# GUÍA DE ORIENTACIÓN PARA PACIENTES Y ACOMPAÑANTES

SÃO LUIZ
Morumbi

Hospital São Luiz Morumbi

# ÍNDICE

Historia ..... 4
Misión, Visión y Valores ..... 4
Hospitalización ..... 5
Alojamiento ..... 6
Acompañantes ..... 6
Identificación ..... 7
Información General ..... 8
Portal del Paciente ..... 9
Ficha Médica de los Pacientes ..... 9
Cambio de Camas ..... 10
Traslado Interno ..... 10
Caja Fuerte y Seguridad de Pertenencias ..... 10
Objetos Perdidos ..... 11
Objetivos de Seguridad Internacionales ..... 11
Orientaciones Adicionales sobre la Seguridad de los Pacientes ..... 13
Acceso al Wi-Fi ..... 15
Alta Hospitalaria ..... 16
Facturación Hospitalaria ..... 16
Ascensores ..... 17
Defensor del Paciente ..... 17
Fumar ..... 17
Comidas ..... 18
Comidas para Acompañantes ..... 18
Derechos de los Pacientes y Acompañantes ..... 19
Responsabilidades y Deberes de los Pacientes y Acompañantes ..... 21
Bioética ..... 22
Orientaciones para Prevenir Caídas ..... 23
Advertencia sobre Estafas Telefónicas ..... 24
Protocolo de Recepción ..... 25

Estimado cliente

Esta Guía para pacientes y sus cuidadores (acompañantes, familiares y visitantes) se ha elaborado para ayudarles durante su estancia en la Institución.

En ella encontrará información sobre nuestros servicios, así como instrucciones dirigidas al bienestar y a la recuperación del paciente, para facilitar la convivencia en el entorno hospitalario.

## HISTORIA

Construido en un área de 21.200 $m^2$, el hospital comenzó a funcionar en 2000 y fue adquirido por Rede D'Or en 2010.

Realiza más de 20.000 consultas al mes, es considerado uno de los hospitales más modernos de América Latina y cuenta también con un Servicio de Urgencias para adultos y niños.

Es un referente en urgencias y está capacitado para atender casos de alta complejidad. Dispone de 16 quirófanos, incluido uno para cirugía robótica, 80 camas de UCC (Unidad de Cuidados Críticos)/UCI (Unidad de Cuidados Intensivos) para adultos, 20 camas de UCC/UCI pediátrica y 95 apartamentos de hospitalización. El nuevo Centro Médico, moderno y confortable, está junto al hospital, ofrece atención en más de 70 especialidades y realiza diversas pruebas in situ. También dispone de un área exclusiva de oncología con consultas, pruebas y tratamiento, así como camas privadas para terapias de infusión.

## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

**Misión:** Proporcionar una asistencia médica y hospitalaria altamente eficaz, con equipos cualificados y motivados, de forma humanizada y respetuosa con la ética y el individuo en su contexto social.

**Visión:** Ser un referente en la prestación de servicios médicos y hospitalarios de alta complejidad, basados en las mejores prácticas orientadas a la seguridad y satisfacción del cliente, combinadas con la sostenibilidad de la institución.

**Valores:**
- Habilidad técnica;
- Credibilidad;
- Desarrollo tecnológico;
- Humanización;
- Integridad;
- Seguridad;
- Respeto.

## HOSPITALIZACIÓN

El departamento de Hospitalización recibe a los pacientes y a sus acompañantes cuando ingresan en el hospital, ya sea de forma electiva (programada) o de urgencia, ofreciéndoles siempre una atención humanizada.

Las funciones del sector incluyen:

- Informar sobre las fases de autorización de la asistencia por parte de las compañías de seguro, así como aclarar los procedimientos relativos a la asistencia privada;
- Remitir el expediente de hospitalización al sector donde se encuentre el paciente, para el traslado de cama, siempre con conocimiento de los familiares;
- En los casos de espera de camas, el equipo de hospitalización le informará de las etapas de liberación, manteniendo una comunicación, clara, objetiva y humanizada;
- Ayudar a los familiares con cuestiones administrativas relativas a la hospitalización.
- En caso de espera superior a 3 horas, indicar el motivo del retraso y la opción de espera o traslado interhospitalario.

## ALOJAMIENTO

El Hospital São Luiz Morumbi ofrece alojamiento individual privado con minibar y caja fuerte.

Las UCC/UCI ofrecen alojamiento individual y compartido.

Nuestros apartamentos están equipados con aire acondicionado y televisión.

