



HOSPITAL
São Marcos

REDE D'OR
SÃO LUIZ

PACIENTES E FAMILIARES
CUIDADO SEGURO



ÍNDICE

Bem Vindo.....	5
Nossa Missão	6
Internação / Check in	7
Tratamento.....	8
Hospedagem.....	11
Visitantes e Acompanhantes.....	13
Transferência Interna e Alta Hospitalar / Check Out.....	15
Direitos e Responsabilidades do Paciente	17



BEM VINDO AO NOSSO HOSPITAL

Nosso principal objetivo é cuidar de sua saúde dentro de um ambiente seguro. O compromisso com a sua segurança é parte do nosso compromisso com a excelência.

Para isso, pedimos que colabore, participando conosco das atividades e cuidados durante sua permanência.

É importante que você:

- **Faça perguntas aos profissionais que o assistirem;**
- **Forneça todas as informações solicitadas;**
- **Conheça e participe do seu plano de tratamento;**
- **Comunique suas dúvidas e solicite esclarecimento.**

O paciente que colabora e interage com a equipe tende a reduzir riscos e amplia as chances de uma estadia mais segura. Para que melhor compreenda as nossas práticas, reunimos aqui informações sobre como as mesmas são planejadas.



NOSSA MISSÃO

Disponibilizar aos nossos clientes um atendimento médico-hospitalar eficiente, através de profissionais qualificados, com respeito à ética e ao ser humano no seu contexto social.

É para você que construímos serviços e nos preparamos, a cada dia, para oferecer o que há de melhor em cuidados. Este guia desenvolvido especialmente para melhor orientá-lo durante sua permanência no hospital.



Aqui serão encontradas informações sobre nosso funcionamento. A leitura deste material é muito importante. Persistindo alguma dúvida não hesite em nos contatar no setor de internação pelos contatos: **32174592 | 4486**



SEJA BEM VINDO!

INTERNAÇÃO/CHECK IN



A recepção é responsável pela formalização de sua acolhida neste hospital. É importante ter em mãos os originais dos documentos de RG, CPF, comprovante de residência do paciente e seu responsável, carteira do plano e guia de internação autorizada.

Menores de 18 anos ou incapacitados por qualquer razão (física ou legal), necessitam de um responsável pela internação e maiores de 60 anos recomenda-se uma referência para contato.

Internação particular

As despesas com a internação deverão ser quitadas durante a permanência. Parciais da conta serão emitidas e deverão ser quitadas a cada 48 horas. Para maiores esclarecimentos, contatar o Check out pelo ramal 4661 de segunda à quinta às 8h às 18h e sexta das 8h às 17h.

Internação por plano de saúde

As despesas são cobertas de acordo com o contrato firmado com cada convênio. As despesas não cobertas, são pagas a parte pelo paciente ou seu responsável financeiro, que deve estar ciente da abrangência de cobertura de seu plano, bem como das limitações e exclusões do mesmo. As despesas com telefone, estacionamento e demais serviços extras, não são cobertos pela maioria dos planos de saúde. Pacientes que solicitarem uma acomodação acima da cobertura do plano deverão realizar o pagamento dessa despesa à parte.

TRATAMENTO



Pulseira de identificação

Uma pulseira de identificação com seus dados será fornecida no momento de sua internação. Essa pulseira é para sua proteção e segurança e não poderá ser removida durante o período de internação no Hospital São Marcos. Recomendamos a confirmação desses dados pelo próprio paciente e/ou responsável.

Médicos Assistentes e Médicos Plantonistas

O Médico Assistente é aquele escolhido pelo paciente para acompanhar a internação. São responsabilidades do médico assistente:

- Prescrever as medicações;
- Manter o paciente informado sobre os procedimentos, bem como suas indicações;
- Causas e consequências;
- Preencher corretamente o prontuário médico em sua totalidade, inclusive os Termos de Consentimento Informado.

O Hospital São Marcos, seguindo sua norma ética profissional, não interfere na relação entre o médico assistente e o paciente em qualquer nível, incluindo o financeiro.

Prontuário Médico

O prontuário médico é a principal ferramenta de comunicação entre os profissionais que participam do cuidado ao paciente. É obrigação do médico e dos demais profissionais preenchê-lo de forma correta e completa.

