

ORIENTAÇÃO AO PACIENTE E ACOMPANHANTE

APONTE A CÂMERA
DO SEU CELULAR E
SAIBA MAIS SOBRE
ORIENTAÇÃO
AO PACIENTE E
ACOMPANHANTE.



Wi-Fi

Login:

Senha:

Acomodação:

Índice

Boas-Vindas	3
Introdução	3
Direitos dos Pacientes e Acompanhantes	3
Responsabilidades e Deveres dos Pacientes e Acompanhante	7
Internação	10
Acomodações	11
Acessibilidade	11
Visitas aos Pacientes	12
Orientações Gerais	13
Transferência Interna	14
Alta Hospitalar	14
Hotelaria	15
Departamento de Nutrição e Dietética	16
Acompanhantes	17
Modelo Assistencial: Centrado no Paciente	17
Qualidade e Segurança do Paciente	18
Metas Internacionais de Segurança do Paciente	19
Plano Terapêutico	22
Isolamento Hospitalar - Precauções para Isolamento	23
Segurança nas Dependências da Instituição	23
Prevenção de Incêndio	24
Fumo	24
Ouvidoria	25
Localização	26
SAME - Serviço de Arquivo Médico	26
Aviso de Golpe Telefônico	27

BOAS-VINDAS!

O **Hospital Santa Cruz** disponibiliza instalações modernas para prestar atendimento de qualidade a seus pacientes. Possui modernos leitos de internação para adultos e crianças. Humanização, cuidado, atenção e respeito são palavras que orientam todas as atividades das equipes.

Neste guia, você terá acesso a todas essas informações e muito mais durante a permanência na Instituição. Seja bem-vindo(a)!

INTRODUÇÃO

O **Hospital Santa Cruz** apresenta o **Manual de Orientações ao Paciente e Acompanhante**, desenvolvido para orientá-lo durante o seu atendimento e permanência na instituição.

Este manual destina-se a pacientes e seus cuidadores (acompanhantes, familiares e visitantes). Sua finalidade é prestar informações importantes aos usuários de nossos serviços, como práticas que visam o bem-estar e a recuperação do paciente, sendo um instrumento facilitador para a convivência comum no ambiente hospitalar.

DIREITOS DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

1. FINALIDADE

Estabelecer os processos que apoiem os direitos, deveres e responsabilidades dos pacientes e seus familiares.

2. ABRANGÊNCIA

Institucional.

3. DESCRIÇÃO

Os direitos do paciente e da família são o elemento fundamental de todos os contatos entre o hospital, sua equipe e pacientes e familiares.

A instituição reconhece sua responsabilidade no desenvolvimento e implementação de diretrizes que protejam e assegurem os direitos e as responsabilidades do paciente e de seus familiares. Baseada nas leis, estatutos e regulamentos vigentes, apoiada nos valores de seu Código de Ética, adota a declaração abaixo como norteadora dos processos que identifica como direitos e responsabilidades de seus usuários.

De acordo com a legislação, considera-se criança a pessoa até 12 anos de idade incompletos, adolescente aquela entre 12 e 18 anos de idade e idoso a pessoa com idade igual ou superior a 60 anos.

Quando algum direito for ferido ou responsabilidade não cumprida, o líder da unidade deverá garantir sua adequação, enquanto representante da instituição.

4. DESCRIÇÃO

Diretos dos Pacientes e Familiares

1. Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito ou discriminação, restrição ou negação em virtude de idade, raça, cor, etnia, religião, orientação sexual, identidade de gênero, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, de anomalia, patologia ou deficiência.
2. Ser identificado por nome completo e data de nascimento e tratado pelo seu nome de registro ou nome social, caso seja sua preferência, e não de modo genérico, ou pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa.

