



Guia do **PACIENTE**



**SANTA
LUZIA**
Hospital e Maternidade

Bem-vindo ao Hospital e Maternidade Santa Luzia.

Este Guia foi desenvolvido especialmente para melhor orientá-lo durante a sua permanência no hospital.

Aqui, serão encontradas informações sobre o nosso funcionamento.

A leitura deste material é muito importante. Persistindo alguma dúvida, não hesite em nos contatar no setor de Internação pelo ramal 6380 ou no telefone (61) 3445-6380.

MISSÃO

Prestar atendimento médico-hospitalar de alta eficácia, com equipes qualificadas e motivadas, respeitando a ética e o indivíduo em seu contexto social e ambiental.

VISÃO

Ser referência em gestão hospitalar e na prestação de serviços médicos, com base nos mais elevados padrões técnicos e de responsabilidade socioambiental.

VALORES

- Competência
- Credibilidade
- Desenvolvimento sustentável
- Humanização
- Integridade
- Respeito



Sumário

Direitos e responsabilidades	4
Internação	5
Maternidade	7
UTI Neonatal	9
Centro Cirúrgico e Obstétrico	9
Laboratório.....	10
Movimentação.....	11
Visitas aos pacientes	12
Nutrição	14
Hotelaria	15
Golpe Telefônico	17
Equipe Multidisciplinar	17
Qualidade e Segurança do Paciente	19
Prevenção de Incêndio	21
Prontuários	21
Ouvidoria.....	22
Telefones úteis.....	22



DIREITOS E RESPONSABILIDADES

DIREITOS DO PACIENTE

No Hospital Santa Luzia, você tem direito a:

- Ser tratado com respeito, dignidade e acolhimento, sem qualquer tipo de discriminação.
- Receber informações claras sobre seu diagnóstico, tratamento e cuidados.
- Consentir ou recusar procedimentos, após esclarecimento adequado.
- Ter privacidade e sigilo sobre suas informações.
- Indicar um acompanhante, conforme previsto em lei.
- Solicitar segunda opinião médica.
- Acesso ao seu prontuário, conforme normas legais.

RESPONSABILIDADES DO PACIENTE

Para garantir um cuidado seguro, é importante:

- Informar corretamente seu histórico de saúde e uso de medicamentos.
- Seguir as orientações da equipe assistencial.
- Respeitar normas do hospital e direitos de outros pacientes.
- Não oferecer alimentos externos sem autorização médica.
- Zelar pelos seus pertences e pelos itens do hospital.

Documento completo de Direitos e Responsabilidades disponível em:

rededorsaoluiz.com.br/hospital/santa-luzia/servicos/manual-do-paciente

DIRETIVA ANTECIPADA DE VONTADE (DAV)

Você pode registrar previamente suas escolhas sobre tratamentos e cuidados em caso de doença grave ou incapacidade de decisão. Esse documento, chamado Diretiva Antecipada de Vontade, garante que suas preferências sejam respeitadas. Para fazer sua DAV, procure um Tabelionato de Notas e apresente seus documentos pessoais. Em caso de dúvidas, nossa equipe está à disposição para orientar.

SITUAÇÕES ESPECIAIS

Para pacientes menores de idade ou que não possam decidir por si, todas as decisões devem ser tomadas pelo responsável legal. Em casos excepcionais, o médico pode recusar atendimento, desde que não haja risco iminente à vida, garantindo a continuidade do cuidado com outro profissional.



O Hospital Santa Luzia oferece o que há de mais moderno e acolhedor para sua internação, seja em situações de urgência ou em procedimentos eletivos.

Para que sua chegada seja tranquila e organizada, reunimos nesta seção as principais informações que você e seu acompanhante precisam saber antes da admissão hospitalar. Sabemos que este momento pode gerar dúvidas e ansiedade, por isso, nossa equipe está preparada para acolher e orientar você em cada etapa do processo.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

No momento da admissão, o paciente ou seu responsável legal deve assinar o Termo de Responsabilidade. É obrigatória a apresentação dos seguintes documentos originais.

Para pacientes com convênio:

- Documento oficial com foto
- CPF
- Carteira do convênio
- Solicitação médica de internação
- Relatório médico
- Laudos de exames de imagem

Para pacientes particulares:

- Documento oficial com foto
- Estimativa de despesa hospitalar + recibo de pagamento emitido pela Tesouraria
- Solicitação de internação preenchida e assinada pelo médico
- Certidão de nascimento e documentos dos responsáveis (em caso de menores de idade)

Importante: Honorários médicos devem ser tratados diretamente com o profissional responsável.

AUTORIZAÇÃO PARA O TRATAMENTO

Ao ser admitido, o paciente consente com os procedimentos clínicos e/ou cirúrgicos necessários para sua recuperação, como exames, anestesia e transfusões. Caso deseje ser acompanhado por um médico assistente particular, é necessário que este esteja previamente cadastrado no Hospital Santa Luzia. Os honorários desse profissional são de responsabilidade do paciente/família.

DIÁRIAS

A diária hospitalar inclui apenas a acomodação e os serviços assistenciais acordados entre o hospital e plano de saúde ou contratados diretamente pelo paciente. Cada diária encerra após 24h da entrada do paciente e a permanência após esse horário implicará na cobrança de uma nova diária.