As informações contidas no prontuário são de propriedade do paciente, sendo a guarda física responsabilidade do Hospital. Toda informação gerada é de caráter sigiloso, com acesso restrito às pessoas que participarem do cuidado ao paciente ou aqueles autorizados pelo próprio e/ou seu responsável legal.

Em caso de necessidade de cópia do prontuário, deverá o próprio e/ou

paciente ou seu representante legal solicitá-la ao Setor de Admissão. Nas internações, com intervalo inferior a 12 meses da data da solicitação, o prazo de entrega é de 30 dias úteis.

Enfermagem

Assim que chegar ao quarto, o paciente será recebido por um profissional de enfermagem, que dará as orientações gerais. Durante a internação, os pacientes recebem os cuidados de uma equipe altamente treinada que estará à disposição 24 horas por dia. Sempre que precisar de auxílio, o paciente poderá utilizar o sistema de chamada de voz, localizado ao lado da cama e no banheiro, para solicitar a presença da enfermagem.

Dieta do paciente

A dieta do paciente é prescrita pelo médico responsável e supervisionada pela equipe de nutrição. Pacientes que permanecem em internação por mais de 24h, passam a receber visita de uma nutricionista clínica para triagem e avaliação nutricional, bem como a definição do cardápio conforme as necessidades de sua dieta.

Os pacientes e acompanhantes (com direito a alimentação) só poderão consumir os alimentos e ou bebidas disponibilizados pela nutrição do Hospital, nos horários preestabelecidos. É vetado a entrada de quaisquer alimentos e ou bebidas por meio de terceiros (inclusive através dos acompanhantes).

O consumo de alimentos não orientado pela equipe de nutrição poderá prejudicar o tratamento e por consequência o restabelecimento do paciente, havendo ainda a possibilidade de retardar procedimentos diagnósticos e cirúrgicos.

Todo alimento servido pela nutrição precisa ser consumido imediatamente, sendo terminantemente proibido a guarda destes ou quaisquer tipos de alimentos, tais como: frutas, biscoitos, bolos, iogurtes, sucos, coalhadas, sobras de refeições, entre outros.

Conforme orientação do SCIH (Serviço de Controle de Infecção Hospitalar), o uso do frigobar está restrito ao armazenamento de água mineral.

HORÁRIO DAS REFEIÇÕES DIÁRIAS

Café da manhã	06:00 às 08:00
Colação	09:00 às 10:00
Almoço	12:00 às 14:00
Lanche	15:00 às 16:00
Jantar ou Ceia	18:00 às 20:00
Lanche Noturno	21:00 às 22:00

Fisioterapia e Fonoaudiologia

O Hospital São Marcos, disponibiliza atendimento na área de Fisioterapia e Fonoaudiologia, segundo prescrição médica. As equipes atuam com profissionais treinados, habilitados e especializados no atendimento direcionado a pacientes internados.

Exames complementares

Os pacientes têm direito aos resultados dos exames realizados no período de internação ou do atendimento de emergência. Para isto, entre em contato com a Entrega de Exames após sua Alta a fim de que possa ser providenciada, e entregue em 3 dias úteis. Entretanto, em casos especiais, dependendo do tempo de internação ou da complexidade dos mesmos, o prazo de entrega poderá ser maior.

É de inteira responsabilidade do paciente e do seu médico assistente a guarda e o cuidado com os exames realizados externamente e trazidos ao Hospital, não ficando este responsável pelos mesmos.

HOSPEDAGEM



O Hospital São Marcos, com o intuito de conciliar saúde com o ato de hospedar bem, oferece os serviços de Hotelaria Hospitalar.

Os leitos são equipados com:

- Chamadas de emergência para contato imediato com a equipe assistencial, inclusive nos banheiros;
- Televisores com controle remoto e TV à cabo;
- Frigobares;
- Poltrona reclinável

As visitas diárias são realizadas pela manhã, das 08 às 10h, sempre pela assistente de Hotelaria na qual tem a incumbência de verificar pendências, tirar dúvidas, dispor de informações institucionais, a fim de estreitar o relacionamento entre cliente e fornecedor.

Serviço de Governança

Serviço de Governança tem como objetivo prestar um atendimento de qualidade, humanizado e eficiente durante o período de internação. As suítes são visitadas diariamente por uma Auxiliar de Governança.