- 3.** Poder identificar os profissionais por meio de crachás visíveis, legíveis e/ou por outras formas de identificação de fácil percepção.
- 4.** Receber informações sobre normas da instituição de proteção dos seus pertences pessoais.
- 5.** Receber informações claras, simples e compreensíveis por parte da equipe que o assiste, adaptadas à sua condição cultural, a respeito do seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos.
- 6.** Receber informações sobre medicamentos que lhe são administrados, bem como procedências de sangue e hemoderivados antes de recebê-los, com direito à recusa, atestado na presença de testemunha.
- 7.** Receber tratamento hospitalar adequado para controlar e minimizar dores físicas, de acordo com diretrizes ou protocolos clínicos da instituição.
- 8.** Consentir ou recusar, após receber adequada informação, procedimentos diagnósticos, preventivos ou terapêuticos, salvo nos casos que acarretem risco à saúde pública.
- 9.** Indicar, por sua livre escolha, a quem confiará a tomada de decisão para a eventualidade de tornar-se incapaz de exercer sua autonomia, inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados, procedimentos e medidas de ressuscitação ou outros cuidados de sustentação da vida (aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados).
- 10.** Ter acesso ao seu prontuário de acordo com a legislação vigente e conforme normas da instituição. O prontuário deve incluir o conjunto de documentos e informações padronizadas sobre o histórico do paciente, princípios e evolução da doença, condutas terapêuticas e demais anotações clínicas.
- 11.** Ter resguardado o sigilo e a confidencialidade de toda e qualquer

informação, mesmo após a morte, salvo nos casos de risco à saúde pública.

- 12.** Receber ou recusar assistência religiosa, psicológica e social.
- 13.** Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas de qualquer credo, bem como seus valores éticos e culturais.
- 14.** Ter garantida a preservação de sua imagem, identidade, privacidade, integridade física, psíquica e moral independentemente de seu estado de consciência.
- 15.** Ter direito a acompanhante de sua livre escolha, nas consultas e exames e durante a internação, nos casos previstos em lei, assim como naqueles em que a autonomia da pessoa estiver comprometida, de acordo com as normas da instituição.
- 16.** Participar de todas as decisões sobre seus cuidados tendo a garantia que a equipe que o assiste fornecerá informações e esclarecimentos acerca de dúvidas, resultados do cuidado e do tratamento, bem como resultados não previstos.
- 17.** Solicitar segunda opinião ou parecer de outro profissional, bem como a substituição do médico responsável pelo seu atendimento, em qualquer fase do tratamento conforme política da instituição.
- 18.** Ter assistência respeitosa e com compaixão no fim de sua vida e ser tratado com dignidade e respeito após sua morte, sem que nenhum órgão ou tecido de seu corpo seja retirado sem sua autorização prévia, de sua família ou do responsável legal.
- 19.** Expressar e ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio da Ouvidoria e qualquer outro mecanismo existente, sendo respeitado em sua privacidade e confidencialidade.

Situações especiais

1. Assegurar às crianças, adolescentes, indivíduos com necessidades especiais e idosos seus direitos de acordo com a legislação vigente e a política institucional.

1.1 Sendo criança ou adolescente:

- ter a mãe ou o pai como responsável pelas decisões e interesses;
- manter a continuidade das atividades escolares, bem como o estímulo à recreação.

1.2 Sendo recém-nascido:

- não ser separado de sua mãe ao nascer, exceto quando o próprio recém-nascido ou a mãe necessitarem de cuidados especiais;
- receber aleitamento materno exclusivo, salvo quando isso representar risco à saúde da mãe ou do recém-nascido.

1.3 Sendo idoso:

- assegurar o direito a acompanhante e proporcionar as condições adequadas para sua permanência em tempo integral segundo critério médico;
- garantir atenção integral em especial às doenças que afetam preferencialmente os idosos.

Nota: considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

DEVERES E RESPONSABILIDADE DOS PACIENTES

1. Fornecer informações completas e verídicas sobre seu histórico

de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos, drogas, alergias, procedimentos médicos progressos, ocorrência de doença transmissível e outros problemas relacionados à sua saúde.

- 2.** Solicitar esclarecimento caso não tenha compreendido as informações e orientações recebidas.
- 3.** Seguir as instruções e tratamento proposto pela equipe multiprofissional responsável pelo seu cuidado e assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações da equipe de saúde.
- 4.** Conhecer e respeitar as normas e regulamentos da instituição.
- 5.** Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da instituição colocadas à sua disposição visando seu conforto e tratamento.
- 6.** Adotar comportamento cordial e respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços da instituição, tratando-os com civilidade e cortesia.
- 7.** Contribuir para um ambiente saudável, sendo proibido ruídos, uso de bebidas alcoólicas, de tabaco e derivados, extensivo aos acompanhantes e visitantes, colaborando com a segurança e limpeza do ambiente.
- 8.** Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação e/ou atendimento ambulatorial ou indicar o responsável legal e financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao hospital quaisquer mudanças nessa indicação.
- 9.** Notificar à equipe responsável pelo seu tratamento sobre qualquer fato ou mudança inesperada que ocorra em relação à sua condição de

saúde.