Após a alta médica, o paciente deve deixar o apartamento em até 30 minutos. Caso ultrapasse esse tempo, será aplicada cobrança proporcional de uma nova diária.

ALTA HOSPITALAR

A alta hospitalar é definida exclusivamente pelo médico responsável, com base na evolução clínica do paciente. Após a assinatura do termo de alta, o paciente deve aguardar no apartamento a chegada da equipe de enfermagem, que realizará os cuidados finais e acionará o padioleiro para acompanhar a saída da unidade.

Antes de deixar o hospital, é necessário verificar se há despesas extras não cobertas pelo plano de saúde. Essas devem ser quitadas na Tesouraria, localizada no térreo. Após a quitação, o processo de alta será concluído.

Importante: Em casos de alta da puérpera com permanência do bebê internado, a puérpera permanece como acompanhante e continua recebendo os serviços de hotelaria e nutrição até a alta do recém-nascido.

CONTA HOSPITALAR

Pacientes particulares: Após a alta médica, o setor de Faturamento tem até 72 horas úteis para finalizar a conta de internação e disponibilizá-la à Tesouraria.

Paciente com Plano de Saúde: Os procedimentos autorizados serão faturados diretamente ao plano de saúde. Já os itens não autorizados serão cobrados do paciente ou responsável. Em caso de dúvidas sobre autorizações, recomendamos contato direto com o convênio, conforme as normas da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar).

ORIENTAÇÕES IMPORTANTES

Antes da internação, considere as seguintes recomendações:

- Verifique previamente as coberturas e carências do seu plano de saúde.
- Traga roupas confortáveis e de fácil manuseio.
- Utilize os cofres individuais disponíveis nos apartamentos para guardar objetos de valor. O hospital não se responsabiliza por pertences não guardados adequadamente.
- Siga rigorosamente as orientações médicas para cirurgias eletivas e exames. Informe à equipe médica sobre medicamentos em uso, alergias ou condições de saúde específicas.

- É permitido apenas uma acompanhante por apartamento, salvo exceções médicas.

Para garantir o bem-estar de todos, não é permitido:

- Fumar nas dependências do hospital, inclusive em áreas abertas
- Circular com trajes inadequados nas áreas comuns
- Falar alto ou causar ruídos excessivos
- Oferecer alimentos externos ao paciente sem autorização médica

MATERNIDADE

Nossa maternidade foi cuidadosamente preparada para acolher você e sua família com segurança, carinho e excelência. Contamos com uma equipe multiprofissional especializada, disponível durante toda a internação para oferecer suporte integral à mãe, ao bebê e aos acompanhantes.

- Para garantir a segurança de todos, o acesso à maternidade é controlado e monitorado por câmeras. É obrigatório o uso de duas pulseiras de identificação no bebê (braço e perna), e todos os profissionais da equipe devem estar identificados com crachá funcional visível. Em caso de qualquer dúvida ou presença de pessoas não identificadas, comunique imediatamente à equipe de enfermagem.
- Durante os deslocamentos da mãe com o bebê, é necessário o acompanhamento de um profissional da enfermagem e um dos pais ou acompanhante autorizado.
- O cartório para registro de nascimento funciona de segunda a sexta-feira, das 9h às 13h e das 14h às 17h. Não há atendimento aos finais de semana e feriados.
- As visitas na maternidade podem ser realizadas das 11h às 21h. É permitido um acompanhante em tempo integral. Durante o horário de visitas, são permitidos até quatro visitantes, com entrada de duas pessoas por vez.
- As informações sobre o quadro clínico serão fornecidas pelo médico assistente durante a visita médica. Aproveite esse momento para esclarecer dúvidas sobre exames, medicações, atestados e orientações para a alta.
- Em caso de transferência da mãe ou do bebê para a UTI, o leito deverá ser desocupado em até 1 hora, exceto quando o bebê ou a puérpera ainda estiverem internados.
- Após o comunicado de alta médica, o leito deverá ser liberado em até 1 hora, conforme as normas da instituição. O não cumprimento desse prazo poderá gerar cobrança de nova diária, não coberta pelo convênio.
- A saída da paciente e do bebê deve ocorrer sempre acompanhada pela equipe de enfermagem e segurança, mediante apresentação do formulário de Aviso de Alta.
- A alta da mãe e do bebê costuma ocorrer entre 24 e 48 horas após o parto. Durante esse período, recomendamos que todas as dúvidas sejam esclarecidas com a equipe assistencial. As orientações pós-alta serão entregues impressas, para que a família se sinta segura ao retornar para casa.
- Após a alta, é fundamental realizar o agendamento das consultas de revisão

tanto para a mãe quanto para o bebê.

Em caso de qualquer situação fora do previsto, entre em contato com a equipe de segurança pelos ramais 3856 / 6367.

ALOJAMENTO CONJUNTO - ALCON

Na Maternidade do Hospital Santa Luzia, os recém-nascidos permanecem junto à mãe durante toda a internação, em um ambiente seguro e acolhedor. Esse modelo de alojamento conjunto fortalece o vínculo entre mãe e bebê e favorece o início da amamentação.