## ACOMPAÑANTES

Pacientes que deben estar acompañados a tiempo completo:

- Menores de edad (menores de 18 años) - Ley Federal 8.069/1990.
- Ancianos (edad igual o superior a 60 años) - Ley Federal 8.069/1990.
- Personas con necesidades especiales – Ley Estatal 12.907.

¿Quién puede ser un acompañante? Familiares, amigos y cuidadores mayores de 18 años.

Durante la hospitalización, además de las visitas, los pacientes tienen derecho a tener un acompañante con ellos las 24 horas del día.

La participación del acompañante y las visitas es muy importante para la recuperación del paciente, pero es necesario seguir algunas pautas durante su estancia en el hospital.

**Los menores de 12 años no pueden ingresar en la UCC/UCI.**

Es importante organizar las visitas diarias para que no haya demasiada gente en un mismo día.

Hay que respetar los deseos del paciente a la hora de elegir si quiere o no recibir visitas, recordando que la función de la visita es proporcionar consuelo y alegría al paciente y en ningún momento debe causarle malestar o incomodidad.

- El acompañante/visitante solo debe circular por la unidad donde está hospitalizado su familiar, permaneciendo en todo momento dentro de las habitaciones, evitando los pasillos, colaborando con la seguridad de la unidad.

- Mantener el silencio en la habitación. Es importante recordar que hay pacientes convalecientes que necesitan un ambiente tranquilo y apacible para recuperarse.
- Mantenga el teléfono celular en silencio y evite hablar en los pasillos, ya que puede molestar a los pacientes del sector.
- Según las directrices de la Agencia de Vigilancia Sanitaria y los organismos públicos, el número de visitantes puede limitarse en función del estado clínico del paciente.
- Está prohibido sentarse o acostarse en la cama del paciente, debido al riesgo de contaminación.
- Respetar la intimidad de los pacientes, especialmente durante las horas de descanso y alimentación.
- No retirar las sujeciones y mantener las barandillas de la cama hacia arriba para evitar accidentes y caídas.
- Los pacientes postrados en cama o con movilidad reducida son recolocados por el equipo de enfermería cada dos horas para evitar lesiones cutáneas. El cuidador puede ayudar fomentando la aceptación y el cumplimiento del paciente.

## IDENTIFICACIÓN

Por razones de seguridad, a su llegada al hospital, los acompañantes y visitantes deben registrarse en la entrada. Cada acompañante deberá llevar una pulsera azul de identificación y cada visitante recibirá una etiqueta de identificación que deberá colocarse en su ropa en un lugar fácilmente visible y conservarla allí hasta que abandone el hospital.

Recuerde que, incluso con las etiquetas de identificación, el centro de monitorización realizará verificaciones para garantizar el acceso a las habitaciones.

## INFORMACIÓN GENERAL

- Según las directrices de la Agencia de Vigilancia Sanitaria y los organismos públicos de Brasil, el número de visitantes puede limitarse en función del estado clínico del paciente.
- Prohibido el acceso a las instalaciones del hospital que no sean el alojamiento del paciente o zonas comunes como la recepción y la cafetería.
- Prohibidas las bebidas alcohólicas.
- Prohibido fumar cualquier tipo de cigarrillo en las instalaciones del hospital.
- Prohibido fotografiar o filmar sin autorización previa.
- Prohibida la entrada de animales.
- Se puede llamar al equipo de Enfermería directamente desde la cama, simplemente utilizando el timbre situado en la cama o en el panel superior de la cama.
- El personal de enfermería de la unidad solo atiende al paciente.
- Los servicios solamente se prestarán si el profesional es técnicamente competente.

**Consulte algunos de los comportamientos que deben seguirse y que pueden ayudar a que el tratamiento y la recuperación del paciente transcurran sin contratiempos.**

- Todos los visitantes deben higienizarse las manos con agua y jabón o alcohol en gel antes de entrar y después de salir de la sala.
- Cada unidad de hospitalización cuenta con un equipo multiprofesional para atender a los pacientes. Conocer a los miembros del equipo es importante para el tratamiento.
- Seguir siempre las instrucciones recomendadas por el equipo multiprofesional.
- Participar en el plan de tratamiento del paciente y en el alta hospitalaria.
- Si tiene algún problema en la unidad, debe entrar en contacto con personal de enfermería.

