



ORIENTAÇÕES
AO PACIENTE E
ACOMPANHANTE

SÃO LUIZ
Alphaville



ÍNDICE

Boas-Vindas	04
Introdução	04
Direitos dos Pacientes e Acompanhantes	04
Responsabilidades e Deveres dos Pacientes e Acompanhantes	07
Referências Legais	08
Internação	08
Acomodações	08
Cofre	09
Acessibilidade	10
Visitas aos Pacientes	10
Achados e Perdidos	11
Orientações Gerais	11
Transferência Interna	12
Alta Hospitalar	13
Hotelaria	14
Departamento de Nutrição e Dietética	14
Modelo Assistencial: Centrado no Paciente	16
Equipe Multidisciplinar	16
Qualidade e Segurança do Paciente	17
Metas de Segurança do Paciente	17
Plano Terapêutico	20
Isolamento Hospitalar - Precauções para Isolamento	20
Segurança nas Dependências da Instituição	21
Prevenção de Incêndio	21
Fumo	22
Ouvidoria	22
Comitê de Bioética	23
Localização	23
Estacionamento	23
SAME - Serviço de Arquivo Médico	23
Aviso de Golpe Telefônico	24

BOAS-VINDAS

O **Hospital São Luiz Alphaville** 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 essas e muitas outras informações durante a sua permanência na Instituição. Seja bem-vindo(a) ao **Hospital São Luiz Alphaville!**

INTRODUÇÃO

O **Hospital São Luiz Alphaville** apresenta o **Manual de Orientações ao Paciente e Acompanhante**, desenvolvido para orientá-los durante o seu atendimento e a sua permanência na Instituição.

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

DIREITOS DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

O **Hospital São Luiz Alphaville** estabelece como prioridades o respeito, a segurança, a privacidade e o sigilo dos cuidados e informações no atendimento médico-hospitalar, e agindo com excelência no atendimento, respeitando as leis e regulamentos vigentes conforme o Ministério da Saúde - Portaria 1.820, de 13 de agosto de 2009 - Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde.



- Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito ou discriminação;
 - Ser identificado por nome completo e data de nascimento, e não pelo nome da sua doença, por número, código ou qualquer outra forma de preconceito;
 - Poder identificar profissionais por meio de crachá contendo fotografia, nome e cargo;
 - Receber informações sobre as normas da instituição quanto à proteção de seus pertences pessoais;
 - Receber informações claras, simples e compreensivas por parte da equipe que o assiste, adaptadas à sua condição cultural, a respeito de seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos;
 - Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada informação, desde que não esteja em risco de vida; no caso de impossibilidade de expressar sua vontade, o consentimento deve ser dado, por escrito, por seus familiares ou responsáveis;
 - Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados, bem como a procedência de sangue e hemoderivados, antes de recebê-los;
- Receber tratamento hospitalar adequado para controlar e minimizar dores físicas, de acordo com diretrizes ou protocolos clínicos da instituição;
- Ter acesso ao seu prontuário conforme a legislação vigente e as 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;
- Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública;
- Receber ou recusar assistência psicológica e religiosa;
- Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas, bem como seus valores éticos e culturais;
- Ter garantida a sua segurança, individualidade, privacidade, integridade física, psíquica e moral. Para tanto, o paciente tem direito a manter sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que resguarde essa



privacidade;

- Ter assegurados, em se tratando de crianças e adolescentes, indivíduos com deficiência ou idosos, seus direitos conforme a legislação vigente;
- Ter o direito a um acompanhante de sua escolha durante o período da internação, conforme normas da instituição;
- Ser estimulado a participar de todas as decisões sobre seus cuidados, tendo a garantia de que a equipe que o assiste fornecerá informações e esclarecimentos acerca de dúvidas, resultados esperados do cuidado e do tratamento, bem como resultados não previstos;
- Poder indicar familiar ou responsável pelas informações e pela tomada de decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados, procedimentos e medidas de ressuscitação ou outros tratamentos de sustentação da vida, aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados;
- Expressar suas preocupações ou queixas à direção da instituição, por meio de Serviço de Ouvidoria, e receber informações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com suas normas e regulamentos;
- Solicitar segunda opinião médica em relação ao seu diagnóstico ou tratamento, e, se desejar, substituição do médico responsável pelo seu atendimento, conforme política da instituição, com evidência em prontuário;
- Ter assistência respeitosa e com compaixão no fim de sua vida e ser tratado com dignidade e respeito após sua morte; e não ter nenhum órgão ou tecido retirado do seu corpo sem sua prévia autorização, de sua família ou do responsável legal;
- Toda paciente mulher tem direito a um(a) acompanhante de sua escolha, independentemente de notificação prévia, em consultas, exames e procedimentos a serem realizados. No caso de atendimento que envolva qualquer tipo de sedação ou rebaixamento do nível de consciência, se a paciente não indicar um acompanhante, a unidade poderá fazer essa indicação. A paciente pode se RECUSAR a indicar um acompanhante. Nesse caso, deve assinar o termo de renúncia fornecido pela unidade, em cumprimento à Lei Federal 14.737.



