcoast.org** ou descarregue a aplicação na App Store no seu dispositivo móvel.

### Agendamento de consultas online

Agende consultas médicas, visitas aos Cuidados Intensivos e teste de laboratório de acordo com a sua disponibilidade!

### Seminários online mensais

Sintonize-se a partir do conforto de sua casa. Aprenda com especialistas sobre Perda de peso, Substituição de articulações, Saúde cardíaca e muito mais!

### Portal de Pacientes MyChart

Assuma o controlo dos seus cuidados de saúde.

### Check-in online do MyChart

Poupe tempo com a nova funcionalidade de Check-in online do MyChart.

Edite as suas informações pessoais, incluindo medicamentos e alergias, e pague o seu co-pagamento online antes da sua consulta agendada.

### Agendamento direto no MyChart

Marque convenientemente uma consulta com o seu médico ou equipa de cuidados de saúde usando a aplicação MyChart.

### Consultas de Telesaúde

Cuidados a partir do conforto de sua casa, onde quer que esteja!

### Southcoast SAM

O SAM é o seu assistente pessoal de saúde digital. Pode perguntar tempos de espera, pagar uma fatura, encontrar um médico, obter as últimas informações, e mais. Encontre o SAM em [southcoast.org](http://southcoast.org).



# Após a sua estadia

## O seu guia para entender o estado de observação e informações sobre a cobertura

### O que é um estado de observação?

A observação é um estado específico que permite aos prestadores colocar um paciente nos cuidados intensivos no hospital, por um período de tempo limitado, para determinar a necessidade de admissão do paciente. Pode ser admitido em alguns casos, o que significa que permanecerá em estado de observação durante a noite.

A qualidade dos seus serviços é a mesma, independentemente de ser um paciente em observação ou um paciente para admissão em internamento.

### Qual é a diferença entre a faturação de um estado de paciente de internamento e um estado de observação?

Uma estadia em observação é faturada como um serviço para pacientes externos.

### O que motiva um estado de observação?

Muitas condições médicas podem motivar a necessidade de observação, como sintomas que, por norma, se resolvem num período de 24 a 48 horas, ou quando a necessidade de hospitalização não é evidente. A observação permite ao seu prestador ter mais tempo para avaliar ou tratar um paciente e decidir admiti-lo ou dar-lhe alta.

### E se o meu prestador decidir que a minha condição requer internamento como paciente nos cuidados intensivos?

Quando essa determinação é feita, o seu prestador deve escrever uma ordem para converter o seu estado de observação enquanto paciente externo em admissão enquanto paciente interno. Uma ordem escrita é enviada para a sua seguradora para informações de faturação.

### E se o meu prestador decidir que não careço de internamento como paciente nos cuidados intensivos?

O seu prestador irá dar-lhe "alta" e agendar cuidados de acompanhamento enquanto paciente externo.

### Se tiver um procedimento em breve, o meu prestador pode designar um estado de observação antes de o procedimento ser realizado?

Não, a rotina de preparação antes de um teste ou procedimento não é viável para um estado de observação. A observação só é pedida após um procedimento, e apenas após um período de recuperação de rotina resultante de uma complicação, que requiera tempo adicional para acompanhamento e tratamento.

### O que se espera que pague enquanto paciente em observação?

Uma vez que a observação se trata de um serviço para pacientes externos, aplicam-se quaisquer benefícios para pacientes externos. Para melhor estimar os co-pagamentos, participações, deduções, e outros custos associados ao seu estado de paciente externo, contacte diretamente a sua seguradora. Por norma, as informações de contacto podem ser encontradas no verso do seu cartão do seguro.

### O que se espera que pague enquanto paciente em observação se tiver MEDICARE?

O governo federal define regras sobre cobertura da Medicare. Se for admitido no hospital enquanto paciente interno, os seus cuidados e tratamento são abrangidos nos termos dos seus benefícios da Parte A da Medicare. Pagaria uma dedução e uma participação com base no número de dias que passou no hospital.

Se for colocado em observação, os cuidados que receber são abrangidos enquanto estatuto de paciente externo, nos termos dos benefícios da Parte B da Medicare. Pagaria uma dedução e uma participação de 20% baseada no tipo de serviços prestados no hospital.