Durante esse período, a equipe multidisciplinar realiza visitas diárias para orientar sobre cuidados com o bebê, amamentação e os testes de triagem neonatal, como orelhinha, linguinha, coraçãozinho e o teste do pezinho. O pediatra também realiza visita médica diariamente pela manhã.



UTI NEONATAL

A Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (UTIN) do Hospital Santa Luzia é dedicada ao cuidado especializado de recém-nascidos que necessitam de atenção intensiva e contínua. O setor funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana, com uma equipe multiprofissional altamente capacitada, composta por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas, fonoaudiólogos e psicólogos.

Sabemos que este é um momento delicado para a família, por isso, reforçamos nosso compromisso com a segurança, o acolhimento e a transparência. Os pais são parte fundamental do processo de recuperação e são incentivados a participar ativamente dos cuidados com seus bebês.

Para apoio à amamentação, o hospital conta com um Posto de Coleta de Leite Humano, onde mães podem extrair leite com auxílio da equipe de enfermagem e fonoaudiologia.

Funcionamento da Sala de Coleta:

- Horários: das 07h30 às 12h00 e das 14h00 às 18h30
- A entrada é restrita a mães e profissionais autorizados
- É obrigatório o uso de capote, gorro e máscara pela mãe e pela equipe

O leite extraído pode ser utilizado imediatamente ou refrigerado por até 12 horas. O excedente, com autorização da lactante, será congelado para doação. Toda puérpera que utilizar o serviço deve preencher a ficha de cadastro para registro e controle do uso do leite humano.



CENTRO CIRÚRGICO E OBSTÉTRICO

O Hospital Santa Luzia conta com uma estrutura moderna e segura para a realização de procedimentos cirúrgicos e obstétricos. **São 8 salas cirúrgicas** equipadas com tecnologia avançada, incluindo uma sala exclusiva para cirurgia robótica, além de **4 salas cirúrgicas obstétricas e 3 salas de parto normal humanizado**.

Antes da cirurgia, o paciente é recebido em um dos **boxes individualizados**, acompanhado por um profissional da enfermagem e pelo médico anestesista. Nesse momento, iniciamos o **Protocolo de Cirurgia Segura**, que garante a correta identificação do paciente, do procedimento e do local da intervenção.

Durante o procedimento, mantemos comunicação ativa com os familiares, informando sobre o andamento da cirurgia e os cuidados previstos. Para maior conforto, disponibilizamos um espaço reservado para os acompanhantes, com ambiente tranquilo e acolhedor.

Após a cirurgia, o paciente é encaminhado à **Sala de Recuperação Pós-operatória**, onde permanece sob monitoramento em leito individual até a liberação pela equipe médica.

A alta anestésica é seguida pelo acompanhamento de um padioleiro e técnico de enfermagem, que conduzem o paciente até seu apartamento para continuidade dos cuidados.

Caso o cirurgião não esteja presente, o paciente poderá ser avaliado por um dos médicos hospitalistas, disponíveis 24 horas por dia no Hospital Santa Luzia.

No **Centro Obstétrico**, oferecemos um ambiente acolhedor e seguro para o nascimento, com profissionais especializados em obstetrícia, neonatologia, anestesia e enfermagem obstétrica.

A parturiente tem o direito de ser acompanhada durante toda a sua permanência na instituição. Contamos com o **“Espaço Nascer”**, localizado próximo às salas operatórias, onde temos janelas permitem que os familiares acompanhem esse momento especial.

A equipe segue rigorosamente os protocolos de segurança e oferece opções como músicas personalizadas, conforme o gosto da gestante, para tornar o parto ainda mais humanizado.

Após o parto, a paciente é encaminhada à sala de recuperação, onde permanece sob cuidados especializados até estar apta a seguir para o apartamento.

DAY CLINIC

O Day Clinic do Centro Cirúrgico foi pensado para proporcionar uma experiência mais confortável, segura e ágil ao paciente. Nesse modelo de acomodação, são

atendidos pacientes com alta programada para o mesmo dia, após a realização de procedimentos cirúrgicos de menor porte.

Toda a jornada é cuidadosamente estruturada para garantir tranquilidade e qualidade no atendimento desde a admissão, preparo pré-operatório, realização da cirurgia, até a recuperação anestésica e avaliação clínica



LABORÁTORIO

O Hospital Santa Luzia dispõe de um laboratório próprio de análises clínicas, responsável por realizar a maioria dos exames durante a internação. As amostras coletadas são processadas com equipamentos modernos e seguem rigorosos padrões de qualidade e segurança.

Os resultados dos exames são disponibilizados com os respectivos valores de referência, facilitando a interpretação médica. Reforçamos que a análise dos resultados deve ser feita sempre por um profissional de saúde, que poderá avaliar corretamente os dados conforme o histórico clínico do paciente.

Após a alta hospitalar, os resultados dos exames ficam disponíveis para consulta no portal online da Rede D'Or, a partir de 6 horas após a alta, pelo link:

www.rededorsaoluiz.com.br/paciente

Caso deseje os exames impressos, o paciente pode solicitar diretamente ao setor administrativo do laboratório. Para grandes volumes de exames, poderá ser necessário um prazo de até 48 horas úteis para impressão e retirada.