- 10.** Consumir somente alimentos fornecidos pelo hospital, sendo terminantemente proibido oferecer ao paciente internado alimentos de procedência externa.
- 11.** Comunicar à enfermagem a necessidade de uso de medicamento próprio.
- 12.** É proibido filmar ou fotografar e veicular imagens de profissionais, procedimentos e dependências do hospital.
- 13.** É proibido ao acompanhante utilizar os leitos de enfermaria ou o leito do paciente para repouso.
- 14.** Não manusear por conta própria materiais e equipamentos como soros, válvulas de gases, entre outros.
- 15.** Usar roupas adequadas ao entrar ou permanecer nas áreas comuns do hospital.
- 16.** Aceitar a alta médica, assistencial ou hospitalar quando o processo ou tratamento for considerado finalizado.
- 17.** Tratando-se de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades relacionadas deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Portaria Nº 1.820, de 13 de Agosto de 2009. Dispõe sobre direitos e deveres dos usuários de saúde. Ministério da Saúde.

BRASIL. Estatuto do Idoso 3ª ed./ Ministério da Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

BRASIL. Estatuto da Criança e do Adolescente/ Ministério da Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2019.

FENAPAE, 2007. Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde: Organização Mundial de Saúde, tradução e edição Edusp, São Paulo, 2003.

JOINT COMMISSION INTERNATIONAL. Padrões de Acreditação da Joint Commission International para Hospitais. 7ª ed. Rio de Janeiro: CBA, 2020.

completas e verídicas sobre seu histórico nunc a feugiat laoreet. Phasellus sed justo augue. Vivamus porta quis

INTERNAÇÃO

A Recepção de Internação é responsável pelo acolhimento dos pacientes por meio das seguintes atividades:

- formalização do processo de internação nas cirurgias eletivas;
- solicitação de autorizações aos convênios para internações de urgência;
- comunicação ao médico assistente sobre internação do paciente.

ACOMODAÇÕES

Todos os leitos da instituição buscam promover um ambiente confortável, atendendo a exigentes critérios de qualidade e segurança do paciente.

Instruções Gerais:

Mantenha seus pertences bem guardados mantendo nas dependências do hospital apenas o estritamente necessário. Use o cofre conforme necessidade e disponibilidade. Informamos que a instituição não se responsabiliza por objetos pessoais do paciente e familiar, tais como: celular, joias e similares, notebook ou valores deixamos em apartamento.

Verifique se nada está sendo esquecido no momento da alta informamos que o **Hospital Santa Cruz** não se responsabiliza por objetos como: celulares, notebooks, joias e similares ou valores deixados nos apartamentos.

Como programar o cofre

Com o cofre aberto, pressione a tecla “pass”;
Digite a sua senha secreta de 6 dígitos e ouvirá um bipe;
Quando o display apagar, repita a senha e o cofre fechará.

Como abrir e fechar o cofre depois de programado

Digite sua senha secreta de 6 dígitos.

ACESSIBILIDADE

A instituição teve sua estrutura projetada desde a fundação para prover ao cliente o que há de mais atual no setor de arquitetura para a saúde, aliando estética, conhecimento técnico e normativo com estrutura segura para atendimento aos nossos clientes.

Dispomos de uma infraestrutura elaborada para garantir acessibilidade para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida e/ou necessidades especiais.

VISITAS AOS PACIENTES

Todo visitante/acompanhante é bem-vindo e deverá seguir a paramentação adequada conforme recomendação vigente do Serviço de Controle de Infecção, durante todo o tempo dentro do hospital, e realizar a higiene das mãos antes de entrar e após sair do quarto, conforme informativo localizado junto às pias.

De acordo com o quadro clínico do paciente, o número de visitantes poderá ser limitado. Pensando no bem-estar do paciente internado, estabelecemos o horário de visita da seguinte forma:

Unidade de Internação

Apartamentos: das 9h às 21h.

Enfermarias: das 9h às 21h, revezando 2 visitantes por vez.