- Es obligatorio por ley que los pacientes menores de 18 años o mayores de 60 tengan un acompañante a tiempo completo.
- Informar siempre al personal de enfermería cuando haya un cambio de acompañante y, sobre todo, cuando abandone el hospital (la ausencia puede considerarse abandono de incapaz, conforme a lo previsto en el Código Penal brasileño y descrito en el artículo 133: "abandonar a una persona que está bajo su cuidado, tutela, vigilancia o autoridad y que, por cualquier motivo, no puede defenderse de los riesgos derivados del abandono").

## PORTAL DEL PACIENTE

**Consulte sus pruebas de imagen en Internet.**

Se pueden consultar tomografías computarizadas, resonancias magnéticas, radiografías, ecografías, ecocardiogramas y pruebas de laboratorio después del alta a través de Internet. Solo tiene que ir a **www.rededorsaoluiz.com.br/paciente**, registrarse y ver las pruebas, así como compartirlas con su médico.

Los informes e imágenes solo estarán disponibles 3 días después del alta y los resultados de anatomía patológica se envían directamente al médico solicitante.

## FICHA MÉDICA DEL PACIENTE

Cada paciente tiene una ficha médica, donde se registran los procedimientos, la medicación y las complicaciones, garantizando así la continuidad de la asistencia. El acceso a la ficha médica está limitado a los profesionales sanitarios involucrados en la asistencia y al paciente o su representante legal. Para acceder a la ficha médica, el paciente debe realizar la solicitud a través del Portal del Paciente www.rededorsaoluiz.com.br/paciente, con sus datos de acceso.

## CAMBIO DE CAMA

*Cambio de cama:* En las estancias de larga duración, el paciente cambia de cama cada 15 días para su higienización. Esta medida pretende fomentar la seguridad del paciente en cuanto al control de las infecciones hospitalarias.

## TRASLADO INTERNO

Siempre que un paciente deba ser trasladado a otra unidad/sector (incluida la UCC/UCI), deberá liberarse inmediatamente el apartamento o la cama que ocupaba, llevándose consigo todas sus pertenencias. El acompañante no puede permanecer en la habitación.

Si el paciente vuelve a una unidad/sector en el que ya ha estado, la cama o apartamento que se ponga a su disposición no será necesariamente el mismo que ocupaba anteriormente.

## CAJA FUERTE Y SEGURIDAD DE PERTENENCIAS

La Institución pone a disposición de los pacientes y cuidadores cajas fuertes para guardar sus pertenencias y objetos de valor.

Para utilizar la caja fuerte, introduzca una contraseña de su elección más el símbolo # para grabar la contraseña. Para abrirla, introduzca de nuevo la contraseña.

El apartamento debe permanecer cerrado mientras el paciente y/o el acompañante estén ausentes, y la llave debe permanecer con el paciente o el acompañante.

**Observaciones:**

El Hospital São Luiz Morumbi **no se hace responsable del dinero u objetos personales como celular, cargadores de celular, joyas o documentos de pacientes o acompañantes dejados en el apartamento.**

Aconsejamos que eviten traer consigo objetos de valor durante su estancia en el hospital y que, si es necesario para su seguridad, los guarden en la caja fuerte durante toda su estancia en la Institución.

Al recibir el alta, antes de abandonar el apartamento, asegúrese de que la caja fuerte está abierta y de que ha sacado de ella todas sus pertenencias, y asegúrese también de que no ha olvidado ninguna pertenencia en el apartamento.

Para alojamiento en UCC/UCI y Unidad Semi-Intensiva, se pedirá a los pacientes que entreguen sus objetos de valor a un familiar o tutor legal. Si no están acompañados, los objetos serán registrados por el equipo administrativo, junto con un representante de Seguridad Patrimonial, y entregados al departamento de Hospitalización para su custodia en un lugar adecuado. Para recoger los objetos, el paciente/acompañante deberá presentar el protocolo de recogida en la oficina de administración en horario de oficina.

Concretamente, en las unidades de cuidados intensivos, aconsejamos dejar solo el material necesario, como zapatos y artículos de higiene.

## OBJETOS PERDIDOS

Las pertenencias olvidadas por el paciente o acompañante se guardarán en la sección de objetos perdidos, situada en el departamento de hospitalización. Las pertenencias serán entregadas cuando el propietario compruebe que han sido olvidadas y, una vez confirmado, serán entregadas por el equipo administrativo en horario de oficina.