RESPONSABILIDADES E DEVERES DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

- Fornecer informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos ou substâncias que provoquem farmacodependência, procedimentos médicos pregressos e outros problemas relacionados à sua saúde;
- Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que assiste o paciente, sendo responsável pelas consequências de sua recusa;
- Conhecer e respeitar as normas e regulamentos da Instituição;
- Zelar e responsabilizar-se pelas instalações da Instituição colocadas à sua disposição, tratando-as com cuidado e cortesia, e contribuindo para o controle de ruídos, número e comportamento de seus visitantes;
- Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços da instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo para o controle de ruídos, atentando-se ao número de visitantes que você recebe e ao comportamento deles.
- Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação e/ou atendimento ambulatorial ou indicar o responsável legal e financeiro pelo tratamento hospitalar, informando ao hospital sobre quaisquer mudanças nessa indicação.
- Respeitar a proibição do fumo, extensiva aos seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente. Tratando-se de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades acima relacionadas deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados. Esses responsáveis legais devem garantir que todos os pertences pessoais do paciente sejam recolhidos e que quaisquer orientações médicas ou documentos importantes sejam levados ao sair do hospital. Além disso, cabe aos responsáveis a comunicação com a equipe médica e administrativa para esclarecer qualquer dúvida sobre o tratamento ou para relatar a falta de algum objeto ou documento.



REFERÊNCIAS LEGAIS

- *Código Civil Brasileiro. Lei nº 10.406, de 10/01/2002;*
- *Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11/09/1990;*
- *Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Lei nº 8.069, de 13/07/1990;*
- *Estatuto do Idoso. Lei nº 10.741, de 01/10/2003;*
- *Estatuto do Desarmamento. Lei nº 10.826, de 22/12/2003;*
- *Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas. Lei nº 11.343, de 23/08/2006;*
- *Lei Federal nº 10.216, de 06/04/2001;*
- *Lei Federal nº 9.294/1996, de 15/07/1996;*
- *Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);*
- *Lei Federal nº 14.737, de 27 de novembro de 2023 (garante o direito da mulher de ter acompanhante nos atendimentos realizados em serviços de saúde públicos e privados).*

INTERNAÇÃO

A recepção de internação é integralmente 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 a internação do paciente.

ACOMODAÇÕES

Apartamentos: Todos os leitos da maternidade São Luiz Alphaville atendem a exigentes critérios de qualidade e conforto. Os apartamentos têm TV a cabo, ambiente climatizado, acomodação para acompanhante, frigobar, cofre, banheiro, chinelo para banho e visita de nutricionista.



COFRE

Para garantir a segurança e guarda dos pertences dos pacientes e acompanhantes, o Hospital coloca à disposição do paciente um cofre. Solicitamos, por gentileza, que:

- Mantenha os pertences no cofre.
- Verifique se nada está sendo esquecido no momento da alta. Informamos que o Hospital Rede D'Or São Luiz Alphaville não se responsabiliza por objetos, como celulares, notebooks, joias e similares, ou valores deixados nos apartamentos. Recomendamos que, antes de sair, realize uma revisão cuidadosa do quarto e das áreas de uso pessoal, como armários, gavetas e mesas, para garantir que todos os seus pertences sejam levados consigo. Lembramos que a responsabilidade pela segurança e integridade desses itens é exclusivamente do paciente e/ou de seus acompanhantes.

COMO PROGRAMAR O COFRE

1. Com o cofre aberto, pressione a tecla “#”;
2. Digite a sua senha secreta de 4 dígitos;
3. Quando o display apagar, digite novamente a senha e o cofre fechará.

COMO ABRIR O COFRE APÓS PROGRAMADO

- Digite sua senha e o cofre abrirá;

COMO FECHAR O COFRE APÓS PROGRAMADO

- Digite sua senha e o cofre fechará.



ACESSIBILIDADE

O Hospital São Luiz Alphaville garante a acessibilidade para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.