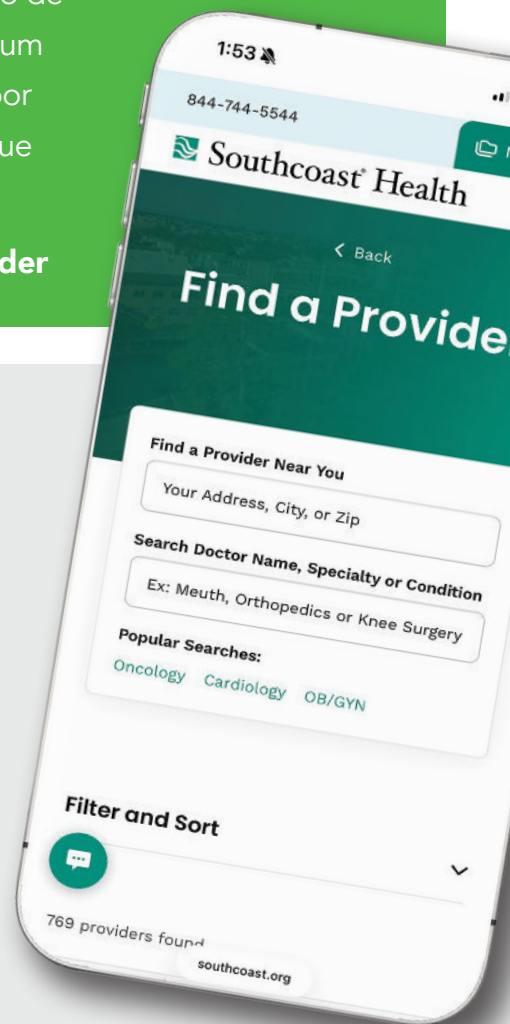


## Precisa de um prestador de cuidados?

O Southcoast Health faz com que seja mais fácil encontrar um médico de clínica geral ou um especialista perto de si. Visite a nossa página “Encontrar um prestador de cuidados”, pesquise por localização, especialidade, ou marque uma consulta online.



Visite [southcoast.org/find-a-provider](https://www.southcoast.org/find-a-provider)



### É importante referir:

- A Medicare requer que seja faturado por quaisquer medicamentos auto-administrados, como medicamentos orais, cremes, pomadas, inaladores, gotas oftálmicas, gotas auditivas, supositórios, e insulina.
- Assistência com atividades da vida quotidiana, como supervisão para prevenir quedas, banho, caminhadas, e transferência da cama para a cadeira, não requerem hospitalização continuada nos cuidados intensivos, nos termos do seu benefício da Medicare.

### Os dias em observação contam para a estadia de três dias exigida para pacientes da Medicare e para a cobertura de enfermagem domiciliar?

Não, as noites/horas em observação não contam para a estadia de três dias exigida pela Medicare.

### Subscritores Medicare Advantage

- Os planos Medicare Advantage podem ter custos e benefícios diferentes dos da Medicare original, mas as pessoas com planos Medicare Advantage têm os mesmos direitos e proteção que os da Medicare original (Parte A e Parte B).

- Nos termos da Medicare Advantage, a aprovação da seguradora é necessária em vez do estado de paciente interno/observação, ao determinar a cobertura em instalações de enfermagem especializada.

Para mais informações, telefone a um representante da Medicare em 800-MEDICARE (800-633-4227) ou saiba mais sobre as opções das suas Instalações de Enfermagem Especializada (SNF) visitando [www.medicare.gov/publications](http://www.medicare.gov/publications) e vendo o folheto “Cobertura Medicare para Instalações de Enfermagem Especializada”.

### Contestar o estado de observação ou de paciente interno

Se acreditar que os serviços que está a receber no hospital devem ser faturados como serviços para pacientes internos, siga as instruções ao receber o seu Resumo de Aviso da Medicare para contestar as taxas hospitalares listadas nos termos da Parte B do aviso. Informamos que o seu aviso é enviado após a sua estadia no hospital ter terminado, e um recurso só terá lugar após ter tido alta do hospital.

**Peça a um membro da sua equipa de cuidados de saúde para o colocar em contacto com o seu Gestor de Caso para explicar o que não entender sobre os seus benefícios.**

# Após a sua estadia

## Formas de Retribuir

Sendo um sistema de saúde regional sem fins lucrativos, o seu donativo dedutível de imposto ao Southcoast Health pode ter um impacto duradouro na saúde da nossa comunidade.



### Faça a diferença através do departamento Mission Advancement

A sua generosidade é um investimento que sustenta a nossa promessa aos nossos pacientes e à comunidade de prestar assistência excepcional por pessoas que se preocupam. Cada donativo, independentemente do tamanho, faz a diferença. O impacto coletivo dos donativos é um investimento em cuidados e serviços acessíveis e convenientes.