## OBJETIVOS DE SEGURIDAD INTERNACIONALES

Nuestra misión es garantizar una asistencia segura y de calidad a nuestros clientes mediante la adopción de las mejores prácticas, centrándonos en la prevención e identificación de riesgos. Trabajamos con objetivos de seguridad internacionales:

- **Identificación del Paciente:** Para garantizar la correcta identificación del paciente. Esto ocurrirá durante cualquier tipo de procedimiento o intervención que se lleve a cabo en el paciente: nombre completo y fecha de nacimiento, y, si es necesario, el nombre de la madre.

- **Comunicación Efectiva:** Toda la comunicación entre pacientes, familiares y profesionales sanitarios debe ser clara y objetiva, facilitando la comprensión y el entendimiento.

  El Hospital São Luiz Morumbi cuenta con rutinas institucionales que favorecen y fortalecen el proceso de comunicación efectiva.

- **Seguridad en la Administración de Medicamentos:** La unidad toma medidas para la mejora continua de la seguridad en la prescripción, almacenamiento, distribución, preparación y administración de medicamentos.

- **Seguridad en los Procedimientos y Cirugías:** Tomamos medidas para evitar fallos en todos los procedimientos anestésico-quirúrgicos, asegurándonos de que el paciente, el procedimiento y el lugar son los correctos.

- **Higiene de Manos:** Con el objetivo de reducir el riesgo de infecciones relacionadas con la atención sanitaria, el Hospital São Luiz Morumbi está haciendo hincapié en la importancia de la higiene de las manos, haciendo que la atención sanitaria sea más segura para pacientes y profesionales.

- **Prevención de Caídas y Lesiones por Presión:** Como medida de seguridad, el hospital implementó el Protocolo de Prevención de Caídas, con el objetivo de identificar el riesgo de caídas de los pacientes y tomar medidas preventivas.

El hospital también cuenta con un equipo de estudio de lesiones cutáneas, formado por un equipo multidisciplinar que valora las afecciones cutáneas del paciente e identifica los riesgos para actuar en su prevención y tratamiento.

## ORIENTACIONES ADICIONALES SOBRE LA SEGURIDAD LOS PACIENTES

A continuación, presentamos algunas orientaciones del equipo asistencial para instruir a pacientes y cuidadores sobre las buenas prácticas asistenciales, con el objetivo de garantizar la seguridad de nuestros pacientes y personal, así como afianzar el flujo de comunicación entre los equipos y los usuarios de nuestros servicios.

Es importante que el paciente, así como sus familiares y acompañantes, conozcan los riesgos de los procedimientos y comuniquen y contacten con los equipos del hospital sobre cualquier información y/o cuestión que pueda surgir.

**• Práctica de Higiene de las Manos**

Es importante comprobar y practicar siempre la higiene de manos antes y después del contacto con el paciente, y también con el mobiliario hospitalario, respetando los cinco momentos de la Higiene de Manos que figuran en los paneles de las camas.

- **Aislamiento y Medidas de Precaución**

Siempre que haya carteles de peligro en la puerta de la habitación advirtiendo sobre precauciones y aislamiento, antes de entrar, solicite aclaraciones al personal de enfermería sobre el uso de mascarillas, delantales y guantes para vestirse adecuadamente y evitar la contaminación.

Estas prácticas pretenden minimizar el riesgo de infección hospitalaria.

- **Prevención de Caídas**

Para garantizar la prevención de accidentes por caídas, si el acompañante tiene que dejar al paciente solo en la habitación, debe informar previamente al equipo de enfermería.

También es importante seguir estrictamente las instrucciones del médico y del equipo asistencial en cuanto a la movilización y el movimiento precoz tras la intervención quirúrgica, evitando así posibles caídas y el desarrollo de eventos tromboembólicos.

- **Medicamentos**

Por la seguridad del paciente y el éxito del tratamiento, no se puede traer ningún tipo de medicación. El equipo de enfermería se encarga de administrar la medicación, que sigue estrictamente las prescripciones médicas.

El farmacéutico del hospital es responsable de la conciliación de la medicación, que evalúa qué medicamentos se utilizan de forma continuada y durante un largo periodo de tiempo y si, a la vista de la nueva situación clínica del paciente, mantendrán o no este tratamiento durante la hospitalización.

El equipo aborda las necesidades inmediatas de seguridad del paciente en relación con los trastornos psicoafectivos. Es importante que el paciente y/o su familiar proporcionen toda la información relativa a los trastornos del estado de ánimo, de ansiedad, psiquiátricos y psicológicos, así como a la medicación utilizada para estos trastornos. Esta información permite al equipo estar preparado para aplicar estrategias de tratamiento y seguimiento para garantizar y reforzar la seguridad del paciente.

