



ORIENTAÇÕES
AO PACIENTE E
ACOMPANHANTE



ÍNDICE

Boas-Vindas	03
Introdução	03
Direitos dos Pacientes e Acompanhantes	03
Responsabilidades e Deveres dos Pacientes e Acompanhantes	04
Referências Legais	05
Internação	05
Acomodações	06
Cofre	06
Acessibilidade	06
Visitas aos Pacientes	07
Achados e Perdidos	07
Orientações Gerais	07
Transferência Interna	08
Alta Hospitalar	08
Hotelaria	09
Departamento de Nutrição e Dietética	09
Modelo Assistencial: Centrado no Paciente	10
Equipe Multidisciplinar	10
Qualidade e Segurança do Paciente	11
Metas de Segurança do Paciente	11
Plano Terapêutico	13
Isolamento Hospitalar - Precauções para Isolamento	13
Segurança nas Dependências da Instituição	14
Prevenção de Incêndio	14
Fumo	14
Serviço de Concierge	14
Ouvidoria	15
Comitê de Bioética	15
Localização	15
Estacionamento	16
Heliponto	16
SAME - Serviço de Arquivo Médico	16
Aviso de Golpe Telefônico	16

BOAS-VINDAS

Hospital São Luiz Anália Franco 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 sua permanência na Instituição. Seja bem-vindo(a) ao Hospital São Luiz Anália Franco!

INTRODUÇÃO

O Hospital São Luiz Anália Franco apresenta o Manual de Orientações ao Paciente e Acompanhante, desenvolvido para orientá-los durante o seu atendimento e 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 Anália Franco estabelece como prioridades o respeito, a segurança, a privacidade e o sigilo dos cuidados e informações no atendimento médico-hospitalar, agindo com excelência no atendimento, respeitando as Leis e Regulamentos vigentes conforme 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, 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 de proteção de seus pertences pessoais;
- Tem direito de 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 conforme 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 terceiro 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 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 e 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 da sua vida e ser tratado com dignidade e respeito após sua morte; e não ter nenhum órgão ou tecido retirado de 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 esta 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 progressos 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 do Hospital;
- Zelar e responsabilizar-se pelas instalações da Instituição colocadas à sua disposição;
- Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços da Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, e contribuindo para o controle de ruídos, número e comportamentos de seus visitantes;
- 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 sobre quaisquer mudanças nesta indicação;
- Respeitar a proibição do fumo, extensiva aos seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente do hospital;
- Em se tratando 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 n.º 10.406, de 10/01/2002;
- Código de Defesa do Consumidor. Lei n.º 8.078, de 11/09/1990;
- Estatuto do Idoso. Lei n.º 10.741, de 01/10/2003;
- Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Lei n.º 8.069, de 13/07/1990;
- Estatuto do Desarmamento. Lei n.º 10.826, de 22/12/2003;
- Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas. Lei n.º 11.343, de 23/08/2006;
- Lei Federal n.º 10.216, de 06/04/2001;
- Lei Federal n.º 9.294/1996, de 15/07/1996;
- Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);
- Lei Federal n.º 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 internação do paciente.



ACOMODAÇÕES

APARTAMENTOS

Todos os leitos da Maternidade do São Luiz Anália Franco atendem a exigentes critérios de qualidade e conforto. Os apartamentos têm TV a cabo, ambiente climatizado, acomodação para acompanhante, poltrona de amamentação com babypad, frigobar, cofre, banheiro, bolsa brinde, chinelos para banho, berço no quarto (alojamento conjunto) e visita de nutricionista.

SUÍTES

As suítes, além de contarem com todos os benefícios dos apartamentos, tornam ainda melhor a experiência na Maternidade São Luiz Anália Franco pela sua amplitude, seu conforto e sua sofisticação. Dispõe de antessala para recepcionar convidados, garantindo mais conforto e privacidade durante as visitas. Tais acomodações não são totalmente cobertas pelos planos de saúde.

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 Anália Franco 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

- Com o cofre aberto, pressione a tecla "#";
- Digite a sua senha secreta de 4 dígitos;
- 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

SELO DE ACESSIBILIDADE



O Hospital passou por uma série de mudanças em sua estrutura desde sua fundação. Uma delas levou à conquista do Selo de Acessibilidade, em 2017, documento regulamentado pela Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência (SMPED) da Prefeitura de São Paulo, concedido às edificações que garantem acessibilidade para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.

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 no hospital, e realizar a higiene das mãos antes de entrar e após sair do quarto, conforme 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:

- Unidade de Internação (Apartamento): das 8h às 22h.
- Unidade de Terapia Intensiva 1º e 4º andar e Pediatria: das 11h às 12h.
- Unidade de Terapia Intensiva (Cardiológica): das 16h às 17h.

ACHADOS E PERDIDOS

Os pertences esquecidos no hospital ou os de pacientes que não possuem acompanhantes ficarão sob a responsabilidade do Concierge, no 2º andar, 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.
- 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.
- 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 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. Os exames de imagem e as 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, que está à disposição no período de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h, e aos sábados, das 8h às 12h.

Também é possível realizar a solicitação no site oficial, por meio do formulário de solicitação: www.rededorsaoluiz.com.br/hospital/sao-luiz-analia-franco/servicos/fale-conosco-solicitacao-resultados.

Procedido à 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 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-feira a domingo, das 7h às 22h, ou pelos ramais 1182 e 1229. 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.



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 o conforto de todos e auxiliar no controle de infecções. Dispomos de um cronograma diário de limpeza.

A Hotelaria possui ramal próprio (1700) para solicitação de itens do enxoval hoteleiro (lençol, toalhas) ou limpeza adicional, quando necessário.