O seu donativo:

- Garante que a nossa equipa tem o apoio e os recursos necessários para fornecer cuidados de saúde transformadores
- Constrói instalações de classe mundial que correspondem ao atendimento de classe mundial que a nossa equipa oferece
- Oferece programas de educação e intervenção que satisfazem as necessidades da nossa comunidade

### Programa de Pacientes Gratos

Se a sua equipa de cuidados lhe proporcionou a si ou a um ente querido uma experiência excepcional e gostaria de lhe prestar homenagem, sugerimos-lhe que ofereça um tributo ao excelente serviço, fazendo uma contribuição para o Southcoast Health em seu nome.

O Nosso Programa de Pacientes Gratos é uma forma significativa de homenagear os nossos prestadores de cuidados e equipa de apoio com um donativo em seu nome.

### Leadership Giving Society

No Southcoast Health, estamos empenhados em prestar cuidados de saúde de excelência, através da excelência no atendimento e na prática clínica. Um donativo à liderança no valor de 1000 USD ou superior é um investimento no futuro do Southcoast Health e na saúde da nossa comunidade.

Os benefícios da adesão à Leadership Giving Society incluem reconhecimento especial de doador à liderança e oportunidades únicas para aprender mais sobre cuidados de saúde na Costa Sul e explorar a ampla gama de serviços do hospital. Saiba mais em

[www.southcoast.org/giving](http://www.southcoast.org/giving)

### Formas de Contribuir

**Faça um donativo online:**  
[southcoast.org/giving](http://southcoast.org/giving)

**Faça um donativo por telefone:**  
508-973-5353

**Faça um donativo por correio:**  
Southcoast Health  
Mission Advancement  
141 Page Street  
New Bedford, MA 02740

*Por favor, endosse os cheques ao Southcoast Health e indique quaisquer designações ou restrições ao seu donativo.*

Contacte-nos se desejar saber mais sobre donativos programados, legados ou doações de ações/bens em [missionadvancement@southcoast.org](mailto:missionadvancement@southcoast.org) ou através do número 508-973-5353



[southcoast.org/giving](http://southcoast.org/giving)

## Fazer voluntariado no Southcoast

Quer procure passar um dia, uma hora, ou toda a semana a fazer voluntariado, existem inúmeras opções. Quando se trata de voluntariado, há sempre algo a fazer. Visite **southcoast.org/volunteer** para contactar um gestor de voluntários para saber mais sobre como se pode tornar num voluntário.



Voluntários de 2025: Arthur "Butch" Paul - Charlton Memorial Hospital, Shannon Giumetti - St. Luke's Hospital, Joelle Sladewski - Tobey Hospital, Mary-Ellen Simas - Southcoast Health at Home

## Daisy Awards - Honre a sua enfermeira

O Southcoast Health juntou-se à DAISY Foundation para reconhecer e homenagear enfermeiros extraordinários e compassivos nos hospitais do Charlton Memorial, St. Luke's, e Tobey.

Os familiares fundaram a DAISY Foundation, uma organização internacional sem fins lucrativos, em memória de J. Patrick Barnes. O Patrick faleceu com 33 anos, em finais de 1999, devido a complicações de Púrpura trombocitopénica idiopática (ITP), pouco conhecida, mas uma doença autoimune comum. A família Barnes ficou admirada com as competências clínicas, com o carinho e compaixão dos enfermeiros que cuidaram do Patrick, por isso, decidiu criar este prémio para dizer "obrigado" aos enfermeiros que fizeram uma diferença significativa na vida dos seus pacientes e das famílias dos mesmos.

Mais de 4000 unidades de saúde do conjunto de instituições de educação de cuidados e enfermagem dos 50 estados, e mais de 20 países participam no DAISY Award. DAISY significa Diseases Attacking the Immune System (Doenças que Atacam o Sistema Imunitário).

O Southcoast Health irá seleccionar 24 enfermeiros ao longo do ano para receberem o prémio. As nomeações de pacientes, famílias, e funcionários são bem-vindas. Para nomear um enfermeiro dos hospitais Southcoast Health ou para ler mais sobre o The DAISY Award do Southcoast Health, aceda a

[southcoast.org/daisy-award-nominations](https://southcoast.org/daisy-award-nominations)



Nomeie o seu enfermeiro/a lendo o código QR.