- **Pulseras de Identificación**

Las Pulseras de Identificación de los pacientes no pueden quitarse sin la orientación del personal del hospital. Se usan para ayudar a los equipos a realizar una gestión visual, por colores y código de barras. Identifíquelas por color:

| | |
|---|---|
| **Rojo:** | Identifica si el paciente tiene riesgo de alergias. |
| **Amarillo:** | Identifica si el paciente tiene riesgo de caídas. |
| **Blanco:** | Identifica el nombre, la fecha de nacimiento y el registro de datos del paciente. |
| **Naranja:** | Identifica si el paciente tiene alguna vulnerabilidad. |
| **Verde Claro:** | Identifica si el paciente es del espectro autista. |
| **Gris:** | Identifica a los pacientes con preservación de extremidades. |
| **Azul:** | Identifica al acompañante del paciente. |

**Nota:** Los niños acompañantes llevarán 2 pulseras - Azul y Naranja.

- **Consentimiento Informado**

  Si el paciente va a someterse a una intervención quirúrgica, asegúrese de que los formularios de Consentimiento Informado han sido debidamente presentados, rellenados y firmados tanto por el paciente y/o su tutor legal, como por el médico que le atiende.

- **Restricciones del Paciente**

  Informe al personal del hospital de cualquier restricción que pueda tener el paciente, como alergias al látex, portabilidad de órtesis, prótesis, marcapasos y otros dispositivos médicos, así como restricciones religiosas o culturales.

- **Manejo de Equipos**

  Respete las instrucciones de no manipular equipos y dispositivos conectados a los pacientes. Esto es responsabilidad exclusiva del equipo asistencial.

- **Plan Terapéutico**

  El Equipo Asistencial del Cuerpo Médico del Hospital está capacitado para facilitar al paciente y/o a sus familiares todas las aclaraciones necesarias sobre el plan terapéutico del paciente.

  En el momento del alta o de cualquier traslado, es importante que la familia y el paciente conozcan y participen en el transcurso del plan terapéutico, garantizando así la continuidad de los cuidados, que es de suma importancia para el pronto restablecimiento de la condición clínica del paciente.

  Después del alta, si el paciente presenta algún tipo de problema clínico, es importante que regrese inmediatamente al Hospital.

## ACCESO AL WI-FI

Para acceder a Internet utilice la red Wi-Fi: RDSL Visitantes. El registro se realiza en la Recepción de Hospitalización o en la Conserjería. Si tiene alguna duda sobre el acceso, llame a la extensión 2000.

## ALTA HOSPITALARIA

El alta hospitalaria es responsabilidad exclusiva del médico que trata al paciente.

Una vez que el médico ha firmado el alta, el paciente y su tutor deben esperar en su habitación a que el equipo de enfermería se ponga en contacto con ellos para darles las instrucciones del alta.

**Una vez dado el alta, el paciente y sus acompañantes deben abandonar la habitación en 30 minutos. Transcurrido este plazo, si permanecen en la habitación, todos los gastos no cubiertos por el seguro médico correrán a cargo exclusivo del paciente y su tutor.**

**¡Atención!** Salir después de la hora prevista repercute directamente en la liberación de la cama para otros pacientes, incluidos los pacientes con cirugía programada, causando perjuicios a otros usuarios.

Les recordamos que el portal del paciente ofrece mayor comodidad y confort para acceder a sus exámenes a través de Internet, así como la posibilidad de compartir rápidamente informes e imágenes con su médico. Portal del Paciente: **www.rededorsaoluiz.com.br**.

## FACTURACIÓN HOSPITALARIA

La tarifa diaria de hospitalización cubre el periodo comprendido entre el momento en que el paciente ingresa en el hospital y las 8 de la mañana del día siguiente.

Los demás gastos se cobrarán aparte, incluidos los de los acompañantes, así como cualquier servicio especializado como fisioterapia, logopedia, psicología y terapia ocupacional no cubierto por el plan de seguro médico.

Para los pacientes privados, el paciente o su tutor legal deberán dirigirse a la Tesorería, ubicada en el 3er piso, para abonar la factura.

- **Paciente Privado**

  Los pacientes privados, ya sean electivos o a través de urgencias, deben pagar por adelantado o en el momento de la hospitalización.

La cuenta debe abonarse cada 48 horas. Cualquier información sobre la situación de la cuenta del hospital debe solicitarse llamando a la extensión 1182 o directamente en la Tesorería ubicada en el 3er piso o por correo electrónico: tesouraria.mrb@saoluiz.com.br.

