



Guia de Orientações ao Paciente e Acompanhante



REDE DOR

ÍNDICE

Boas vindas	05
Recomendações Visitas e Acompanhantes	07
Acomodações/ Acompanhantes	08
Informações de pacientes Transferência Alta Hospitalar Celulares Segurança do Paciente	09
Consentimento Informado	10
Equipes Multidisciplinares Pertences pessoais	11
Medicamentos Telefonia Acesso à internet Cópia de prontuário Ouvidoria	12
Refeições	13
Recomendações importantes aos visitantes e acompanhantes Condutas não permitidas	14
Anotações/ Ramais Úteis Direitos dos pacientes	15
Deveres dos pacientes	16
Declaração	17

PREZADO CLIENTE

Seja bem vindo (a) ao Hospital São Carlos

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 pelos ramais 3218/3219 ou através do telefone 4009 3333.



REDE D'OR

Nossa especialidade é cuidar de você!

RECOMENDAÇÕES:

Cobertura dos convênios:

A cobertura ou não das despesas hospitalares e dos honorários médicos está vinculada às condições de cada contrato/apólice existente entre o paciente e o seu plano de saúde. As informações sobre os direitos e deveres decorrentes do contrato/apólice, que você mantém com o seu plano de saúde, deverão ser obtidas diretamente junto à empresa/seguro.

Internação particular:

Todo o paciente que interna particular deve deixar um adiantamento cujo valor inicial será fornecido no ato da admissão (internação). Somente após o prazo de 72h úteis da alta hospitalar o setor financeiro entrará em contato para que seja feita a prestação de contas.

Diária hospitalar:

A diária inclui a acomodação, serviços gerais de hotelaria e alimentação dos pacientes (exceto solicitações extra cardápio, dietas enterais, parenterais e suplementos nutricionais).

Honorários médicos:

Os valores e a forma de pagamento dos honorários médicos devem ser acordados previamente com cada profissional médico.

Fornecimento de declaração para acompanhante:

Fornecemos somente declaração de internação do paciente constando informações de horário de admissão, alta hospitalar e médico assistente. Informamos que o nome do acompanhante não constará em documento.

Sistema de segurança:

O Hospital São Carlos conta com um sistema de câmeras dispostas em diversos locais que monitoram o trânsito de pessoas visando a preservação da integridade pessoal dos indivíduos e do patrimônio da instituição.

VISITAS E ACOMPANHANTES

As visitas serão permitidas de acordo com os horários especificados abaixo, salvo em caso de proibição por ordem médica. Será

permitida a visita por menores de 12 anos desde que acompanhados pelo responsável legal.

Unidades de Internação

Das 8h às 20h.

Será permitido 1 (um) acompanhante para cada paciente, podendo ser familiar ou cuidador.

U.T.I.

Os horários de visitas das U.T.I. funcionam conforme a rotina das mesmas, ficando afixados na porta de entrada do Hospital e de cada uma das U.T.I.

IMPORTANTE!!!

(* Informamos que a permanência de familiares e amigos na sala de espera da UTI é permitida apenas até às 21h. Acompanhamento particular de pacientes na UTI somente poderá ser realizado por profissionais da enfermagem do próprio hospital e com liberação médica.

(* Não é permitida a entrada com lanches ou refeições nas salas de espera das unidades de internação.

(* Não autorizamos a entrada de visitantes fora do horário regular de visitas e em traje de banho.

(* Após a alta do paciente na UTI solicitamos o comparecimento do responsável ao hospital o mais rápido possível para que seja procedida a sua transferência.

ACOMODAÇÕES/ACOMPANHANTES

Apartamento/ Enfermaria

É permitida a permanência de um acompanhante e dois visitantes com direito a revezamento. O pernoite é autorizado somente para um acompanhante (não será fornecido enxoval: lençol, toalha, travesseiro, cobertor).

Para Enfermaria, o acompanhante deverá ser do mesmo sexo do paciente.

Mudança de acomodação

Para solicitar mudança de acomodação (enfermaria para apartamento) é necessário dirigir-se à recepção. Lembrando que haverá também a diferença no honorário médico.

INFORMAÇÕES DE PACIENTES

Informações sobre o estado do paciente só serão fornecidas pessoalmente.

TRANSFERÊNCIA

No caso de transferência do paciente para UTI, solicitamos ao acompanhante a imediata liberação do apartamento, levando consigo os seus pertences, pois não será permitida a permanência no leito.