Nossa equipe está à disposição para esclarecer dúvidas e orientar sobre o acesso aos resultados.



MOVIMENTAÇÃO DO PACIENTE

A Gestão de Leitos é o setor responsável por coordenar a movimentação dos pacientes dentro do Hospital Santa Luzia, garantindo o uso adequado das acomodações e a continuidade do cuidado assistencial.

Em casos de transferência entre setores internos, como de um apartamento para a Unidade de Terapia Intensiva (UTI), o acompanhante ou familiar deverá desocupar o quarto anterior em até 30 minutos, para que o leito possa ser higienizado e disponibilizado a outro paciente.

Quando a admissão for proveniente de outro hospital, é necessário que a unidade de origem entre em contato com a Central de Vagas do Santa Luzia para verificar a disponibilidade de leitos. A transferência só será realizada após

avaliação médica e confirmação das condições clínicas do paciente, além da comunicação com os coordenadores dos setores envolvidos.

Nossa equipe está preparada para garantir que todas as movimentações ocorram com segurança, agilidade e respeito às necessidades de cada paciente.

TRANSFERÊNCIAS

O Hospital Santa Luzia realiza transferências internas e externas com foco na segurança, agilidade e continuidade do cuidado ao paciente.

Transferências internas, como mudança de quarto ou saída da UTI para apartamento, podem ser solicitadas pelo paciente e serão realizadas conforme disponibilidade de leitos e avaliação da equipe assistencial.

Após a comunicação da alta da UTI, o responsável pelo paciente deve procurar o Setor de Internação para receber o novo quarto. O acompanhante deverá aguardar a chegada do paciente, que será conduzido pela equipe de enfermagem.

As questões administrativas, como comunicação ao convênio ou plano de saúde, são gerenciadas diretamente pelo hospital.

Para garantir o fluxo adequado, solicitamos que o familiar esteja presente no hospital em até 1 hora após a comunicação da transferência, pois o paciente só será encaminhado após sua chegada.

Em casos de **transferência para outro hospital**, quando solicitada pelo médico do Santa Luzia, o hospital providenciará os trâmites junto ao convênio.

Se a transferência for solicitada pelo próprio paciente, ele deverá:

- Entrar em contato com o hospital de destino
- Providenciar o traslado
- Solicitar a alta administrativa, quitando eventuais despesas extras
- Redigir uma declaração de próprio punho, informando o motivo da transferência, datada e assinada, acompanhada de cópia da carteira de identificação.

Nossa equipe está à disposição para orientar e apoiar em todas as etapas do processo.

VISITAS AOS PACIENTES

As visitas são parte importante do processo de recuperação e bem-estar dos pacientes. O Hospital Santa Luzia valoriza o carinho e a presença dos familiares, mas reforça a importância do repouso e da segurança durante a internação.

Orientações gerais para visitantes:

- Todos os visitantes devem se identificar na recepção, apresentando documento oficial com foto.
- Será fornecida uma etiqueta de identificação, que deve ser usada de forma visível durante toda a permanência no hospital e devolvida na saída.
- São permitidos até quatro visitantes, com entrada de duas pessoas por vez e um acompanhante em tempo integral, respeitando os horários estabelecidos.
- Não é permitido falar alto, circular entre os leitos ou manusear equipamentos médicos.
- Higienize as mãos com água e sabão ou álcool em gel ao entrar e sair dos setores.
- Use roupas de proteção, como avental, máscara ou touca, quando solicitado pela equipe assistencial.
- Não se sente no leito do paciente, mesmo que esteja vazio.
- Flores são permitidas apenas na Maternidade, respeitando as normas de segurança hospitalar.
- Em caso de intercorrências clínicas na UTI, os visitantes deverão aguardar na recepção até liberação da equipe assistencial.
- As visitas podem ser limitadas, suspensas ou ajustadas conforme avaliação médica ou normas sanitárias, sem aviso prévio, sempre visando a segurança do paciente.

VISITAS NA MATERNIDADE

- Horário: 11h às 21h
- Crianças são permitidas, desde que acompanhadas por um adulto responsável

VISITAS NA UTI NEONATAL

- A presença dos pais é essencial para o cuidado e recuperação dos bebês internados na UTI Neonatal. Por isso, o acesso dos pais é livre e permitido 24 horas por dia.
- Sala de Estar exclusiva para os pais
- A mãe tem direito à alimentação completa após a alta da maternidade
- Visitas externas: segunda a sexta-feira, das 16h às 17h, com entrada de até duas pessoas por dia, sempre acompanhadas por um dos pais
- Visitas de crianças menores de 12 anos devem ser agendadas com a equipe de psicologia
- Higienize as mãos antes e depois da visita e utilize touca e capote fornecidos na entrada
- Permanença restrito ao leito do bebê; é proibido circular pela unidade ou visitar outros leitos
- É proibido uso de celulares, tablets e notebooks dentro da UTI Neonatal.
- Não manuseie equipamentos médicos; em caso de dúvidas, procure a equipe assistencial
- Todas as informações clínicas serão fornecidas diretamente pela equipe

médica. Por questões de segurança, não são passadas informações por telefone.