VISITA 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 no hospital, e realizar a higiene das mãos antes de entrar e após sair do quarto, de acordo com o informativo localizado junto às pias. Conforme 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:

Unidades de Internação (Apartamentos):

Das 8h às 22h.

A quantidade de visitantes é liberada, porém não poderá extrapolar a capacidade do leito.

Unidade de Terapia Intensiva Adulto:

Das 9h às 10h, das 16h às 17h e das 21h às 22h.

Não poderá haver a permanência de mais de 2 pessoas por leito.

Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica:

Para os genitores e tutores legais, a visita é liberada 24 horas, todos os dias da semana.

Não genitores: das 9h00 às 10h, das 16h às 17h e das 21h às 22h

(Obs.: somente 1 visitante por horário).

Nota: Os horários de visita poderão sofrer alterações.



ACHADOS E PERDIDOS

Os pertences esquecidos no hospital ou os de pacientes que não possuem acompanhantes ficarão sob a responsabilidade da hospitalidade, no térreo, pelo prazo de 60 dias. Após esse período, se não retirados, serão doados para instituições de caridade.

Durante esse prazo, os responsáveis ou pacientes poderão entrar em contato com o Concierge para verificar se algum item foi encontrado e providenciar sua retirada.

É importante que o paciente ou responsável apresente um documento de identificação e descreva o item perdido para facilitar a devolução.

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 o Concierge ou a Administração.
- Em caso de 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.

- São de extrema importância para o cuidado 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.

- Siga as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional.

Respeite os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviços.

- 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 conectados aos pacientes. Essa atribuição é de responsabilidade da equipe assistencial.

- Participe do seu (ou do paciente que você acompanha) plano de tratamento, plano educacional e da alta hospitalar, e 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 irá relacionar os pertences e encaminhá-los para o Concierge.

Solicitamos que o acompanhante não permaneça no leito após a transferência, exceto caso haja previsão de retorno do paciente para o respectivo leito, como em caso de transferência para realização de exames específicos ou procedimentos.



ALTA HOSPITALAR

Após a assinatura de alta pelo médico, o paciente ou seu responsável deverá aguardar no quarto o contato da equipe multidisciplinar, que dará orientações de alta hospitalar para a continuidade do cuidado em domicílio. Os exames de imagem e análises clínicas serão entregues aos pacientes internados na data de sua alta. Caso necessário, solicite pessoalmente a 2ª via ao setor de entrega de exames, no andar térreo.

Seu horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h, e aos sábados, das 8h às 12h. Você também pode realizar sua solicitação pelo e-mail: same.alphaville@saoluiz.com.br.

Após a alta, o paciente e os 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, são de responsabilidade do paciente e de seu acompanhante.

Caso seja um paciente particular ou possua eventuais serviços especializados não cobertos pelo plano de saúde, você deverá se dirigir à Tesouraria, localizada no 3º andar, de segunda a sábado, das 7h às 22h, ou em contato pelos ramais 2325, 2403 e 2404. 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 os devidos acertos.

Ao deixar o quarto, verifique se nada está sendo esquecido. Informamos que o hospital não se responsabiliza por objetos como celulares, notebooks, jóias ou valores deixados nos apartamentos. Sugerimos que leve consigo todos os pertences pessoais ao sair. Além disso, pedimos que confira documentos importantes, como receitas médicas, resultados de exames, e qualquer outro material fornecido durante a internação. Esses itens são essenciais



para o acompanhamento do tratamento após a alta hospitalar. Caso perceba a ausência de algum item após ter deixado o hospital, entre em contato imediatamente com a nossa equipe.

HOTELARIA

Para a limpeza dos apartamentos e ambientes comuns, são utilizados produtos, equipamentos e técnicas de higienização específicas para garantir a limpeza e desinfecção do ambiente. Dispomos de um cronograma diário de limpeza.

A Hotelaria conta com um ramal próprio (2269) para a solicitação de itens do enxoval hoteleiro (lençol, toalhas) ou, quando necessário, limpeza adicional.

DEPARTAMENTO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

O Departamento de Nutrição e Dietética é responsável por preparar, organizar e distribuir refeições, adaptadas conforme as prescrições médicas e condutas dietoterápicas do 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 7:30 às 8:30	Desjejum: das 7:30 às 8:30
Almoço: das 11:30 às 14:00	Almoço: das 11:30 às 14:00
Lanche da tarde: das 14:30 às 15:30	Jantar: das 17:30 às 19:00
Jantar: das 17:30 às 19:00	
Ceia: das 20:30 às 21:30	



OBSERVAÇÕES

Para melhor controle e efetividade do tratamento, solicitamos que você não traga nenhum alimento para consumo do paciente. Caso seja solicitada a troca de algum item da bandeja ou do cardápio, a Nutrição entregará o pedido em até uma hora. Se for necessário alterar a prescrição da dieta, a troca será realizada na refeição seguinte.