Unidade de Terapia Intensiva

UTI 2 e 7 Adulto: das 10h30 às 11h30 / das 15h às 16h / das 20h30 às 21h30 (2 visitantes sem revezamento)

UTI 6 Adulto: das 11h às 12h / das 15h30 às 16h30 / das 20h30 às 21h30 (2 visitantes sem revezamento)

UTI Neonatal: Box Par: das 19h 30 às 20h | Box Ímpar: das 20h às 20h30 (1 visitante sem revezamento)

Crianças abaixo de 12 anos necessitam passar por avaliação psicológica para liberação de visitas nas Utis.

Para a segurança do paciente, não é recomendada a entrada com alimentos nos quartos. Alimentos comprados na lanchonete e/ou restaurantes do hospital devem ser consumidos preferencialmente no local, uma vez que podem interferir no tratamento do paciente.

Os horários de visitas poderão sofrer alterações devido à pandemia da covid-19.

ORIENTAÇÕES GERAIS

Nossa instituição conta com uma equipe multiprofissional para atendimento aos pacientes e conhecer os integrantes da equipe é importante para o seu atendimento.

Dispomos de uma equipe poliglota para atender pacientes que falam outros idiomas.

Estamos à disposição caso você queira receber a visita de religiosos. Se precisar de ajuda para localizar representantes de qualquer religião, entre em contato com Concierge ou Administração.

Qualquer intercorrência na Unidade, solicitamos que sempre procure o enfermeiro do setor. Informe sempre à Enfermagem quando se ausentar do hospital e quando houver a troca de acompanhante.

Informações precisas, completas e acuradas sobre o histórico de saúde, qualquer tipo de restrição, tais como alergias, doenças prévias, restrições de caráter religioso ou cultural, medicamentos de uso contínuo (com informação se o paciente está em posse do seu medicamento), procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à saúde do paciente são de extrema importância para o cuidado.

- Siga as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional.
- Respeite os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviços da instituição.
- Zele pelos bens e propriedades do hospital, colocados à sua disposição para seu conforto e tratamento do paciente. Solicite a mesma postura de

outros visitantes.

- Respeite as orientações quanto à manipulação de equipamentos e dispositivos que estejam conectados aos pacientes. Essa atribuição é de responsabilidade da equipe assistencial.
- Participe ativamente do plano de tratamento, plano educacional e orientações de alta durante toda a internação, tire todas as suas dúvidas com a equipe.

TRANSFERÊNCIA INTERNA

Se for necessária a transferência do paciente para outra unidade/setor onde não é permitida a entrada de objetos pessoais, os pertences serão entregues ao acompanhante. Se o paciente estiver sem acompanhante no momento da transferência, a equipe assistencial vai relacionar os pertences e encaminhar para a hotelaria.

Solicitamos para o acompanhante não permanecer no leito após a transferência. Apenas se houver previsão de retorno do paciente para o mesmo leito, como no caso de transferência para realização de exames ou procedimentos.

ALTA HOSPITALAR

Após a assinatura da alta pelo médico, o paciente ou seu responsável deverá aguardar no quarto o contato da equipe multidisciplinar, que dará as orientações de alta hospitalar para continuidade do cuidado em domicílio.

Caso haja necessidade de retirar pessoalmente os exames realizados durante a internação, a solicitação e retirada deve ser realizada

presencialmente no centro médico.

Após a alta, o paciente e acompanhantes deverão deixar o quarto no prazo de 30 minutos, com tolerância máxima de 1 hora. Após esse período, permanecendo na acomodação, todas as despesas não cobertas pelo convênio, a partir de então, passam a ser de responsabilidade do paciente e seu acompanhante.

Caso seja um paciente particular ou possua eventuais serviços especializados não cobertos pelo plano de saúde, deverá se dirigir à Tesouraria, localizada no térreo, de segunda a sexta, das 8h às 17h, ou entrar em contato pelos ramais 3011 e 3015. Caso a alta seja dada em outros horários, a equipe de Tesouraria entrará em contato, no primeiro dia útil subsequente à alta, para informar sobre a posição da conta hospitalar e devidos acertos.

Ao deixar o quarto, verifique se nada está sendo esquecido. Informamos que o hospital não se responsabiliza por objetos como celulares, notebooks, joias ou valores deixados nos apartamentos.