# Após a sua estadia



O Southcoast Health está empenhado em rever todas as preocupações dos pacientes e em comunicar as medidas tomadas para abordar e resolver tais preocupações. Para transmitir os seus comentários sobre os seus cuidados no Southcoast Health, telefone ou escreva para:

Southcoast Health System  
Patient Experience Department  
101 Page Street  
New Bedford, MA 02740

Southcoast Health Feedback line  
**877-264-7244**  
patientexperience@southcoast.org

Pode também contactar

Massachusetts Board of  
Registration in Medicine  
200 Harvard Mill Sq., Suite 330  
Wakefield, MA 01880  
**781-876-8200**  
mass.gov/orgs/board-of-registration-  
in-medicine

Massachusetts Department of  
Public Health  
Division of Health Care Quality,  
Complaint Unit  
99 Chauncy Street  
Boston, MA 02111  
**800-462-5540**  
mass.gov/dph/dhcq/

The Joint Commission  
Division of Accreditation Operations  
Office of Quality Monitoring and  
Patient Safety  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
**800-994-6610**  
Fax: **630-792-5636**

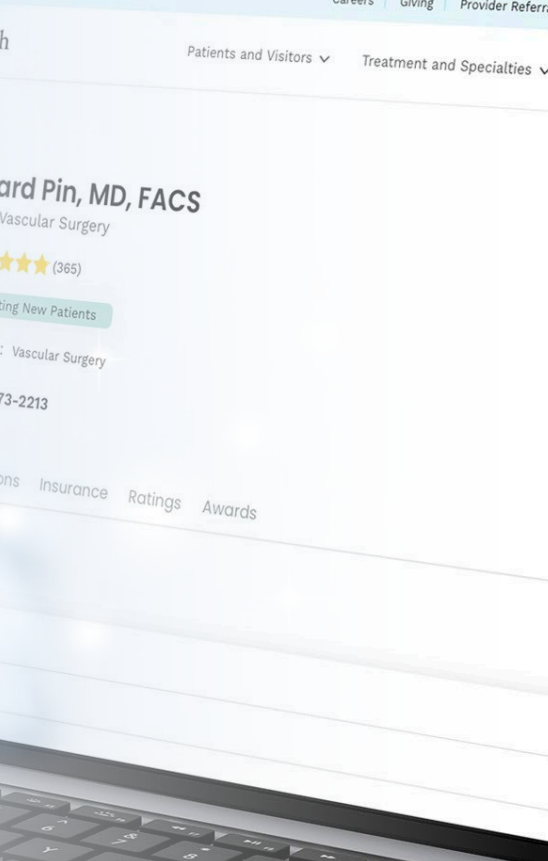
complaint@jointcommission.org  
jointcommission.org/resources

## Inquéritos de satisfação do paciente

Agradecemos todos os comentários sobre o serviço que você ou os seus entes queridos receberam enquanto nossos pacientes.

### Mais atenção:

O Southcoast Health acredita que os pacientes devem ser participantes ativos nos cuidados de saúde, comparando a qualidade, o serviço e os custos. Compreendemos que procura cuidados da mais elevada qualidade, serviços de atendimento ao cliente de qualidade superior, compaixão, cortesia e respeito. Queremos que receba cuidados e serviços excepcionais no Southcoast Health. Para sabermos mais sobre a sua experiência, trabalhamos com o NRC Health para conduzir questionários para pacientes em todas as nossas áreas de serviço.



Carol Campini  
Paciente oncológica do Southcoast  
Health e orgulhosa sobrevivente

### Quem receberá um questionário da NRC Health?

Pouco depois de regressar a casa após a sua estadia enquanto paciente interno, a NRC Health, poderá contactá-lo por e-mail, mensagem, ou telefone. Se for selecionado para participar, dedique alguns minutos a preencher o nosso questionário.

O Southcoast Health também participa no questionário de Avaliação de Prestadores de Cuidados de Saúde dos Consumidores do Hospital (HCAHPS). Este inquérito de satisfação do paciente é apoiado pelo Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos EUA e destina-se a melhorar a qualidade dos cuidados que lhe são prestados. Após ter alta, pode ser selecionado para participar neste questionário HCAHPS. Despenda algum tempo para preencher o questionário HCAHPS. Recebemos os seus comentários com seriedade.

## Centro de Oncologia do Southcoast Health

Se lhe foi diagnosticado cancro, a si ou a um ente querido, saiba que pode encontrar os cuidados compassivos e os tratamentos avançados de que necessita no Centro de Oncologia do Southcoast Health. O nosso programa é certificado pela QOPI®. Desde radioterapia avançada ou quimioterapia, aos mais recentes serviços de imagiologia, a reabilitação oncológica e testes clínicos, damos aos nossos pacientes uma oportunidade para lutarem contra o cancro. Se tiver interesse em saber mais sobre o Centro de Oncologia do Southcoast Health, peça a um membro da sua equipa de cuidados de saúde mais informações.



[southcoast.org/cancer](https://southcoast.org/cancer)

### O que é que o Southcoast Health faz com todos estes comentários?

Usamos as respostas ao questionário para melhorar os cuidados dos pacientes, incluindo a qualidade, a segurança e a experiência.

As classificações por estrelas e os comentários na nossa página Encontrar um Médico ([southcoast.org/doctors](https://southcoast.org/doctors)) provêm de questionários de pacientes conduzidos pela NRC Health.