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
Desjejum: das 7h às 8h30	Desjejum: das 08h às 09h
Almoço: das 11h30 às 13h	Almoço: das 12h30 às 13h30
Lanche da tarde: das 15h às 16h30	
Jantar: das 17h30 às 19h	Jantar: das 18h30 às 20h
Lanche da noite: das 20h às 21h30	



OBSERVAÇÕES

Para melhor controle e efetividade no seu 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 2222.

ACOMPANHANTES

Segundo a legislação, LEI N.º 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 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 à 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, assim como seus familiares e cuidadores, conheçam 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 do Médico Hospitalista, 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), auditorias, e a interface com comissões obrigatórias e órgãos externos.

O Hospital São Luiz Anália Franco adota os mais rigorosos padrões de qualidade, com reconhecimento e certificação de qualidade nacional e internacional desde 2009.

METAS DE SEGURANÇA DO PACIENTE

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 n.º 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 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 visando auxiliar as equipes frente à 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 Vulnerabilidade.

LILÁS: identifica risco de Hemorragia Puerperal.

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 resultado 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 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, a garantia de cuidado multiprofissional e ambiente seguro e a promoção da educação do paciente, familiares e profissionais.

Caso o acompanhante necessite 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 se refere 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 São Luiz Anália Franco 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, os quais 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 seguir 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 de cuidados que previnem a disseminação de microrganismos.

QUEM PRECISA RESPEITAR AS ORIENTAÇÕES DE PRECAUÇÕES E ISOLAMENTO?

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

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

- 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 e as imagens são armazenadas, confidenciais e protegidas nos termos da Lei n.º 13.541/03.

Todo o 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 bótons vermelhos no crachá funcional.

FUMO

Não é permitido fumar em nenhum ambiente do Hospital São Luiz Anália Franco, incluindo apartamentos, banheiros, corredores e escadas. Todos os apartamentos possuem régua de gases inflamáveis que podem causar explosões e incêndios. A adesão a esta regra é fundamental para garantir a segurança de todos os pacientes, visitantes e colaboradores. Pedimos a colaboração de todos para manter um ambiente seguro e saudável. Caso precise de ajuda para encontrar áreas designadas para fumantes fora das instalações do hospital, nossa equipe estará disponível para orientá-lo.

SERVIÇO DE CONCIERGE

O Serviço de Concierge está disponível para ajudá-lo e para tornar sua permanência nesta Unidade a mais confortável possível. Para isso, contamos com uma equipe capacitada, que oferece os serviços abaixo:

- Cuidados pessoais: manicure, cabeleireiro e secador de cabelo;
- Serviços Gerais: kit costura, carregador de celular; lavanderia; digitação, impressão e xerox;
- Indicações de hotéis e flats;
- Entregas rápidas: medicamentos, documentos, flores, etc.;



- Entrega de mensagem, enviadas pelo site São Luiz nos apartamentos;
- Atendimento e suporte à família;
- Apoio religioso.

LOCALIZAÇÃO E CONTATOS DO CONCIERGE

Localiza-se no 2º andar (ao lado da sala Vip), ramais 2000 - 1168 - 1167.

OUVIDORIA

A Ouvidoria do Hospital São Luiz Anália Franco 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 ações e medidas implementadas 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 regulamentos institucionais.

Ficamos à sua disposição para escutá-lo, no intuito de garantir a melhor experiência possível no Hospital São Luiz Anália Franco. 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 8h às 18h; ou por nossa 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. Basta apontar a câmera do celular para o QR Code abaixo:



LOCALIZAÇÃO

O Hospital São Luiz Anália Franco está localizado na Rua Francisco Marengo, 1.312, próximo à Faculdade Drummond.



- De carro - A entrada do estacionamento fica na Francisco Marengo.
- De ônibus - Rua Azevedo Soares (altura do número 1.800):
351F-10 - Jaçanã - Terminal Vila Carrão;
3762-10 - Jardim Iva - Metrô Tatuapé;
3763-10 - Terminal Vila Carrão - Metrô Tatuapé.
- De Metrô - O Hospital São Luiz Anália Franco fica a cerca de 1,5 km da estação Carrão.
- De avião - O trajeto do Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos até o Hospital São Luiz Anália Franco tem pouco mais de 20 km e pode levar cerca de 30 minutos, dependendo do trânsito.

ESTACIONAMENTO

Todas as nossas unidades de atendimento contam com estacionamento e serviço de manobrista. Os valores serão cobrados conforme tabela de preços em vigor; informe-se quando for entregar o veículo.

HELIPONTO

Possuímos heliponto de referência, homologado pela Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) para pousos diurnos e noturnos, permitindo agilidade nas remoções de urgência e emergência.

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 pelo e-mail: same.haf@saoluiz.com.br ou pelo contato telefônico (11) 3386-1110 / (11) 3386-1111, das 8h às 16h30, de segunda a sexta-feira.

O prazo para fornecimento será de 15 dias úteis após a confirmação da solicitação.

AVISO DE GOLPE TELEFÔNICO

ATENÇÃO

Em respeito aos nossos clientes, 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 comunicada ao hospital por meio da Administração, pelo telefone (11) 3386-1059. Recomendamos também que não seja realizado qualquer tipo de depósito, TED, DOC, PIX ou outras formas de pagamento para pessoas desconhecidas.



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

Reforçamos nosso compromisso com a segurança e o bem-estar de nossos pacientes e seus familiares, e estamos à disposição para prestar todo o apoio necessário em caso de suspeita ou ocorrência de fraudes.

Agradecemos a compreensão e colaboração de todos. Continuamos empenhados em proporcionar um ambiente seguro e acolhedor para nossos pacientes e seus familiares, e estamos à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas ou preocupações.





SÃO LUIZ
Anália Franco

Registro, Nome e RTs em [rededor.com.br](https://www.rededor.com.br)