A tesouraria responde pelo ramal: 3011 e 3015.

HOTELARIA

Para a limpeza dos apartamentos e ambientes comuns, são utilizados produtos, equipamentos e técnicas de higienização específicas, padronizadas e validadas pelo Serviço de Controle de Infecção Hospitalar. Dispomos de um cronograma diário de limpeza temos ramal próprio (3111).

SEU CONFORTO É NOSSA PRIORIDADE.

Como funciona o Enxoval Para Acompanhantes?

O enxoval para acompanhantes do Hospital Santa Cruz deve ser solicitado no ato do internamento **ou ligar para o ramal 3052 até às 22h. Após às 22h esse serviço não está disponível**

ATENÇÃO! A troca dos enxovais do paciente e acompanhante serão realizadas a cada 02 (dois) dias, ou se houver necessidade!.

Os itens do enxoval são:



LENÇOL



TRAVESSEIRO



COBERTOR

Você sabia que um gesto simples, como reutilizar seu enxoval ajuda na conservação da água e na redução de consumo de energia?

APROVEITE O TEMPO DA MELHOR MANEIRA: COM COMPANHIA.

DEPARTAMENTO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

O Departamento de Nutrição e Dietética é responsável pelo preparo, organização e distribuição de refeições, que são adaptadas de acordo com as prescrições médicas e condutas dietoterápicas da nutricionista.

No prazo de até 24 horas após a internação, a nutricionista visita o paciente para realizar a triagem nutricional. As refeições são servidas nos seguintes horários:

DISTRIBUIÇÃO	
PACIENTE	ACOMPANHANTE ELEGÍVEL
Desjejum: das 8h às 9h	Desjejum: das 08h às 09h
Almoço: das 12h às 13h	Almoço: das 12h às 13h
Lanche da tarde: das 15h às 16h	Lanche da tarde: das 15h às 16h
Jantar: das 18h às 19h	Jantar: das 18h às 19h
Lanche da noite: das 20h às 22h	Lanche da noite: das 20h às 22h

Observações

Para melhor controle e efetividade do tratamento, solicitamos que não traga nenhum alimento para consumo do paciente.

Caso seja solicitada a troca de algum item da bandeja ou cardápio, a Nutrição entregará o pedido em até uma hora.

Na alteração de prescrição de dieta, a troca será realizada na refeição seguinte.

Em caso de dúvida ou se precisar de orientação, consulte o **Serviço de Nutrição pelo ramal 3134 e 3298**.

ACOMPANHANTES

Segundo a legislação, Lei Nº 10.689, de 30 de Novembro de 2000, sobre a permanência de acompanhantes dos pacientes internados nas unidades de saúde do Estado, os acompanhantes elegíveis recebem refeição (café da manhã, almoço e jantar).

Alguns convênios cobrem as refeições do acompanhante. Verifique a cobertura com seu convênio ou informe-se na Administração.

Para comodidade do acompanhante, os restaurantes podem atender solicitações extras. Os pedidos serão cobrados diretamente pelos restaurantes, conforme tabela de preços em vigor.

MODELO ASSISTENCIAL: CENTRADO NO PACIENTE

O cuidado centrado no paciente significa reconhecer que suas necessidades estão em primeiro lugar. Esse cuidado oferece uma assistência individualizada, integral e humanizada, com envolvimento do paciente e/ou responsável durante todo o atendimento/internação.

Com o intuito de promover a Segurança Assistencial, relacionamos algumas orientações da Equipe Assistencial, a fim de instruir o paciente e o acompanhante quanto às melhores Práticas Assistenciais, visando a garantia da segurança dos nossos pacientes e colaboradores, assim como consolidar o fluxo de comunicação entre as equipes e usuários dos nossos serviços. É importante que o paciente, seus familiares e cuidadores conheçam os riscos dos procedimentos, comuniquem e acionem as equipes do hospital sobre quaisquer informações e/ou dúvidas que possam surgir. Todas as informações relevantes serão registradas em prontuário e informado ao paciente e/ou familiar.

Equipe Multidisciplinar

O hospital preocupa-se em oferecer, além de segurança e qualidade técnica, tranquilidade no momento da internação e conta com uma equipe altamente especializada para atendimento aos pacientes internados.