HORÁRIOS DE VISITAS

SETOR	HORÁRIO
Unidades de Internação	11h às 21h
Maternidade	11h às 21h
UTI Adulto (UCCA)	14h às 15h
UTI Adulto (Clínica, Cirúrgica, UTI 1º andar)	16h às 17h
UTI Pediátrica	16h às 17h
UTI Neonatal	16h às 17h

VISITA RELIGIOSA

O Hospital Santa Luzia respeita a diversidade religiosa e garante aos pacientes o direito de receber assistência espiritual durante a internação.

Para realizar a visita, o representante religioso deve:

- Apresentar identificação oficial expedida pela coordenação de sua ordem religiosa.
- Solicitar autorização à equipe assistencial responsável pela unidade onde o paciente está internado.

Em situações especiais, como restrições sanitárias (pandemias ou surtos), as visitas religiosas poderão ser limitadas ou suspensas, seguindo normas do Ministério da Saúde e da ANVISA.

Nosso compromisso é oferecer acolhimento espiritual com segurança e respeito às normas hospitalares.

TABAGISMO

Para garantir um ambiente saudável e seguro, é terminantemente proibido fumar em qualquer área do Hospital Santa Luzia, incluindo espaços internos e externos.

O cigarro e seus derivados são prejudiciais à saúde, especialmente para pacientes em recuperação. Além disso, essa restrição segue a **Lei nº 9.294/1996**, que proíbe o uso de produtos de fumo em locais coletivos, públicos ou privados,

como hospitais, repartições públicas, salas de aula e ambientes de trabalho.

Contamos com a colaboração de todos para manter um espaço livre de fumaça, preservando a saúde e o bem-estar dos pacientes, acompanhantes, visitantes e profissionais.



NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

A alimentação adequada é essencial para a recuperação e o bem-estar do paciente. No Hospital Santa Luzia, contamos com uma equipe de nutricionistas clínicos que avaliam cada paciente e definem a conduta dietoterápica mais adequada, garantindo refeições equilibradas, saborosas e seguras.

As dietas são planejadas conforme a condição clínica e podem ser ajustadas sempre que necessário. Para garantir a segurança alimentar, não é permitido oferecer ao paciente alimentos externos sem autorização médica.

Em caso de dúvidas sobre a dieta prescrita, você pode:

- Consultar o nutricionista durante as visitas
- Ligar para o ramal 4220 (todos os dias, das 07h às 19h)

Para informações sobre qualidade das refeições, horários de entrega ou solicitação de água, entre em contato pelo ramal 6470.

Nosso compromisso é oferecer refeições que contribuam para sua recuperação, com todo cuidado e atenção necessários.

REFEIÇÕES PARA O PACIENTE

Durante a internação, o paciente recebe seis refeições diárias, preparadas conforme orientação nutricional:

Refeições e Horários	
Desjejum	07h às 08h
Lanche da manhã	09h às 10h
Almoço	12h às 13h
Lanche da tarde	15h às 16h
Jantar	18h às 19h
Lanche da noite	21h às 22h

As bandejas são recolhidas 45 minutos após a entrega. Por segurança alimentar, não é permitido reaquecimento de alimentos nem consumo de alimentos externos sem autorização médica.

Todas as refeições são preparadas pelo Serviço de Nutrição e Dietética, garantindo qualidade e segurança para sua recuperação.

REFEIÇÕES PARA ACOMPANHANTES

Quando previsto pelo plano de saúde, o Hospital Santa Luzia fornece ao acompanhante as três principais refeições:

Para confirmar a cobertura ou solicitar a primeira refeição, entre em contato pelo ramal 6470.

Caso não haja cobertura, as refeições podem ser adquiridas na Tesouraria, localizada no piso térreo, próximo aos elevadores sociais. Em caso de dúvidas, ligue para o ramal 6374.

LIBERAÇÕES INTERMEDIÁRIAS

Pacientes que tiverem dieta liberada após 14h ou 20h receberão um lanche reforçado, em vez da refeição principal do cardápio. Essa medida garante a qualidade sanitária e evita o consumo de alimentos fora do tempo seguro.

FORNECIMENTO DE ÁGUA

Pacientes com dieta liberada recebem garrafas de água mineral duas vezes ao dia (no desjejum e no lanche da tarde). Caso precise de reposição, solicite pelo ramal 6470.

Pacientes em jejum não devem ingerir água ou alimentos sem autorização médica. Nesses casos, o acompanhante deve confirmar com a equipe antes de solicitar água.



HOTELARIA

Nosso objetivo é oferecer conforto, segurança e bem-estar durante toda a sua estadia. Por isso, o Hospital Santa Luzia dispõe de um serviço completo de hotelaria, com atendimento humanizado e estrutura moderna.