ALTA HOSPITALAR

O posto de enfermagem comunicará a alta e entregará o formulário de alta para o acompanhante encerrar a conta na recepção, sendo também nesse momento suspenso todo o serviço de entrega de refeições e produtos de frigobar. Após a alta, o paciente terá 1 hora para desocupar o leito, pois após esse tempo o paciente não estará mais coberto pelo seu convênio. Lembramos que a diária hospitalar se encerra às 10h independente do horário da internação do paciente.

CELULARES

Recomendamos que os telefones celulares não sejam usados em algumas áreas do hospital, como na UTI e em locais próximo as unidades de internação. Observe os avisos ou pergunte a nossa equipe.

SEGURANÇA DO PACIENTE

O Hospital São Carlos com o intuito de garantir a qualidade da assistência prestada aos seus pacientes implantou o Núcleo de Segurança do Paciente, atuando em conformidade com a legislação federal do Ministério da Saúde – Portaria 529/2013 e da Anvisa - RDC

nº 36. O Núcleo realiza ações de prevenção, detecção e mitigação de eventos adversos relacionados à assistência a saúde para promoção de uma cultura de segurança, através da gestão de riscos e do cumprimento das Metas Internacionais para a Segurança do Paciente.

Conheça, a seguir, as Metas Internacionais para a Segurança do Paciente:

SEGURANÇA DO PACIENTE

- | | |
|---|--|
| <p>1 Identificar corretamente o paciente.</p> | <p>4 Assegurar cirurgia em local de intervenção procedimento e paciente corretos.</p> |
| <p>2 Melhorar a comunicação entre profissionais de Saúde.</p> | <p>5 Higienizar as mãos para evitar infecções.</p> |
| <p>3 Melhorar a segurança na prescrição no uso e na administração de medicamentos.</p> | <p>6 Reduzir o risco de quedas e úlceras por pressão.</p> |

CONSENTIMENTO INFORMADO

O Hospital São Carlos entende e respeita o direito às informações relacionadas aos tratamentos, procedimentos e cirurgias, e se preocupa em estabelecer o registro das informações por prática do médico assistente.

Sempre que forem indicados os procedimentos abaixo relacionados, o médico assistente orientará o paciente e/ou seu representante legal sobre os riscos e benefícios envolvidos.

Os termos de consentimento informado são: procedimentos cirúrgicos, procedimentos anestésicos, realização de diálise, realização de quimioterapia, transfusão de sangue e hemocomponentes, terapia trombolítica em acidente vascular encefálico, realização de estudos eletrofisiológicos, eco cardiograma transesofágico e/ou estresse e alguns exames radiológicos.

Esta prática é formalizada por meio do termo de consentimento informado, preenchido pelo próprio médico e assinado pelo paciente/ e ou representante. Em situações de emergência, o termo de consentimento informado não precisará ser assinado pelo paciente/ e ou representante, e sim por dois médicos relacionados com o caso. Esse documento é mantido junto ao prontuário.

EQUIPES MULTIDISCIPLINARES

Médicos assistentes e plantonistas

O médico assistente é quem prescreve a medicação e a dieta que é encaminhada ao serviço de nutrição. É do médico assistente a responsabilidade de manter seus pacientes informados sobre os procedimentos a que se submetem, assim como das suas causas e riscos. Para eventuais atendimentos de emergência, o hospital dispõe 24 horas de uma equipe de médicos plantonistas para atendê-lo.

Enfermagem

Ao chegar ao quarto, um profissional de enfermagem irá recepcionar o paciente e passar as informações gerais sobre a internação. Nossa equipe de enfermagem é capacitada e está disponível para atendê-lo 24 horas por dia. Para acioná-los utilize a chamada de enfermagem, localizada próxima ao leito.

Nutrição e dietética

O Nutricionista fará o atendimento nas primeiras horas após a internação do paciente, onde será feita uma análise da sua patologia e a realização de um questionário alimentar.

A liberação da alimentação ocorrerá respeitando seus hábitos alimentares, prescrição médica e a disponibilidade do Hospital.

CCIH (Comissão de Controle de Infecção Hospitalar)

Uma equipe formada por médicos e enfermeiros especializados forma a CCIH, cuja missão é criar estratégias para prevenção e controle das infecções hospitalares, assegurando qualidade na assistência.

Serviços Parceiros

Dispomos de serviço de fisioterapia, fonoaudiologia, hemoterapia e terapia renal para melhor atendê-los.