Nossa equipe multidisciplinar atua priorizando uma assistência individualizada, focada no bem-estar e tratamento do paciente, para que sua hospitalização seja a mais breve possível e que o cuidado tenha continuidade em sua casa.

O médico assistente é aquele escolhido pelo paciente para acompanhar sua internação. Caso seja necessário, alguns hospitais também contam com o Médico Hospitalista, composto por médicos especializados em emergências, com o objetivo de atender intercorrências dos pacientes com rapidez e segurança, 24 horas por dia. Confira se a instituição oferece o serviço.

O hospital identifica e adota medidas a fim de superar ou reduzir barreiras de limitação linguísticas, que possam dificultar o acesso, a comunicação e assistência prestada aos pacientes e familiares, assim como respeita as crenças espirituais e religiosas, valores éticos e culturais.

QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

A Política de Qualidade e Segurança do Paciente consiste num conjunto de ações para promover o contínuo aprimoramento de todos os serviços realizados pela nossa instituição, baseando-se em um cuidado seguro, efetivo, centrado no paciente, oportuno, eficiente e com equidade. Dentre as principais atividades de área de Qualidade estão o Núcleo de Segurança do Paciente, gestão de documentos, gestão de processos, de performance (indicadores), auditorias, a interface com comissões obrigatórias e órgãos externos.

O Hospital Santa Cruz adota os mais rigorosos padrões de qualidade sendo acreditado com excelência, nível 3, pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

METAS INTERNACIONAIS DE SEGURANÇA

META 1 - Identificação do Paciente

O cuidado seguro começa com a identificação adequada. Esta prática de identificação do paciente é indispensável para garantir sua segurança em qualquer ambiente de cuidado à saúde. A identificação do paciente está prevista na Lei nº 10.241, de 17 de março de 1999, que dispõe sobre os direitos dos pacientes, usuários dos serviços de saúde no Estado de São Paulo, e prevê que o paciente tem direito a ser identificado e tratado pelo seu nome e sobrenome, não devendo ser identificado somente por números ou códigos. Utilizamos dois identificadores: nome completo e data de nascimento. A confirmação dos dois identificadores deverá ser aplicada antes de qualquer procedimento ou cuidado prestado durante toda a sua internação e/ou atendimento.

Pulseiras de Identificação

As pulseiras de identificação do paciente não podem ser retiradas sem a orientação das equipes do hospital. Elas são colocadas com o objetivo de auxiliar as equipes frente à gestão visual, por cores e códigos de barra. Veja como identificar:

Branca: identifica o **nome completo e data de nascimento.**

Vermelha: identifica se o paciente possui **riscos de alergias.**

Amarela: identifica se o paciente possui **riscos de queda.**

META 2 - Melhorar a Comunicação Eficaz

Garantir que a comunicação seja eficaz, oportuna, exata, completa, inequívoca e compreendida pelo receptor, para reduzir erros e resultar em mais segurança para o paciente. Essa comunicação se dá por meio da passagem de plantão entre as equipes, ordem verbal em emergências, entre as transferências internas e externas, relato de resultado críticos de exames e diagnósticos e os registros em prontuários.

META 3 - Melhorar a Segurança de Medicamentos de Alta Vigilância

O gerenciamento dos medicamentos de alta vigilância envolve um processo uniforme de identificação, segregação, armazenamento e dupla checagem na administração dos medicamentos em todas as unidades de cuidado de modo a garantir sua segurança dos medicamentos e administração segura.

META 4 - Garantir uma Cirurgia Segura

A instituição segue o Protocolo do Programa de Cirurgia e Parto Seguro, conforme os preceitos Internacionais e Nacionais de Qualidade. Baseia-se no princípio de utilizar um conjunto de ações para alcançar o objetivo de identificar o paciente correto, o procedimento correto e o

local correto, pela implantação de processos uniformes de verificação pré-operatória, marcação de sítio cirúrgico e time out e sign out. Caso o paciente seja submetido a procedimento cirúrgico, deve certificar se os Termos de Consentimento Esclarecido foram devidamente explicados, preenchidos e assinados pelo paciente e/ou seu responsável legal e pelo médico que o assiste.