ACOMODAÇÕES

Todos os pacientes são acomodados em apartamentos individuais, garantindo privacidade e tranquilidade. Disponibilizamos dois tipos de acomodações:

- Apartamento Suíte: TV, ar-condicionado, frigobar, telefone, poltrona e sofá para acompanhante, cofre e antessala com TV.
- Apartamento Padrão: TV, ar-condicionado, frigobar, telefone, poltrona, sofá para acompanhante e cofre.

Caso opte por uma categoria superior à cobertura do seu plano, consulte valores na Tesouraria (piso térreo, próximo aos elevadores sociais)

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

- Central de Serviços: Para solicitar apoio de governança, nutrição ou manutenção, ligue para o ramal 6056.
- TV a cabo e kit de higiene pessoal para maior comodidade.
- Kit acompanhante disponível mediante solicitação.
- Achados e Perdidos: Objetos esquecidos são armazenados por prazos específicos:
 - Objetos pessoais: 15 dias
 - Travesseiros e cobertores: 1 mês
 - Roupas e sapatos: 3 meses
 - Objetos de valor: 1 ano
 - Retirada: de segunda a sexta, das 07h às 17h, na Rouparia Central, próximo ao CDI no subsolo.

ESTACIONAMENTO

Serviço terceirizado disponível 24h, com seguro contra danos, roubo e furto (exceto objetos deixados no interior do veículo). Pacientes têm 25% de desconto.

HIGIENE E GOVERNANÇA

A limpeza dos apartamentos é realizada duas vezes ao dia:

- Manhã: troca da roupa de cama e higienização do leito
- Tarde: revisão da limpeza e recolhimento do lixo

Para solicitações adicionais, ligue para a Central de Serviços (ramal 6056).



SEGURANÇA

A segurança é prioridade no Hospital Santa Luzia. Nossa equipe está disponível 24 horas para garantir a integridade física e patrimonial de pacientes, acompanhantes e visitantes.

ACESSO CONTROLADO

- Todos os visitantes e acompanhantes devem se identificar na entrada e devolver a etiqueta de identificação na saída.
- Áreas restritas são monitoradas para garantir um ambiente seguro.

MONITORAMENTO

O hospital conta com sistema de vigilância 24 horas, com acesso restrito à Central de Supervisão de Segurança.

ORIENTAÇÕES IMPORTANTES

- Em caso de intercorrência, siga as orientações da equipe de segurança.
- Evite trazer objetos de valor. O hospital não se responsabiliza por itens não guardados no cofre do quarto.
- Colabore com os procedimentos de segurança para manter um ambiente seguro para todos.



GOLPES TELEFÔNICOS

ATENÇÃO: Pessoas mal-intencionadas podem realizar ligações durante ou após a internação, se passando por médicos ou funcionários, com o objetivo de aplicar golpes financeiros.

Em caso de suspeita, entre em contato imediatamente com seu médico pelos telefones previamente informados ou com a **Central de Segurança pelos ramais 6367 / 6376**.

Nunca realize transações bancárias sem confirmar a veracidade da ligação.



EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

No Hospital Santa Luzia, você conta com uma equipe completa e integrada, dedicada ao seu cuidado e bem-estar. Cada área atua de forma coordenada para garantir segurança, qualidade e humanização no atendimento.

ENFERMAGEM

A equipe de enfermagem atua na promoção, prevenção e recuperação da saúde, avaliando riscos e orientando pacientes e familiares sobre os cuidados necessários.

- **Medicamentos:** Informe todos os medicamentos de uso domiciliar à equipe médica e de enfermagem. Se trazidos ao hospital, devem ser entregues à enfermagem, que será responsável pela administração conforme prescrição médica.
- **Botão de chamada:** Localizado ao lado do leito, aciona uma luz no corredor e uma campainha no posto de enfermagem. Apenas a equipe pode desligá-lo após o atendimento.
- **Prevenção de quedas:** O paciente não deve se levantar sem auxílio da enfermagem, especialmente nas primeiras 24 horas após cirurgia ou em situações de uso de sedativos, jejum ou alterações glicêmicas.
- **Dúvidas:** Em caso de dúvidas sobre medicações ou procedimentos, solicite a presença do(a) enfermeiro(a) do plantão.
- **Segurança:** Siga as orientações da equipe, mesmo que não considere necessário. O ambiente hospitalar apresenta riscos diferentes do domiciliar.

Participe do processo terapêutico solicitando informações sobre medicações ou procedimentos que serão realizados. Nosso compromisso é cuidar de você com carinho e atenção, respeitando suas particularidades, valores e crenças, atuando para o restabelecimento da sua saúde e para a prevenção de complicações decorrentes da hospitalização.

FISIOTERAPIA

A equipe de fisioterapia contribui para a tomada de decisão clínica atuando de forma contínua e especializada na prevenção de complicações, suporte às funções vitais, recuperação funcional, contribuindo para a reabilitação e qualidade de vida dos pacientes.

- Atendimento diário nas unidades de internação e UTIs, conforme necessidade clínica;
- Quando indicado pelo médico, o fisioterapeuta realiza avaliação e estabelece um plano terapêutico individualizado;
- Objetivos principais: atenuação de sintomas e recuperação das funções comprometidas, auxilia na modulação da dor, otimização da função respiratória (manejo de vias aéreas, modulação de oxigênio, suporte ventilatório invasivo e não invasivo); prevenção e tratamento de complicações musculares e articulares buscando independência física, além de favorecer o desenvolvimento neuropsicomotor e neurofuncional de recém-nascidos e crianças favorecendo uma alta hospitalar segura.
- Em caso de dúvidas ou necessidade de orientação, solicite orientação da equipe durante os atendimentos ou entre em contato pelo ramal 6248.