Em caso de dúvidas ou se precisar de orientação, consulte o Serviço de Nutrição pelo ramal 2263.

ACOMPANHANTES

Segundo a legislação, Lei nº 10.689, de 30 de novembro de 2000 - Dispõe 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 dos acompanhantes. 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 à garantia da Segurança dos nossos Pacientes e Colaboradores, assim como consolidar o fluxo de comunicação entre as equipes e os usuários dos nossos serviços.

É importante que o paciente, assim como seus familiares e cuidadores, conheça os riscos dos procedimentos e comuniquem e acionem as equipes do hospital sobre quaisquer informações e/ou dúvidas que possam surgir. Todas as informações relevantes serão registradas e atualizadas diariamente na lousa terapêutica.

EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

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

Nossa equipe multidisciplinar (enfermagem, fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia, terapia ocupacional, nutrição, farmácia e médicos especialistas) atua priorizando uma assistência individualizada e 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, o Hospital também dispõe de médicos 24 horas, composto por médicos especializados em emergências, visando atender intercorrências dos pacientes com rapidez e segurança 24 horas por dia.

O Hospital identifica e adota medidas a fim de superar ou reduzir barreiras, como linguísticas/de comunicação, que dificultem o acesso, a comunicação e a assistência prestada aos pacientes e familiares. Além disso, respeita as crenças espirituais e religiosas e os valores éticos e culturais, garantindo que todos sejam tratados com dignidade e respeito, e buscando adaptar os cuidados às necessidades individuais de cada paciente.

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.

Entre as principais atividades da área de Qualidade estão o Núcleo de Segurança do Paciente, a gestão de documentos, a gestão de processos, a gestão de desempenho (indicadores), as auditorias e a interface com comissões obrigatórias e órgãos externos.

METAS INTERNACIONAIS DE SEGURANÇA

META 1 - Identificação do Paciente

O cuidado seguro começa com a identificação adequada. Essa 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 (São Paulo, 1999).

Utilizamos dois identificadores: nome completo e data de nascimento. Caso seja necessário, temos o terceiro identificador: nome da filiação. A confirmação dos dois identificadores deverá ocorrer 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 objetivo de auxiliar as equipes frente a gestão visual, por cores e códigos de barras. Veja como identificar:

BRANCA: identifica o nome completo e a data de nascimento.

VERMELHA: identifica se o paciente possui risco de alergia.

AMARELA: identifica se o paciente possui risco de queda.

LARANJA: identifica pacientes com vulnerabilidades.

ROSA: identifica pacientes e acompanhantes que estão em atendimento no Pronto Socorro.

META 2 - MELHORAR A COMUNICAÇÃO EFICAZ

Garantir que a comunicação seja eficaz, oportuna, exata, completa, inequívoca e compreendida pelo receptor reduz erros e resulta em mais segurança para o paciente.

Essa comunicação se dá por meio da passagem de plantão entre as equipes, da ordem verbal em emergências, entre as transferências internas e externas, do relato de resultados críticos de exames e diagnósticos e dos 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 e armazenamento e dupla checagem na administração da medicação em todas as unidades de cuidado, de modo a garantir a segurança dos medicamentos e sua 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, por meio da implantação de processos uniformes de verificação pré-operatória, marcação de sítio cirúrgico e time-out e sign-out.

Caso o paciente seja submetido a um procedimento cirúrgico, deve-se certificar que os Termos de Consentimento Esclarecido tenham sido 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 com os mobiliários do hospital, respeitando os Cinco Momentos de Higienização das Mãos, dispostos nos displays dos quartos. Essa prática tem o objetivo de 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 RESULTANTES DE QUEDAS

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

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

É importante, ainda, seguir rigorosamente as orientações do médico e da equipe assistencial no que se refere às mobilizações e movimentos 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 São Luiz Alphaville 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 assim 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. Além disso, recomendamos que siga todas as orientações e prescrições fornecidas pelos profissionais de saúde para assegurar uma recuperação adequada e minimizar o risco de complicações.

ISOLAMENTO HOSPITALAR PRECAUÇÕES PARA ISOLAMENTO

É uma série de medidas que previnem a disseminação de microrganismos.