O questionário é voluntário. Os comentários apresentados no nosso site são anónimos, e não são exibidos os nomes nem as informações de contacto dos pacientes. Publicamos comentários positivos e menos favoráveis de questionários de pacientes. A Equipa de Experiência do Paciente filtra todos os comentários — eliminando as informações privadas dos pacientes, calão, e informações irrelevantes.



### Horário de visita

Para a proteção dos doentes, funcionários e profissionais de saúde do Southcoast Health, cumpra a nossa política de visitas. A versão mais atualizada pode ser encontrada digitalizando o código QR abaixo.

### ICU/CCU

O horário das visitas é aberto e flexível, de acordo com as necessidades e com o estado do paciente. No entanto, a permissão para visitar pode estar dependente de orientação da equipa clínica.

### Maternidade

*O horário das visitas na maternidade do Charlton Memorial Hospital e do St. Luke's Hospital é das 11:00 às 14:00 e das 17:00 às 20:00, diariamente.*

De momento, os horários encontram-se sujeitos a alteração. Se um visitante estiver doente com febre, tosse, dores de garganta, ou prurido no nariz, abstenha-se de visitar até os sintomas desaparecerem. Adicionalmente, a fim de proteger os nossos recém-nascidos e doentes da maternidade de complicações graves, pedimos aos visitantes para não virem se tiverem sido recentemente expostos à COVID-19, sarampo, rubéola, varicela, tuberculose, gripe ou tosse convulsa.

Se desejar limitar o número de visitantes ou chamadas telefónicas para o seu quarto, informe o seu enfermeiro agora.

Os visitantes são incentivados a ficar em casa se se estiverem a sentir mal. Sempre que possível, recomendamos limitar a sua interação com outras pessoas se não se estiver a sentir bem.

*\*Informamos que serão permitidos horários flexíveis em circunstâncias como cuidados compassivos e diagnóstico de fim de vida.*



### Serviços de Maternidade do Southcoast Health

Quer procure um obstetra de confiança ou uma maternidade bem equipada, o Southcoast Health pode ajudar. Damos assistência a novas mães e às suas famílias em comunidades da Costa Sul, dando-lhes um local de confiança para terem o seu bebé. Somos Baby-Friendly® e, com a nossa variedade de localizações e serviços, podemos satisfazer qualquer preferência que a família possa ter em relação ao parto.



Jill Heos, ER, e Cori Fries, ER, St. Luke's Hospital

## A sua segurança é a nossa prioridade

No Southcoast Health, estamos empenhados em proporcionar um ambiente seguro e acolhedor a todas as pessoas que nos procuram. É por isso que a nossa Divisão de polícia e segurança pública (DPPS) adotou medidas proativas para proteger os nossos pacientes, visitantes e funcionários.

Contamos com **agentes oficiais da Polícia especial** do estado de Massachusetts (SSPO) presentes em cada um dos nossos hospitais. Estes SSPO receberam formação completa para neutralizar potenciais ameaças através da estabilização, da intervenção em situações de crise e de um envolvimento empático. No entanto, se uma ameaça exigir uma resposta imediata, os SSPO estão treinados e autorizados a portar armas de fogo e tasers, bem como a desempenhar funções de aplicação da lei até à chegada dos agentes de autoridade locais.

A política do Southcoast Health determina que os funcionários,

pacientes, familiares e visitantes não podem trazer armas de qualquer tipo para as nossas instalações. Implementámos novas medidas para garantir o cumprimento desta política:

- Em 2026, a Southcoast irá instalar **sistemas de deteção de armas** nas entradas de determinados locais dos nossos campus hospitalares, reforçando assim o nosso programa de segurança abrangente. Este sistema de análise de última geração tem capacidade para inspecionar cerca de 4000 pessoas por hora. É 10 vezes mais rápido do que os detetores de metais e não exige que as pessoas esvaziem os bolsos, retirem as malas ou diminuam o seu ritmo ao passar pelo sistema. Além disso, podem passar duas pessoas ao mesmo tempo pelo sistema, permitindo que um pai ou mãe atravesse com uma criança. Vamos testar o sistema na entrada principal do Hospital St. Luke's e na entrada do Serviço de Urgências (SU). Após

avaliar o seu sucesso, iremos instalar tecnologias semelhantes nos hospitais Charlton Memorial e Tobey.

- Também colocámos **caixas de recolha segura** nas entradas dos nossos hospitais. São recipientes nos quais se podem colocar objetos sem incorrer em quaisquer consequências. As pessoas são encorajadas a utilizá-los para entregar quaisquer armas, que não poderão ser recuperadas após o depósito.