META 5 - Reduzir o Risco de Infecções Associadas aos Cuidados em Saúde

Temos como compromisso a segurança do paciente e, visando reduzir a ocorrência de infecções relacionadas à assistência à saúde, adotamos uma Política de Higiene das Mãos de abrangência institucional.

É importante verificar e praticar a higienização das mãos sempre, antes e após o contato com o paciente e, também, com os mobiliários do hospital, respeitando os Cinco Momentos de Higienização das Mãos, dispostos nos displays dos quartos. Essa prática visa minimizar os riscos de infecção, conforme as diretrizes de prevenção e controle de infecção baseadas em evidências, seguidas pela instituição.

META 6 - Reduzir o Risco de Danos ao Paciente Resultante de Queda

Todos os pacientes externos e internados são avaliados quanto ao risco de quedas, por meio de medidas que contemplam a avaliação de riscos, garantia de cuidado multiprofissional, ambiente seguro e promoção da educação do paciente, familiares e profissionais.

Em caso de necessidade de o acompanhante ter que se afastar do paciente, tendo que deixá-lo sozinho no quarto, deve-se comunicar à equipe de enfermagem, garantindo assim a prevenção de acidentes por queda.

É importante, também, seguir rigorosamente as orientações do

médico e da equipe assistencial no que diz respeito às mobilizações e movimentações precoces, após o procedimento cirúrgico, evitando assim possíveis quedas e prevenindo o desenvolvimento de eventos tromboembólicos.

PLANO TERAPÊUTICO

A Equipe Assistencial do Corpo Clínico do Hospital Santa Cruz está apta a prestar aos pacientes e/ou familiares todos os esclarecimentos necessários à condução do Plano Terapêutico do Paciente. O plano é individualizado e atualizado ou revisado pela equipe multidisciplinar com base em quaisquer alterações na condição do paciente.

Por ocasião da alta ou de uma eventual transferência, é importante que a família e o paciente estejam cientes e participem do planejamento do Plano Terapêutico, garantindo a continuidade dos cuidados, que são extremamente importantes para o pronto restabelecimento de suas condições clínicas.

Após a alta, caso o paciente apresente qualquer tipo de problema clínico, é importante retornar imediatamente ao hospital.

ISOLAMENTO HOSPITALAR: PRECAUÇÕES PARA ISOLAMENTO

São uma série de medidas de cuidados que previnem a disseminação de micro-organismos.

Quem precisa respeitar as orientações de precauções e isolamentos?

- Profissionais de saúde;
- Acompanhantes;
- Cuidadores;
- Familiares;
- Pacientes.

Existe um pacote de cuidados para cada tipo precaução e isolamento.

Tipos de precauções e isolamentos:

- Isolamento/Precaução padrão;
- Isolamento/Precaução de contato;
- Isolamento/Precaução respiratória por gotículas;
- Isolamento/Precaução respiratória por aerossol.

O tipo de isolamento é definido de acordo com o agente infeccioso confirmado ou suspeito e as orientações serão realizadas pela equipe assistencial, conforme protocolos definidos pelo Serviço de Controle de Infecção. Todos os isolamentos serão identificados visualmente nas portas, em caso de dúvidas, procure a enfermagem antes de adentrar o quarto.

SEGURANÇA NAS DEPENDÊNCIAS DA INSTITUIÇÃO

A instituição dispõe de um monitoramento de câmeras 24h e as imagens são armazenadas, confidenciais e protegidas nos termos da Lei nº 13.541/03.

Todos os acessos às dependências do hospital são monitorados por segurança.

O hospital tem equipes treinadas e preparadas para atender situações de urgência e emergência nas edificações da instituição. Na eventualidade de qualquer intercorrência, respeite e siga rigorosamente as orientações.

PREVENÇÃO DE INCÊNDIO

Todo o edifício conta com equipamentos de combate a incêndio, alarme e saídas de emergência devidamente identificadas. Em todos os setores, possuímos rotas de fuga com representação do trajeto mais rápido e seguro para se chegar à saída de emergência mais próxima. Em caso

de incêndio, siga as orientações dos colaboradores, identificados como participantes da brigada de incêndio, com botões vermelhos no crachá funcional.

FUMO

Não é permitido fumar em nenhum ambiente do Hospital Santa Cruz, incluindo apartamentos, banheiros, corredores e escadas.

Todos os apartamentos possuem régua de gases inflamáveis que podem causar explosões e incêndios.

