



ORIENTACIONES E INFORMACIÓN

HOSPITALIZACIÓN

INTRODUCCIÓN

Uno de los compromisos del Hospital São Rafael es proporcionar bienestar, confort y comodidad a los pacientes, familiares, acompañantes y visitantes, contribuyendo positivamente al tratamiento de la salud y recuperación del paciente. Por esta razón, elaboramos este manual con orientaciones importantes para su hospitalización. Si tiene alguna duda, no dude en preguntar al equipo que le atiende. El Hospital São Rafael espera ofrecerle toda la hospitalidad y acogida que necesite durante su periodo de hospitalización, para garantizar la tranquilidad de todos.

HOSPITALIZACIONES

Electivas

Se produce por recomendación médica para una intervención quirúrgica o tratamiento clínico-hospitalario programado y previamente autorizado. El ingreso está sujeto a la autorización previa de la compañía de seguro médico o de los procesos privados, incluidos los materiales necesarios para los procedimientos, que deben solicitarse con antelación.

Urgencias

Se produce por indicación médica tras un tratamiento en la unidad de urgencias con indicación de estancia hospitalaria.

Atención hospitalaria

- » Todas las hospitalizaciones se llevarán a cabo bajo la responsabilidad de un médico legalmente cualificado y debidamente registrado en nuestro Hospital.
- » Para garantizar su tranquilidad y seguridad, disponemos de médicos de guardia y servicios de apoyo diagnóstico en funcionamiento las 24 horas del día.
- » También disponemos de equipos médicos en las Unidades de Cuidados Intensivos Pediátricos y de Adultos para ofrecer una atención continuada a los pacientes.
- » Equipo multiprofesional formado por enfermería, nutrición, odontología, farmacia, fisioterapia, trabajo social, logopedia, psicología y otros profesionales altamente cualificados,



Cama

con el objetivo de garantizar la calidad de los servicios y cuidados ofrecidos a cada paciente.

El uso de la pulsera de identificación es obligatorio para la seguridad del paciente durante todo el periodo de hospitalización. Sólo debe ser retirada por el personal de enfermería cuando el paciente recibe el alta hospitalaria.

TARIFA DIARIA DEL HOSPITAL

La tarifa diaria de hospital incluye: uso de la habitación, comidas de los pacientes, cuidados básicos de enfermería, servicios generales de hotel y ropa de cama y toallas para los pacientes.

ALTA DEL HOSPITAL

Una vez formalizada el alta, el paciente y su acompañante dispondrán de hasta 2 horas para desalojar la habitación o la cama. Si no lo hacen, se aplicará una nueva tarifa diaria y se cobrarán los gastos a cuenta particular.

Antes de abandonar la habitación, el paciente debe cerciorarse de que ha abonado todos los gastos extraordinarios y artículos no cubiertos por la compañía de seguro médico y comprobar que todos sus efectos personales están en su custodia.

En el momento del alta o durante la hospitalización, dependiendo de la duración de la estancia del paciente en el hospital, el departamento de Facturación puede solicitar la presencia del tutor legal para firmar la factura del hospital y cerrarla.

ALOJAMIENTOS

Enfermería: se trata de una habitación colectiva que suelen compartir hasta 4 pacientes.

Apartamento: es una habitación con alojamiento privado.

Unidad de Cuidados Intensivos: unidad con un equipo médico 24 horas para monitorear a los pacientes y proporcionarles soporte vital avanzado.

Hospital Día: unidad para realizar procedimientos con una estancia máxima de 12 horas.

Semi-intensivo: unidad con un equipo médico 24 horas y atención multidisciplinar.

CAMBIO DE ALOJAMIENTO

Los traslados internos entre unidades son evaluados por el equipo que los atiende (excepto en situaciones de emergencia) y se dan orientaciones a los pacientes y sus familias.

Cuando sea necesario un traslado a la Unidad de Cuidados Intensivos, es importante que la cama sea liberada inmediatamente después del traslado, para que pueda ser ocupada por un nuevo paciente.