Estas medidas ajudam-nos a proteger os nossos pacientes, visitantes e funcionários, ao mesmo tempo que continuamos a prestar cuidados de excelência com compaixão e respeito.

### **Se vir alguma coisa, diga.**

Comunique qualquer atividade suspeita ou problema de segurança a um dos nossos agentes de segurança pública ou ligue para a **Divisão de polícia e segurança pública através do número 508-973-5260.**

# Para os seus convidados



Katelyn Jean, Alimentação e nutrição

## Cafeterias

Pode encontrar uma grande variedade de alimentos frescos e refeições quentes nas nossas cafeterias. Passe por cá para uma refeição saborosa e saudável durante o pequeno-almoço, almoço ou jantar, ou compre um lanche nos nossos quiosques. Também estão disponíveis máquinas de venda automática 24 horas por dia.

### Charlton Memorial Hospital

Pequeno-almoço: 06:30 – 10:00  
Almoço: 11:00 – 14:00  
Jantar: 16:30 – 18:30  
Refeição leve: 14:00 – 16:30  
*Encerrado aos fins de semana e feriados*

### St. Luke's Hospital

Pequeno-almoço: 06:30 – 10:00  
Almoço: 11:00 – 14:00  
Jantar: 16:30 – 18:30  
Refeição leve: 14:00 – 16:30  
*Encerrado aos fins de semana e feriados*

*Os horários da cafeteria estão sujeitos a alterações.*

## Quiosques para café

Os nossos quiosques para café estão convenientemente situados e são locais excelentes para tomar bebidas leves.

*Os horários do café encontram-se sujeitos a alteração.*

**Paciente:** peça assistência a um membro da sua equipa de cuidados de saúde para obter um horário atualizado.

**Visitante:** para obter horários atualizados, peça-os aos funcionários do Centro de Informações.

## Charlton Memorial Hospital Café

Todos os dias das 07:00 às 20:00  
O café serve bebidas à base de café, pastelaria, lanches leves, sanduíches, saladas e sobremesas.

## St. Luke's Hospital Café

Todos os dias das 08:30 às 18:30  
O café serve bebidas à base de café, pastelaria, lanches leves, sanduíches, saladas e sobremesas.

## Tobey Hospital Café

*Localizado no Centro de Emergência*

Todos os dias das 08:30 às 18:30  
O café serve bebidas à base de café, pastelaria, lanches leves, sanduíches, saladas e sobremesas.