QUEM PRECISA RESPEITAR AS ORIENTAÇÕES DE PRECAUÇÕES E ISOLAMENTO?

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

Existe um pacote de cuidados para cada tipo de precaução/isolamento. Abaixo, listamos os tipos:

- Isolamento/precaução padrão;
- Isolamento/precaução de contato;
- Isolamento/precaução respiratório por gotícula;
- Isolamento/precaução respiratório por aerossol.



O tipo de isolamento é definido conforme o agente infeccioso confirmado ou suspeito. 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. As imagens são armazenadas, confidenciais e protegidas nos termos da Lei nº 13.541/03. Todo acesso às dependências do Hospital é monitorado por seguranças.

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 fornecidas pelos profissionais.

PREVENÇÃO DE INCÊNDIO

Todo o edifício conta com equipamentos de combate a incêndio, alarme de incêndio e saídas de emergência devidamente identificadas. Em todos os setores possuímos rotas de fugas com representação do trajeto mais rápido e seguro para chegar à saída de emergência mais próxima. Em caso de incêndio, siga as orientações dos colaboradores identificados como participantes da brigada de incêndio, com botão/ crachá funcional.



FUMO

Não é permitido fumar em nenhum ambiente do Hospital São Luiz Alphaville, 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 São Luiz Alphaville é um local neutro e confidencial, que está à sua disposição como um canal direto para manifestar seus elogios, reclamações, comentários ou qualquer tipo de apontamento quanto aos serviços prestados.

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

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

Ficamos à sua disposição para escutá-lo, no intuito de garantir que você tenha a melhor experiência possível no Hospital São Luiz Alphaville. Quaisquer comentários, elogios ou sugestões poderão ser encaminhados à equipe do hospital por telefone, site ou pessoalmente.

**Atendimento na Unidade de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h;
Ouvidoria Corporativa: 3003-4330**



COMITÊ DE BIOÉTICA

O Comitê de Bioética é um colegiado multiprofissional de natureza autônoma, consultiva e educativa, que visa auxiliar na reflexão e na solução de questões relacionadas à moral e à bioética, que surgem na atenção aos pacientes internados.

Qualquer pessoa que estiver diante de um dilema ético poderá realizar a notificação e enviá-la para análise e tratativa do Comitê.

LOCALIZAÇÃO

O Hospital São Luiz Alphaville está localizado na Avenida Alameda Araguaia, 2550 - Alphaville Industrial - SP, 06455-000.

Entrada do estacionamento: Avenida Alameda Araguaia, 2550 - Alphaville Industrial - SP, 06455-000.

ESTACIONAMENTO

O Hospital conta com estacionamento e serviço de manobrista. Os valores serão cobrados conforme tabela de preços em vigor. Informe-se no momento da entrega do veículo.

SAME- SERVIÇO DE ARQUIVO MÉDICO

O SAME é responsável pelo arquivamento dos documentos que compõem o prontuário, referentes à saúde e internação do paciente. A guarda do prontuário é responsabilidade da Instituição.



Quando necessário, a solicitação do prontuário deverá ser feita por meio do e-mail: same.alphaville@saoluiz.com.br ou pelo telefone 3515-2312, das 8h às 16h30, de segunda a sexta-feira.

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, visando obter vantagens financeiras durante a internação.

O golpe consiste em realizar ligações para pacientes e/ou familiares, apresentando-se como médico, fornecedor ou funcionário da instituição e alegando a necessidade de determinados produtos que o hospital supostamente 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 ao Hospital por meio da Administração, pelo telefone 3515-2288. Recomendamos também que não seja realizado qualquer tipo de depósito, TED, DOC, PIX ou demais formas de pagamento para pessoas desconhecidas.

Declaramos que o Hospital São Luiz Alphaville não tem nenhuma responsabilidade por essa situação, visto que tal fraude é proveniente de ambiente externo ao hospital. Portanto, é isento de qualquer obrigação de ressarcir valores que o paciente ou seus familiares possam ter perdido em decorrência do golpe.



ANOTAÇÕES

[illegible]



PROTOCOLO DE RECEBIMENTO

Eu, _____, declaro que recebi, nesta data, o Manual de Orientações ao Paciente e Acompanhante do **Hospital São Luiz Alphaville**, 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



Hospital São Luiz Alphaville

Alameda Araguaia, 2550
Alphaville Industrial - SP, 06455-000

3003 3230

www.rededorsaoluiz.com.br/hospital/sao-luiz-alphaville