O Serviço de Governança atende 24 horas por dia para dar suporte à qualquer solicitação referente à: Higiene, manutenção, copa e hotelaria, visando seu conforto e comodidade.

Higiene Hospitalar

Diariamente, após o banho, a equipe de higiene hospitalar, composta por operadores treinados, efetua a higienização e desinfecção da suíte.

Outras higienizações serão realizadas sempre que necessário.

A cada 15 dias, em caso de pacientes de longa permanência, será solicitada a troca do leito a fim de realizar desinfecção terminal do quarto para reduzir e isentar riscos de infecção hospitalar.

Ligações telefônicas

Para ter acesso a uma linha e efetuar uma ligação, disque o 9 (nove) para auxílio da telefonista. As despesas com telefone serão quitadas periodicamente, de acordo com o tempo de internação, através de um tarifador da operadora local.

Pertences e Achados e Perdidos

O Hospital não dispõe de cofre nas suítes, bem como não se responsabilizará pelos pertences pessoais dos pacientes e acompanhantes (aparelhos eletrônicos, carteiras, entre outros).

Todo objeto encontrado será mantido no Hospital, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, sob responsabilidade da Hotelaria. Após este período o Hospital providenciará a doação ou descarte apropriado.

Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre setores e clientes (internados). Criada para ouvir críticas e sugestões, sua missão é providenciar para que o cliente sinta-se atendido, satisfeito e esclarecido.

Sugestões, solicitações e críticas são indispensáveis para melhoria da qualidade do nosso atendimento.

VISITANTES E ACOMPANHANTES



Visitantes

Os visitantes deverão se apresentar na Recepção Social para receber identificação que dará acesso aos quartos.

Lembramos que o excesso de visitas e a permanência além do horário nos apartamentos ou enfermarias podem perturbar o repouso e retardar a recuperação do seu paciente ou do paciente ao lado. Procedimentos médicos e de enfermagem, também podem ser prejudicados. Aconselha-se no máximo dois visitantes num mesmo momento.

Nas Unidades de Terapia Intensiva (UTI), cada paciente deverá receber um visitante por vez e no máximo três visitantes por horário.

Para evitar contaminações e infecções, o acompanhante ou visitante deverá higienizar as mãos (com álcool gel ou água e sabão) antes e após o contato com os pacientes. Para que a higienização seja adequada evite o uso de jóias.

Solicita-se que o visitante não sente no leito do paciente, ou no leito ao lado e não toque nos equipamentos hospitalares ou dispositivos conectados ao paciente, se necessário chame a enfermagem para evitar a contaminação de leitos e equipamentos já higienizados.

Evite fazer visitas hospitalares quando estiver com qualquer infecção (gripe, dor de garganta, doenças de pele e etc.). É desaconselhada a entrada de menores de 12 anos.

Horários de visita

Alas de internamento	08:00 às 21:00
-----------------------------	-----------------------

Acompanhantes

Os acompanhantes que desejarem permanecer com os pacientes após às 20h30min deverão informar a Auxiliar de Governança até às 19h,

para que seja fornecida roupa de cama e banho, além de um ticket para o café da manhã.

Caso a diária de acompanhante não esteja prevista pelo plano de saúde, a cobrança referente às taxas de pernoite serão quitadas periodicamente, de acordo com o tempo de internação de cada paciente.

O Hospital São Marcos não dispõe de acomodações para acompanhantes de pacientes transferidos para as unidades de tratamento intensivo, nas quais a presença de acompanhantes não é permitida.

O acompanhante deverá permanecer no quarto com o paciente. Não é permitido que o mesmo acompanhante visite vários pacientes, evitando assim a transmissão cruzada de microorganismos.

Não é permitido que os acompanhantes tragam qualquer tipo de alimentos ou enxoval, colchões, colchonetes, rádios e etc., assim como flores, plantas, jornais e medicamentos, devido ao risco de alergias, interações medicamentosas e infecções. Também não é permitido o uso de cobertores, mantas e colchões no chão para descanso do acompanhante e higienização de roupas e enxovais dentro dos quartos.

Atentar para o volume da televisão e para que o tom de voz nos quartos e corredores não incomodem os demais pacientes e acompanhantes.

TRANSFERÊNCIA INTERNA E ALTA HOSPITALAR/ CHECK OUT



Transferência Interna

Na eventualidade do paciente ser transferido do quarto para o CTI, o quarto deverá ser desocupado imediatamente, disponibilizando o aposento para outro paciente que o necessite. Não é permitida a permanência do acompanhante no mesmo.