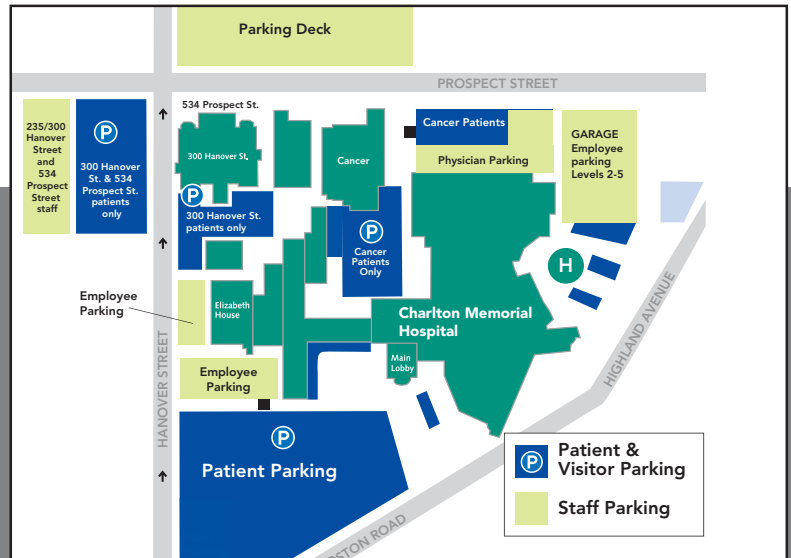


## Estacionamento para pacientes e visitantes

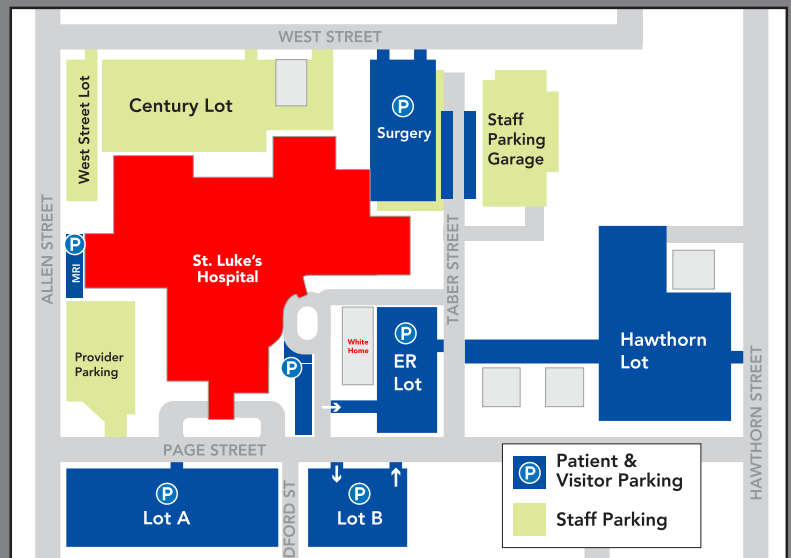
Pedimos aos pacientes e visitantes que estacionem num dos lotes de Estacionamento assinalados para Pacientes e Visitantes.

## Serviço de estacionamento gratuito

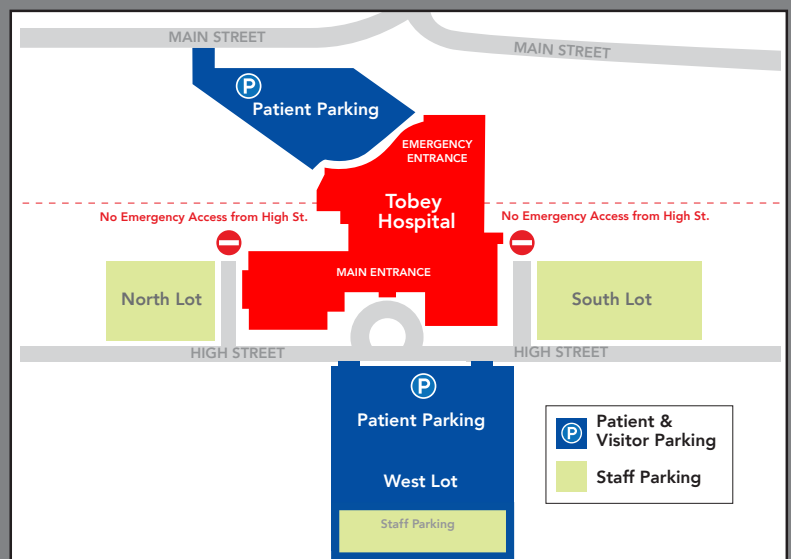
O Southcoast Health oferece serviços de estacionamento gratuito a todos os pacientes e visitantes. Um funcionário do estacionamento estará disponível nas entradas principais do Charlton Memorial Hospital e do St. Luke's Hospital, de segunda a sexta, das 08:00 às 16:00 horas.



Charlton Memorial Hospital



St. Luke's Hospital



Tobey Hospital

# Para os seus convidados



## Loja de Presentes

As Lojas de Presentes do Southcoast Health preocupam-se com os nossos pacientes!

As nossas quatro lojas de presentes, localizadas no Charlton Memorial Hospital, no St. Luke's Hospital, no Tobey Hospital e no Centro de Oncologia do Southcoast (unidade de Fairhaven), **doam 100% dos seus rendimentos às respetivas instalações.**

Você, enquanto cliente, está a apoiar o hospital da sua comunidade ao efetuar uma compra. Agradecemos o seu apoio.

Encontre o objeto perfeito na nossa seleção de:

- Flores ou plantas
- Balões
- Postais
- Peluches
- Joias
- Anjos/figuras da marca Willow Tree
- Artigos de higiene, lanches e doces
- Revistas, materiais de leitura e livros de atividades
- Peças de vestuário, pijamas e chinelos
- E muito mais

Entre em contacto com as lojas de presentes do nosso hospital usando o número de contacto telefónico para efetuar uma encomenda, solicitar a entrega de um item, ou para mais informações.

As nossas lojas de presentes aceitam MasterCard, Visa, American Express, e Discover.



## Charlton Memorial Hospital 508-973-7051

Seg. – Sex. 08:00 – 19:00  
Sáb. – Dom. 11:00 – 16:00

## St. Luke's Hospital 508-973-5279

Seg. – Sex. 08:00 – 19:00  
Sáb. – Dom. 11:00 – 16:00

## Tobey Hospital 508-273-4103

Ter. – Sex. 10:00 – 16:00  
Sáb., dom., seg. Fechada

## Centro de oncologia (Fairhaven)

Seg. – Sex. 11:00 – 15:00

*Os horários da loja de presentes estão sujeitos a alterações.*

## Encomenda de flores por telefone

Charlton Memorial Hospital  
508-973-7051

St. Lukes Hospital  
508-973-5279

Tobey Hospital  
508-273-4103

Aceitamos Mastercard, Visa, American Express e Discover Entrega gratuita nos quartos dos pacientes. É possível levantar a encomenda na rua.