FONOAUDIOLOGIA

A equipe de fonoaudiologia atua na prevenção e tratamento de dificuldades de comunicação e deglutição (disfagia), garantindo segurança na alimentação e qualidade de vida.

- Avaliação e acompanhamento de pacientes nas UTIs e unidades de internação, conforme necessidade clínica.
- Objetivo: manter funções orais seguras, prevenir complicações e auxiliar na reabilitação da fala e da deglutição.
- O plano terapêutico é integrado à equipe multiprofissional para garantir cuidados completos.
- Em caso de dúvidas, solicite orientação à equipe durante as visitas.

PSICOLOGIA

A equipe de psicologia hospitalar atua para minimizar o impacto emocional da internação, oferecendo suporte ao paciente e aos familiares.

- Atendimento nas UTIs e unidades de internação, conforme necessidade clínica ou solicitação médica.
- Objetivo: reduzir ansiedade, promover bem-estar e auxiliar no enfrentamento do processo de adoecimento.
- Orientações são realizadas de forma acolhedora, respeitando valores e crenças

do paciente.

- Em caso de dúvidas ou necessidade de apoio emocional, solicite a presença do(a) psicólogo(a) durante a internação.

FARMÁCIA CLÍNICA

A equipe de farmácia clínica atua para garantir o uso seguro e eficaz dos medicamentos durante a internação.

- Analisa prescrições médicas diariamente para prevenir interações e reações adversas.
- Apoia médicos e enfermeiros na administração correta dos medicamentos.
- Orienta pacientes e familiares sobre o uso seguro dos medicamentos após a alta hospitalar.
- Em caso de dúvidas, solicite orientação à equipe ou entre em contato pelo ramal 6439.

ODONTOLOGIA

A equipe de odontologia atua para prevenir e tratar alterações bucais que possam comprometer sua saúde geral durante a internação.

- Avaliação rotineira em pacientes internados em UTIs e atendimento sob demanda nas demais unidades.
- Objetivo: eliminar focos infecciosos, prevenir complicações e garantir conforto oral.
- Orientações sobre cuidados com próteses dentárias e higiene bucal são fornecidas quando necessário.
- Em caso de dúvidas, solicite a presença do(a) dentista hospitalar.

TERAPIA OCUPACIONAL

A equipe de terapia ocupacional atua para reduzir os impactos da hospitalização no desempenho das atividades diárias, promovendo autonomia e independência.

- Avaliação funcional para identificar limitações e propor estratégias de adaptação.
- Intervenções incluem estimulação cognitiva, treino de atividades de vida diária e orientações para conservação de energia.

Quando necessário, prescrição de tecnologia assistiva, como órteses e adaptadores.

- Atuação integrada à equipe multiprofissional para garantir uma alta segura e com qualidade de vida.



QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

No Hospital Santa Luzia, cuidar com qualidade e segurança é nossa prioridade. Seguimos protocolos rigorosos para garantir que cada etapa do atendimento seja segura, eficaz e centrada no paciente.

Nossa Política de Qualidade envolve ações contínuas para aprimorar processos, monitorar indicadores e manter padrões elevados de assistência. Contamos com o Núcleo de Segurança do Paciente, auditorias internas e externas, além da integração com comissões regulatórias.

O Hospital Santa Luzia é acreditado internacionalmente pela metodologia europeia ACSA – Agência de Calidad Sanitaria de Andalucía, certificação que reforça nosso compromisso com excelência e segurança.

METAS INTERNACIONAIS DE SEGURANÇA

Para garantir sua segurança durante toda a internação, seguimos as Metas Internacionais de Segurança do Paciente, reconhecidas mundialmente.

Meta 1 – Identificação Correta do Paciente

Antes de qualquer procedimento, confirmamos nome completo e data de nascimento. Essa prática evita erros e garante um cuidado seguro.

Pulseiras de Identificação:

- Branca: nome completo e data de nascimento
- Vermelha: alerta para alergias
- Amarela: alerta para risco de queda

Não retire sua pulseira sem orientação da equipe.

Meta 2 – Comunicação Segura entre Profissionais

A comunicação clara entre equipes é essencial para sua segurança. Utilizamos protocolos padronizados em passagens de plantão, emergências, transferências e registros no prontuário, garantindo informações corretas e completas.

Meta 3 – Segurança no Uso de Medicamentos

Todos os medicamentos passam por processos rigorosos de identificação, armazenamento e dupla checagem antes da administração, reduzindo riscos e garantindo sua segurança.

Meta 4 – Cirurgia Segura

Antes, durante e após procedimentos cirúrgicos, seguimos protocolos internacionais para confirmar paciente, procedimento e local corretos.

Certifique-se de que os termos de consentimento foram explicados e assinados.