Nuestra tesorería está abierta las 24 horas del día, excepto los sábados, en que el servicio funciona hasta las 22:00 horas, en cuyo caso el equipo de tesorería se pondrá en contacto con usted al día siguiente del alta para informarle de la situación de la cuenta del hospital.

## ASCENSORES

Solicitamos la colaboración de todos en la circulación de los ascensores. Siempre se da prioridad al transporte de pacientes, por lo tanto, cuando se esté transportando a pacientes, el equipo pedirá a los demás usuarios que liberen el ascensor.

De preferencia, los acompañantes deben utilizar los ascensores sociales.

## DEFENSOR DEL PACIENTE

Las quejas, cumplidos, sugerencias y solicitudes pueden enviarse al Servicio de Atención al Cliente, personalmente en horario de oficina o por correo electrónico a: **relacionamentocliente.morumbi@rededor.com.br**.

## FUMAR

Según el artículo 49 de la Ley 12.546/2011 y el Decreto 8.262/2014, del 3 de diciembre de 2014, está prohibido fumar cigarrillos, puros, pipas, narguiles y otros productos del tabaco en lugares públicos o privados de uso colectivo en todo el territorio nacional. Esta legislación se aplica a empleados, pacientes, acompañantes, visitantes y proveedores.

## COMIDAS

El Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital São Luiz Morumbi es responsable de proporcionar a los pacientes una alimentación que satisfaga sus necesidades nutricionales, garantizando su seguridad y bienestar. Para ello, es necesario tomar ciertas precauciones y pedimos la colaboración de los pacientes y sus familiares para cumplir con estas prácticas.

- Ayunar cuando lo indique el equipo asistencial.
- Está prohibido que los pacientes consuman alimentos fuera de la dieta hospitalaria, garantizando así el mantenimiento de la dieta prescrita, según el estado de salud del paciente.
- Está prohibido traer alimentos y bebidas de afuera del hospital a cualquier área asistencial o de hospitalización, con el fin de controlar la dieta prescrita y debido a los riesgos de mantenimiento de la calidad de los alimentos (especialmente durante el transporte), que podrían provocar intoxicaciones u otras patologías. Las situaciones excepcionales serán evaluadas por el equipo sanitario.
- Sugerimos consumir la comida en cuanto se sirva, para evitar enfriamientos o almacenamientos inadecuados que puedan poner en peligro la calidad de los alimentos. Si no es posible, conserve los alimentos solo durante el periodo descrito en el envase.
- Los suplementos nutricionales deben consumirse en el plazo aconsejado por el equipo de nutrición. Si el frasco está abierto y no se ha consumido del todo, guárdelo en el frigorífico y consúmalo en 24 horas.

## COMIDAS PARA ACOMPAÑANTES

Cuando se formalice la hospitalización, el departamento administrativo le informará de si el plan del paciente da derecho a comida al acompañante.

Tenga en cuenta que se puede comprar comida y meriendas en el restaurante del 3er piso.

## DERECHOS DE LOS PACIENTES Y ACOMPAÑANTES

**1** Recibir atención digna, atenta y respetuosa, sin ningún prejuicio o discriminación;

**2** Ser identificados por su nombre completo y fecha de nacimiento y tratados por su nombre registrado o nombre social y no de forma genérica, ni por el nombre de su enfermedad, número, código o cualquier otra forma irrespetuosa o prejuiciosa;

**3** Poder identificar a los profesionales mediante distintivos con fotografía, nombre y departamento en el que trabaja;

**4** Recibir información sobre las normas de la Institución respecto a la protección de sus pertenencias personales;

**5** Recibir información clara, sencilla y comprensible por parte del personal que les asiste, adaptada a su condición cultural, respecto a su diagnóstico, opciones terapéuticas, resultados esperados y riesgos involucrados;

**6** Recibir información sobre los medicamentos que se les administren, así como sobre la procedencia de la sangre y hemoderivados antes de recibirlos;

**7** Recibir un tratamiento hospitalario adecuado para controlar y minimizar el dolor físico, de acuerdo con las guías o protocolos clínicos de la institución;

**8** Dar el consentimiento o rechazar, libre y voluntariamente, tras recibir la información adecuada, procedimientos diagnósticos o terapéuticos, siempre que la vida del paciente no corra peligro. Dar el consentimiento o negarse a procedimientos diagnósticos o terapéuticos, libre y voluntariamente, tras recibir la información adecuada, siempre que su vida no corra peligro. Si no pueden expresar su voluntad, el consentimiento debe ser dado por escrito por sus familiares o tutores;