Para pacientes cirúrgicos, com previsão de recuperação pós-operatória em Unidade de Terapia Intensiva, o leito deverá ser desocupado no momento da saída para o Centro Cirúrgico.

Ao receber alta da nova unidade, o paciente terá a sua disposição um leito no Hospital para continuidade da assistência.

Transferência para outro hospital

A transferência para outro hospital, por desejo do próprio paciente, de seus familiares, plano de saúde ou médico assistente, somente ocorrerá mediante liberação médica e contato com hospital de destino, com o seu “de acordo” para recebimento e informação do médico que receberá o paciente. O procedimento é registrado em prontuário, mencionando a concordância dos familiares e a ciência dos mesmos sobre riscos, quando for o caso serviços prestados através da percepção de nossos clientes.

Não deixe de nos informar sobre qualquer irregularidade ou sugestão para a melhora do atendimento.

Alta Hospitalar *Check out*

No momento em que o médico lhe comunica a alta, inicia-se um processo que prepara sua saída do Hospital. Seu Médico Assistente deverá formalizá-la junto a equipe de Enfermagem e ainda poderá prescrever alguns procedimentos e cuidados a serem realizados antes de deixar o quarto.

Para tanto, sempre informe a enfermagem antes de sair do quarto, pois ela também será responsável por providenciar um maqueiro para

acompanhá-lo ao Setor de Alta para que seja assinado o livro de saída e tomadas outras providências necessárias.

Em caso de internações particulares, após a sinalização da alta médica à equipe de enfermagem e, da comunicação do paciente ao enfermeiro responsável que está apto a sair do Hospital, o responsável financeiro deverá aguardar até que todos os dados referentes a conta hospitalar sejam processados e encaminhados ao setor de internação e alta, quando então, sua presença será solicitada no setor de cobrança para formalização do pagamento.

Após a alta médica, o paciente deverá desocupar o leito em até 1 (uma) hora. Caso o paciente permaneça no quarto após este horário será cobrado particular, em caso de recomendação médica esta cobrança será isenta. O Hospital dispõe de maqueiros, para auxiliar no transporte de bagagens e condução do paciente até a saída.

DIREITOS E RESPONSABILIDADES DO PACIENTE



Direitos

- Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso independente de sua raça, crença, cor, idade, sexo, orientação sexual, diagnóstico ou qualquer outra forma possível de preconceito.
- Ser identificado pelo seu nome e sobrenome e não pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa.
- Poder identificar através de nome e função os profissionais envolvidos em seus cuidados.
- Receber informações claras e compreensíveis acerca de seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos.
- Consentir ou recusar, a qualquer tempo, diante de procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada informação sobre o tratamento sugerido, desde que não esteja em risco de vida, sem que lhe sejam imputadas quaisquer sanções morais e/ou legais.
- Ter acesso ao seu prontuário de acordo com 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 pessoal, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou a saúde pública.

Responsabilidades

- Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde.
- Respeitar as normas e regulamentos do Hospital.
- Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades 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, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamentos de seus visitantes.
- Indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando o Hospital sobre quaisquer mudanças nesta indicação.
- Respeitar a proibição de fumo nas dependências do Hospital, conforme a legislação (Lei Federal 9294/96).



HOSPITAL
São Marcos

REDE D'OR
SÃO JUIZ

“O Hospital não dispõe de cofre nos quartos, desta forma não se responsabilizará pelos pertences pessoais, tanto dos pacientes quanto dos acompanhantes, eventualmente deixados no Hospital. Todo objeto encontrado será mantido no Hospital pelo prazo de 60 (sessenta) dias, sob responsabilidade da Hotelaria. Após este período, o Hospital providenciará a doação ou descarte apropriado”.

“O Hospital não dispõe de cofre nos quartos, desta forma não se responsabilizará pelos pertences pessoais, tanto dos pacientes quanto dos acompanhantes, eventualmente deixados no Hospital. Todo objeto encontrado será mantido no Hospital pelo prazo de 60 (sessenta) dias, sob responsabilidade da Hotelaria. Após este período, o Hospital providenciará a doação ou descarte apropriado”.

Ciente: _____

CPF: _____._____._____ - ____