Necessitando de um atendimento presencial solicite a Supervisão de Atendimento.

PERTENCES PESSOAIS

O Hospital solicita que o paciente deixe seus pertences aos cuidados do seu acompanhante. Informamos que não nos responsabilizamos

por objetos deixados nas acomodações. Solicitamos atenção especial para prótese dentária.

MEDICAMENTOS

Os medicamentos de uso contínuo do paciente e/ou os fornecidos gratuitamente pela Secretaria de Saúde que não são disponibilizados para rede particular ou não fizerem parte dos medicamentos padronizados pelo hospital deverão ser trazidos pelo próprio paciente, ficando a critério do médico o uso ou suspensão dos mesmos.

TELEFONIA

Pacientes de acomodação enfermaria: todas as ligações devem ser solicitadas à telefonista discando o número 9.

Pacientes de acomodação apartamento: devem solicitar a liberação da linha discando o número 9. Informamos que a utilização deste serviço será cobrada na alta do paciente.

ACESSO À INTERNET

Oferecemos acesso gratuito à internet banda larga aos pacientes e seus acompanhantes. Para ter acesso, procure o serviço de Admissão e solicite uma senha.

CÓPIA DE PRONTUÁRIO

Deverá ser solicitado somente pelo paciente ou mediante mandado judicial (conforme parecer do Conselho Federal de Medicina- CFM e art. 154 do Código Penal) junto ao setor da Recepção da Admissão.

A cópia do prontuário, física ou digital, será disponibilizada no prazo de 15 dias úteis.

OUIDORIA

A Ouvidoria do Hospital São Carlos está à disposição dos pacientes, familiares e visitantes para ouvir queixas, sugestões e elogios.

Sala da Ouvidoria: localizada ao lado da triagem, no piso térreo.

Horário de atendimento: 7h-17h

Por Telefone: 4009 3395/ramal 3395

Por e-mail: ouvidoria@hospitalsaocarlos.com.br

Obs: Os pacientes internos podem solicitar à equipe a presença do ouvidor.

REFEIÇÕES

Todo cardápio das refeições servidas aos pacientes é elaborada por nutricionista, seguindo uma dieta balanceada (em quantidade e qualidade) de acordo com a prescrição médica, exclusiva para cada paciente.

O horário de refeições para pacientes é definido pelo hospital, conforme tabela a seguir:

Desjejum	das 6h às 7h30min
Lanche da Manhã	das 9h às 9h30min
Almoço	das 11h às 12h30min
Lanche da tarde	das 15h às 16h
Jantar	das 17h30min às 18h30min
Lanche da noite	20h

As solicitações extras referentes ao frigobar/copa serão cobradas no fechamento da conta, independente de consumo ou não.

O acompanhante tem direito a refeição quando o paciente for menor de 18 anos e maior de 60 anos. As refeições disponibilizadas para acompanhantes com pacientes de convênios nessas idades são: café da manhã, almoço e jantar, e para acompanhantes de pacientes particulares somente o café da manhã. Os pacientes acomodados em apartamento terão direito a café da manhã somente quando pernitem (exceto se pacientes estiverem em UTI).

O almoço do acompanhante deverá ser solicitado até às 10h e o jantar até 15h no ramal 3331 e será cobrado no fechamento da conta (caso usuário não tiver direito). Solicitações de copa, talher, etc, devem ser feitas também para o ramal 3331.

As bandejas das refeições serão recolhidas após 1h de servidas, não sendo permitida a permanência dos utensílios das mesmas nos quartos após esse período.

Temos ainda como opções de alimentação para os acompanhantes, a lanchonete situada no andar térreo, bem como um restaurante self-service localizado vizinho ao hospital.

RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES AOS VISITANTES E ACOMPANHANTES

O paciente necessita principalmente de seu carinho e atenção, no entanto é necessário seguir algumas recomendações:

- Lave as mãos antes e depois de contato com o paciente, para prevenir infecções;
- Não sente nem deite nos leitos do paciente, mesmo que não estejam ocupados;
- Converse com o paciente apenas assuntos positivos, contribuindo para o bem-estar e restabelecimento do mesmo.
- Colabore na manutenção da limpeza e organização do ambiente hospitalar.
- Lembre-se que você está em um ambiente hospitalar, evite falar em voz alta e fazer barulho.