**9** Tener acceso a su ficha médica de acuerdo con la legislación vigente y según las normas de la Institución. La ficha médica debe incluir el conjunto de documentos e información estandarizada sobre los antecedentes del paciente, principios y evolución de la enfermedad, conductas terapéuticas y otras anotaciones clínicas. La divulgación está limitada al paciente, familiar o tutor legal cuando el paciente es menor de 18 años o mayor de 60;

**10** A que se salvaguarde la confidencialidad de toda la información, mediante el mantenimiento del secreto profesional, siempre que no suponga un riesgo para terceros o para la salud pública;

**11** Recibir o rechazar asistencia psicológica y religiosa;

**12** Que se respeten sus creencias espirituales y religiosas, así como sus valores éticos y culturales;

**13** Que se garantice su seguridad, individualidad, privacidad, integridad física, psíquica y moral. Para ello, los pacientes tienen derecho a mantener su intimidad, con cuidados en un lugar adecuado y una conducta profesional que salvaguarde dicha intimidad;

**14** En el caso de los niños y adolescentes, las personas discapacitadas y los ancianos, se garantizan sus derechos de acuerdo con la legislación vigente y la política de la institución;

**15** Tener derecho a un acompañante de su elección durante todo el periodo de hospitalización, de acuerdo con las normas de la Institución;

**16** Participar en todas las decisiones relativas a sus cuidados, teniendo la garantía de que el personal que les asiste proporcionará información y aclaraciones sobre dudas, resultados de los cuidados y tratamientos, así como sobre resultados imprevistos;

**17** Poder designar a un familiar o tutor para que tome decisiones sobre procedimientos diagnósticos o terapéuticos, incluidos tratamientos, cuidados, procedimientos y medidas de reanimación u otros tratamientos de soporte vital (aplicable a mayores de 18 años o emancipados legalmente);

**18** Expresar sus inquietudes o quejas a la administración de la Institución, a través del Servicio de Atención al Cliente, y recibir la información y aclaraciones pertinentes, de acuerdo con sus normas y reglamentos.

Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente por teléfono: (11) 3093-1771 o a través del sitio web www.rededorsaoluiz.com.br/fale-conosco;

**19** Solicitar una segunda opinión médica sobre su diagnóstico o tratamiento y, si lo desea, la sustitución del médico responsable de su atención, de acuerdo con la política de la Institución;

**20** Recibir una atención respetuosa y compasiva al final de su vida y ser tratados con dignidad y respeto después de su muerte, sin que se extraiga ningún órgano o tejido de su cuerpo sin su previo consentimiento, el de su familia o el de su tutor legal.

## RESPONSABILIDADES Y DEBERES DE LOS PACIENTES Y ACOMPAÑANTES

**1** Facilitar información completa y exacta sobre su historia clínica, enfermedades previas, consumo de medicamentos o sustancias que causen drogadicción, procedimientos médicos previos y otros problemas relacionados con su salud;

**2** Seguir las instrucciones recomendadas por el equipo multiprofesional que asiste al paciente, responsabilizándose de las consecuencias de su no aceptación;

**3** Conocer y respetar las normas y reglamentos del Hospital;

**4** Cuidar y responsabilizarse de las instalaciones de la Institución puestas a su disposición;

**5** Respetar los derechos de los demás pacientes, empleados y prestadores de servicios de la Institución, tratándolos con educación y cortesía;

**6** Contribuir al control del ruido, cantidad y comportamiento de sus visitantes;

**7** Respetar la prohibición de fumar, extensiva a acompañantes y visitantes, de acuerdo con la legislación vigente;

**8** En caso de niños, niñas, adolescentes o adultos considerados incapaces, las responsabilidades enumeradas anteriormente serán ejercidas por sus tutores legales, debidamente capacitados;

**9** Hacerse cargo de todos y cada uno de los gastos ocasionados durante la hospitalización o asistencia ambulatoria, o indicar la persona responsable legal y económicamente de su tratamiento hospitalario, informando al Hospital de cualquier cambio en este sentido.

**Observación:** Cuando se vulnere algún derecho o se incumpla alguna responsabilidad, el responsable de la Unidad, como representante de la Institución, actuará para asegurar su cumplimiento. En última instancia, tanto los pacientes y familiares como la propia Institución cuentan con la asistencia de la Atención al Cliente, que ejercerá de intermediario entre ambos.

## BIOÉTICA

¿Sabía que el Hospital São Luiz Morumbi cuenta con un Comité de Bioética?