Meta 5 – Prevenção de Infecções

A higienização das mãos é uma das medidas mais eficazes para prevenir

infecções relacionadas à assistência à saúde. Nossa equipe segue rigorosamente essa prática, e convidamos você e seus acompanhantes a fazer o mesmo.

Cinco Momentos para Higienização das Mãos:

- Antes de tocar no paciente
- Antes de realizar procedimento limpo ou asséptico
- Após risco de exposição a fluidos corporais
- Após tocar no paciente
- Após tocar em áreas próximas ao paciente

Esses momentos são fundamentais para reduzir riscos e garantir um ambiente seguro. Sempre utilize água e sabão ou álcool em gel disponível nos pontos estratégicos do hospital.

Meta 6 – Prevenção de Quedas e Lesões por Pressão

Todos os pacientes são avaliados quanto ao risco de queda. Caso precise se ausentar, informe a equipe de enfermagem. Siga as orientações médicas para movimentação segura, especialmente após cirurgias.

PLANO TERAPÊUTICO

Seu tratamento é planejado de forma individualizada, considerando suas necessidades e evolução clínica. A equipe multidisciplinar revisa e atualiza o plano sempre que necessário, garantindo cuidados seguros e eficazes.

Antes da alta ou de uma transferência, você e sua família serão orientados sobre os próximos passos, para assegurar a continuidade do cuidado em casa.

Caso surja qualquer alteração no seu estado de saúde após a alta, retorne imediatamente ao hospital. Estamos prontos para acolher e cuidar de você.

PREVENÇÃO E CONTROLE DE INFECÇÕES

Temos uma equipe especializada em Controle de Infecção Hospitalar, formada por médico infectologista, enfermeiros e técnicos capacitados. Nosso objetivo é manter baixos índices de infecção, garantindo qualidade e segurança em todos os cuidados.

A equipe atua de forma contínua, monitorando o ambiente hospitalar, acompanhando dispositivos invasivos e orientando sobre o uso seguro de antibióticos. Também participa das visitas multidisciplinares para avaliar riscos e propor medidas preventivas.

Essas ações reforçam nosso compromisso com um ambiente seguro para você e sua família.



PREVENÇÃO DE INCÊNDIO

O Hospital Santa Luzia possui sistemas completos de prevenção e combate a incêndio, incluindo alarmes, extintores e saídas de emergência sinalizadas.

Em cada setor, você encontrará rotas de fuga indicadas, mostrando o caminho mais rápido e seguro para sair do prédio.

Em caso de emergência, mantenha a calma e siga as orientações da equipe identificada com botões vermelhos no crachá, membros da brigada de incêndio treinada para garantir sua segurança.



PRONTUÁRIOS

O prontuário é um documento legal e sigiloso, que reúne todas as informações sobre sua saúde e os cuidados prestados durante a internação. Ele garante a comunicação entre os profissionais e a continuidade do tratamento.

Somente você, paciente, pode solicitar cópia do prontuário. Caso não seja possível, um responsável legal poderá fazê-lo mediante procuração ou declaração autenticada em cartório.

Após a alta, a solicitação pode ser feita pela Área do Paciente em:

www.rededorsaoluzia.com.br/paciente > Minha Saúde > Solicitação de Prontuário.

Prazo para entrega:

- Até 5 dias úteis

O documento será enviado para o e-mail cadastrado

Em caso de dúvidas, entre em contato pelos telefones: (61) 3213-4018, 3445-6492 ou 3445-6432 (segunda a sexta, das 8h às 18h).



OUIDORIA

Sua opinião é muito importante para nós! A Ouvidoria do Hospital Santa Luzia é um canal exclusivo para receber sugestões, elogios, dúvidas ou reclamações, ajudando-nos a melhorar continuamente nossos serviços.

Nossa equipe atua com ética, empatia e respeito, garantindo que cada manifestação seja analisada com atenção e contribua para a excelência no atendimento.

Como entrar em contato:

- Local: Subsolo do hospital
- Horário: Segunda a sexta, das 8h às 18h
- E-mail: hslsac@hsl.com.br
- Telefone: (61) 3445-6059 / (61) 3445-6544
- Central de Ouvidoria: ouvidoria@rededor.com.br
- Site: www.rededorsaoluiz.com.br/hospital/santa-luzia/fale-conosco

Estamos prontos para ouvir você e transformar sua experiência em melhorias para todos.

 TELEFONES ÚTEIS

- Achados e Perdidos: 6291
- Arquivo e Prontuário (SAME): 4018 / 6492 / 6432
- Central de Serviços: 6056 / 6479
- Segurança (CSS): 6367
- Faturamento: 6420 / 6473
- Nutrição Clínica: 4220
- Nutrição Produção: 6470 / 6529
- Ouvidoria: 3003-4330
- Tesouraria: 6374
- Recepção de Internação: 6380
- Hotelaria e Higienização: 6479
- Supervisão Segurança: 6376 / 6334
- Supervisão Hotelaria: 6044

ANOTAÇÕES



SHLS 716, Conjunto E, Lote 5
Asa Sul, Brasília - DF
Tel.: (61) 3445-6060

www.hsl.com.br



REDE *D'OR*