OUIDORIA

A Ouvidoria do **Hospital Santa Cruz** é um local neutro, confidencial e que está à sua disposição como um canal direto para manifestar seus elogios, reclamações, comentários ou qualquer tipo de pontuação quanto aos serviços prestados.

Tem o compromisso de receber todas as suas solicitações, encaminhando-as aos órgãos competentes e monitorando-as até uma resposta final. Você sempre será informado quanto à efetivação de seu registro, assim como ações e medidas tomadas durante todo o processo.

Seu exercício está pautado em princípios básicos da transparência, imparcialidade, senso crítico e discricção em defesa do proveito das partes interessadas, tendo como base as normas e os regulamentos institucionais.

Está sempre à disposição para escutá-lo, no intuito de garantir a melhor experiência no **Hospital Santa Cruz**. Quaisquer comentários, elogios ou sugestões poderão ser encaminhados à equipe do hospital por telefone, site ou pessoalmente.

O contato pode ser feito por telefone, site ou e-mail, através da **Pesquisa de Satisfação** da instituição. Sua opinião é importante para nós! Registre sua avaliação dos nossos serviços através de link enviado por e-mail.

Atendimento na Unidade de segunda a quinta das 8h às 18h e na sexta das 08h00 às 17h00, através do telefone 3312-3164 ou pela nossa Ouvidoria Corporativa, pelo telefone 3003-4330, de segunda a sexta-feira.

LOCALIZAÇÃO

O Hospital Santa Cruz está localizado na Avenida Batel, 1889, Batel, Curitiba - PR, 80420-090, na frente do Shopping Pátio Batel.

Estacionamento Pronto Socorro - Entrada pela Avenida Batel, 1889, Batel, Curitiba - PR, 80420-090, na frente do Shopping Pátio Batel.

Entrada Internamento (Apenas para deixar o paciente) - Rua Bruno Filgueira, 559 (não temos estacionamento nesta entrada).

SAME - SERVIÇO DE ARQUIVO MÉDICO

SAME é responsável pelo arquivamento dos documentos que compõem o prontuário, referentes à internação do paciente.

O prontuário é o conjunto de documentos e anotações referentes à saúde do paciente, cuja sua guarda é responsabilidade da instituição.

Quando necessário, a solicitação do prontuário deverá ser feita pelo e-mail: same@hospitalsantacruz.com ou pelo telefone 3312-3302, no horário das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira.

O prazo para fornecimento será de 15 a 25 dias úteis após o envio da documentação e a confirmação da solicitação.

AVISO DE GOLPE TELEFÔNICO

Atenção!

Em respeito aos nossos clientes e em caráter preventivo, comunicamos que está ocorrendo um novo tipo de golpe aplicado em hospitais, com a finalidade de obter vantagens financeiras durante a internação.

O golpe consiste em realizar ligações para pacientes e/ou familiares, apresentando-se como médicos, fornecedores ou funcionários da instituição, alegando necessidade de determinados produtos que o hospital não possui. O golpista afirma ter meios de conseguir preços mais acessíveis e, aproveitando-se da boa-fé e do momento de fragilidade dos familiares, acaba por convencê-los a fazer pagamentos indevidos.

Diante disso, orientamos que qualquer ligação ou abordagem que gere dúvidas, seja imediatamente informada à Administração do Hospital, pelo telefone **3312-3002**.

Orientamos também que não seja realizado qualquer tipo de depósito, TED, DOC, PIX ou outras formas de pagamento para pessoas desconhecidas.

Declaramos que o **Hospital Santa Cruz** não tem qualquer responsabilidade com esta situação, visto que tal fraude é proveniente de ambiente externo ao hospital, portanto, é isenta de ressarcimento de qualquer importância que o paciente/familiar tenha perdido em decorrência do golpe.

PROTOCOLO DE RECEBIMENTO

Eu, _____
declaro que recebi, nesta data, o Manual de Orientação
ao Paciente e Acompanhante do **Hospital Santa Cruz**,
com as orientações necessárias sobre o funcionamento do
hospital, e declaro concordar com as informações contidas
neste documento.

Nome completo: _____

Paciente: _____

Responsável legal: _____

Data: ____ / ____ / ____ RG: _____

Assinatura







REDE *D'OR*