CONDUTAS NÃO PERMITIDAS

- Fornecer alimentos ao paciente em desacordo com a dieta prescrita.
- Fumar e consumir bebidas alcoólicas nas dependências do hospital.
- Entrada de visitantes fora do horário regular de visitas e em traje de banho.
- Lavar, passar ou estender roupas nos quartos.
- Entrar nos postos de enfermagem e áreas exclusivas de serviços;
- Equipamentos elétricos (sanduicheira, torradeiras...);

- Flores e jornais dentro das acomodações.
- Trazer ursos de pelúcia para dentro do hospital;
- Utilizar aparelhos que emitam som, sem a utilização de fones de ouvido (ex.: I-pads, notebooks, entre outros.)

Ao final da internação, será enviada via e-mail, a nossa pesquisa de satisfação. Solicitamos seu auxílio em nosso feedback, pois com sua opinião poderemos qualificar ainda mais nossos serviços.

Lembrando que o e-mail será aquele cadastrado no momento da internação.

ANOTAÇÕES · RAMAIS ÚTEIS

Telefonista: 9

Recepção: 3317/ 3319

Encerramento de Conta: 3318

Serviço de Nutrição e Dietética: 3331

Ouvidoria: 3395 (Dias úteis das 7h às 19h)

Informática: 3364

DIREITOS DOS PACIENTES

O paciente tem direito de ser tratado com respeito, dignidade e atenção por parte de todos os profissionais de saúde, sem nenhuma forma de preconceito.

O paciente tem o direito de ser informado sobre a identidade e a profissão de todos os profissionais que participam do seu tratamento.

O paciente tem o direito de receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativo, de reabilitação ou terminais. Este também terá o direito de consentir ou recusar procedimentos, diagnósticos ou terapêuticos a nele serem realizados. Deve consentir de forma livre, voluntária, esclarecida com adequada informação. Nos casos comprovados de incapacidade de manifestação consciente do paciente, este deverá ser legalmente representado.

O paciente tem direito de acesso ao seu prontuário médico e as informações deverão ser fornecidas de forma precisa e esclarecedora.

O paciente tem direito a sua segurança e integridade física, limitadas às condições de ação e instalação da instituição.

O paciente tem direito à privacidade na prestação de toda assistência, bem como os seus segredos devem ser resguardados, através do sigilo profissional. Este também tem o direito de receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa.

DEVERES DOS PACIENTES

O paciente tem o dever de fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para obtenção de um correto diagnóstico e adequado tratamento, como também deverá informar mudanças inesperadas de seu estado atual.

O paciente tem o dever de zelar pelo seu estado de saúde, procurando seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências de sua recusa.

O paciente deverá indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar informando ao hospital de quaisquer mudanças nesta indicação.

O paciente tem o dever de respeitar os outros pacientes, acompanhantes, profissionais da instituição e prestadores de serviços. Este também tem o dever de respeitar as normas e regulamentos da instituição, através do guia de orientações ao paciente.

O paciente deverá zelar e solicitar que seus visitantes e acompanhantes também o façam pelas propriedades do hospital colocadas à sua disposição para seu conforto e tratamento.

ESPERAMOS QUE SUA ESTADA SEJA A MAIS AGRADÁVEL POSSÍVEL. SAÚDE!

NOME: _____

DATA NASC. ____/____/____ UNIDADE: _____

LEITO: _____ PRONTUÁRIO: _____

CONVÊNIO: _____ ATENDIMENTO: _____

DECLARAÇÃO

Data da Internação: ____/____/____

Horário: ____:____

Eu, _____,
Paciente/responsável legal

pele(a) _____,

Declaro que recebi, nesta data, as orientações necessárias sobre o funcionamento do Hospital São Carlos, suas práticas, horários e demais procedimentos que devo adotar durante a minha permanência na instituição, visando o meu bem-estar e ampla recuperação.

Nesta ocasião, tive a oportunidade de fazer perguntas e fui respondido, de modo satisfatório, pelo profissional identificado abaixo:

Assinatura do profissional que forneceu informações

Assinatura do paciente/ Responsável Legal

ELABORAÇÃO: Conceição Carvalho (Fevereiro/ 2010)	VALIDAÇÃO: Márcia Real (Fevereiro/ 2010)	REVISÃO: Sofia Esmeraldo (Nº 07 - Julho/22)
--	--	---



REDE D'OR

Avenida Pontes Vieira, 2531 | Dionísio Torres
85 4009.3333 | 85 3477.4444
www.hospitalsaocarlos.com.br