Stephen Finney, MD

**Número principal**

Charlton Memorial	508-679-3131
St. Luke's	508-997-1515
Tobey	508-295-0880

**Admissões**

Charlton Memorial	508-973-7030
St. Luke's	508-973-5105
Tobey	508-273-4020

**Centro de oncologia**

877-822-2732

**Reabilitação cardíaca e pulmonar**

508-973-5435

**Coordenação de cuidados**

Charlton Memorial	508-973-7122
St. Luke's	508-973-5995
Tobey	508-273-4291

**Agendamento centralizado**

800-276-0103

**Programa de Gestão de Diabetes**

Charlton & St. Luke's	508-324-3260
Tobey	877-212-9135

**Serviço de Urgências**

Charlton Memorial	508-973-7041
St. Luke's	508-973-5388
Tobey	508-273-4180

**Loja de Presentes**

Charlton Memorial	508-973-7051
St. Luke's	508-973-5279
Tobey	508-273-4103

**Serviços de interpretação**

Charlton Memorial	508-973-8409
St. Luke's	508-973-5860
Tobey	508-295-0880 Ext. 35860

**Consultas de lactação**

Charlton Memorial	508-973-6455 (MILK)
St. Luke's	508-997-6455 (MILK)

**Laboratório**

Charlton Memorial	508-973-7136
St. Luke's	508-973-5301
Tobey	508-273-4120

**Maternidade**

Charlton Memorial	508-973-7640
St. Luke's	508-973-5665

**Registos médicos – Serviços de informações de saúde**

508-973-3700

**Mission Advancement**

Charlton Memorial	508-973-7391
St. Luke's	508-973-5353
Tobey	508-273-4364



### Produzido por

Excelência do Serviço e  
Experiência do Paciente do Southcoast Health,  
Marketing e Comunicações e o Conselho de  
Aconselhamento para Pacientes  
e Família do Southcoast Health.

Se detetar erros ou omissões, aceite as nossas mais  
sinceras desculpas e contacte-nos.

### Contacte-nos

Southcoast Health  
101 Page Street  
New Bedford, MA 02740  
info@southcoast.org

### Farmácia para pacientes externos

Charlton Memorial	508-973-7375
St. Luke's	508-973-5449
208 Mill Rd. Fairhaven	508-973-2420

### Centro de serviços para pacientes externos

508-273-4240

### Serviços Financeiros para Pacientes

Charlton Memorial	508-973-5070
-------------------	--------------

### Informações dos pacientes

Charlton Memorial	508-973-8200
St. Luke's	508-973-6200
Tobey	508-273-4101

### Experiência do paciente

877-264-7244

### Relações públicas

508-973-5926

### Serviços de Radiologia

Charlton Memorial	508-973-7161
St. Luke's	508-973-5338
Tobey	508-273-4144

### Serviços de reabilitação

Dartmouth	508-973-9380
Fall River:	
<i>Hanover Rehab</i>	508-973-9470
<i>Truesdale Rehab</i>	508-973-7445
Swansea Rehab	508-973-1560
Wareham	508-273-1950

### Reabilitação no Charlton Memorial

508-973-7158

### Ministérios religiosos

Charlton Memorial	508-973-7114
St. Luke's	508-997-1515 Ext. 2491
Tobey	508-273-4105

### Segurança – Segurança pública

Charlton Memorial	508-973-7069
St. Luke's	508-973-5260
Tobey	508-273-4100

### Serviços sociais

Charlton Memorial	508-973-7037
St. Luke's	508-973-5500
Tobey	508-273-4296

### Southcoast Health at Home

800-698-6877












### Cirurgia

508-973-5616

### Serviços de voluntariado

Charlton Memorial	508-973-7038
St. Luke's	508-973-5274
Tobey	508-273-4102

# Como está a sua dor?

-  10 O pior que pode ser, nada mais tem importância
-  9 Não aguento a dor, incapaz de fazer qualquer coisa
-  8 Horrível, difícil fazer qualquer coisa
-  7 Foco de atenção, impede fazer actividades diárias
-  6 Difícil de ignorar, evito actividades normais
-  5 Interrompe algumas actividades
-  4 Perturba-me, mas posso fazer actividades normais
-  3 Perturba-me por vezes
-  2 Sente dor, mas não interfere com actividades
-  1 Mal sente a dor
-  0 Sem dor

**Charlton Memorial Hospital**  
363 Highland Avenue  
Fall River, MA 02720

**St. Luke's Hospital**  
101 Page Street  
New Bedford, MA 02740

**Tobey Hospital**  
43 High Street  
Wareham, MA 02571