El objetivo del comité es elaborar dictámenes sobre dilemas éticos en contextos clínicos y ayudar a resolver conflictos morales en el área de la salud, garantizando la preservación de la dignidad y humanidad de los pacientes en situaciones como donación de órganos, interrupción del embarazo en situaciones especiales, negativa del paciente a someterse a transfusión de sangre, entre otros casos.

Si necesita información o lo considera necesario, póngase en contacto con nuestro Canal de Bioética a través del siguiente Código QR:

## ORIENTACIONES PARA PREVENIR CAÍDAS

- Siga siempre las siguientes orientaciones para evitar el riesgo de caídas. Estas medidas son necesarias para garantizar la seguridad del paciente y minimizar los riesgos.
- Todo paciente valorado con riesgo de caída será identificado con una pulsera amarilla, que sirve para orientar a nuestros equipos sobre el riesgo potencial.
- Las camas deben estar siempre a un nivel bajo, con barandillas elevadas y ruedas bloqueadas.
- Las luces nocturnas deben permanecer encendidas en todo momento durante la noche y la madrugada.
- Para salir de la cama (incluso para ir al baño), el paciente debe estar acompañado por un adulto o puede solicitar la presencia de un profesional de enfermería para que le ayude. No debe levantarse ni desplazarse solo, ni siquiera dentro de la habitación.
- Siempre que el paciente necesite levantarse, debe pedir ayuda al personal de enfermería tocando el timbre, situado junto a la cama.
- Los pacientes con riesgo de caídas no deben quedarse solos. Si es necesario, el acompañante debe informar al equipo de enfermería del tiempo que va a estar ausente, así como cuando haya un cambio de acompañante.
- Los pacientes no deben llevar medias/calcetines y deben evitar el uso de chanclas, ya que aumentan el riesgo de caídas. Si es posible, deben usar zapatos antideslizantes y/o con suela de goma.
- No llevar ropa o camisones demasiado largos que puedan enredarse en los muebles, aumentando el riesgo de tropezar.
- Mantener el piso seco y libre de objetos que puedan obstruir el paso o facilitar un tropiezo.

## ADVERTENCIA SOBRE ESTAFAS TELEFÓNICAS

Con el fin de obtener ventajas económicas indebidas, personas malintencionadas pueden establecer contacto telefónico durante la hospitalización, identificándose como médicos o personal del hospital y solicitando pagos indebidos.

**Por este motivo, no se deben realizar transacciones bancarias sin antes confirmar el origen y la veracidad de la llamada con la Tesorería o la Administración del hospital.**

En caso de recibir una llamada de este tipo, el paciente o acompañante debe ponerse inmediatamente en contacto con su médico y con la Tesorería del Hospital llamando al **+55 11 3093-1182**.

## ¡ATENCIÓN!

Las tomas de corriente en el panel de cabecera situada encima de la cama son exclusivamente para equipos médicos/hospitalarios y no deben utilizarse para otros fines, como conectar equipos de audio/video, cargadores de teléfonos celulares o secadores de pelo.

Etiqueta

## PROTOCOLO DE RECEPCIÓN

Yo (nombre completo), _____ , declaro haber recibido, en esta fecha, la Guía de Orientación para Pacientes y Acompañantes del **Hospital São Luiz Morumbi,** con derechos, obligaciones y orientaciones necesarias sobre el funcionamiento del Hospital, y declaro estar de acuerdo con la información contenida en este documento, además de transmitir el contenido a familiares y amigos, contribuyendo a la comunicación entre todos, especialmente sobre el tema de Estafas Telefónicas.

Paciente: _____

Fecha de nacimiento (del paciente): _____ /_____ /_____

Tutor Legal: _____

Documento: _____

Fecha: _____ /_____ /_____

_____
Firma

Estimado cliente,

Agradecemos la confianza que ha depositado en nuestros servicios y personal.

Esperamos que su estancia en nuestro hospital haya sido satisfactoria y que haya cumplido con todas sus expectativas. Quedamos a su disposición para atenderle en futuras visitas, con el mismo compromiso y dedicación de siempre.

*Consejo de Administración del Hospital São Luiz Morumbi*

SÃO LUIZ
Morumbi


Hospital São Luiz Morumbi
+55 (11) 3093.1100
Rua Engenheiro Oscar Americano, 840
Morumbi - SP

Cita previa y exámenes
+55 (11) 3003-3230

www.rededor.com.br

rededor  rededor_oficial


Dez.2024