En el caso de traslados entre unidades, es importante comprobar la posibilidad de contar con acompañantes. Si el paciente opta por un alojamiento de categoría superior a la autorizada por la aseguradora de salud (sala o piso), el paciente

y/o su familiar deberán ponerse en contacto con el sector privado para abonar la diferencia de tarifas y honorarios diarios, y ser informados del coste de los honorarios médicos.

GASTOS NO CUBIERTOS POR LA ASEGURADORA/ EL SEGURO MÉDICO

Los gastos no cubiertos y/o no autorizados por la aseguradora de salud del paciente u honorarios correrán a cargo del paciente/familiar, como:

- » Medicamentos, materiales, OPME (órtesis, prótesis y materiales especiales), procedimientos, viáticos y honorarios.
- » Enfermedades no cubiertas por el contrato entre el paciente/tutor legal y la aseguradora de salud.
- » Exceder el tiempo después de transcurridas 2 horas desde el alta, así como las comidas.
- » Alojamiento distinto del autorizado por la aseguradora.

GASTOS PERSONALES

Los honorarios médicos, a cargo del paciente privado, no están vinculados a la factura del hospital y deben negociarse directamente con el profesional. Los gastos a cargo del paciente o de su tutor legal podrán ajustarse a las tarifas vigentes durante el periodo de hospitalización.

Los gastos no abonados por el paciente en el momento del alta o de la presentación de la factura estarán sujetos a intereses de demora y corrección monetaria, calculados según los indicadores oficiales, hasta el pago efectivo de la factura.

¡ATENCIÓN!

¡El Hospital São Rafael no solicita por teléfono ninguna transacción bancaria ni cobros a los pacientes hospitalizados!

ORIENTACIONES GENERALES

ACOMPAÑANTES

Se permite un máximo de un (1) acompañante por paciente y por vez, según las situaciones que se indican a continuación:

- » **En la enfermería:** sólo se admiten acompañantes en los casos previstos por la ley (ancianos, niños, parturientas, puérperas, pacientes de sexo femenino, mujeres trans y personas con discapacidad), preferiblemente acompañantes del mismo sexo.
- » **En las UCIs y Semi-intensivos:** la validación de la estancia de un acompañante se evalúa en función de la unidad. Los acompañantes solo se autorizarán en los casos previstos por la ley (ancianos, niños, parturientas, puérperas, pacientes de sexo femenino, mujeres transexuales y personas con discapacidad) o pacientes con necesidades específicas identificadas por el equipo asistencial.
- » **En el apartamento:** se permite un acompañante. En el caso de pacientes ingresados en unidades pediátricas, 1 (un) acompañante (padre, madre o tutor) es libre. En el caso de los padres menores de 18 años, tendrán derecho a añadir 1 (un) acompañante mayor de 18 años.
- » Los acompañantes que necesiten un certificado deben solicitarlo en la Recepción Principal.

Observaciones:

Los acompañantes deben acudir a la Recepción Principal con un documento original para su identificación y registro. A continuación, se les entregará una tarjeta de identificación que deberán llevar consigo durante toda su estancia en el hospital. Esta etiqueta es personal e intransferible y debe actualizarse diariamente.

Puede registrar hasta 4 acompañantes permanentes, mayores de 18 años. El cambio de acompañantes debe efectuarse preferentemente a las 7 h o a las 19 h, con una estancia mínima de 6 horas.

Atención: Está prohibido que el acompañante manipule cualquier aparato que esté utilizando el paciente.

VISITANTES

Para visitar a pacientes ingresados en el hospital, la edad mínima permitida es de 12 años. En caso de que se solicite visitar a niños menores de 12 años, deberá ponerse en contacto con los equipos de psicología y/o servicios sociales. Las visitas de menores sólo se autorizarán una vez que hayan sido debidamente validadas.

En los casos en que el visitante sea menor de 18 años, mayor de 60 o tenga una discapacidad, tendrá derecho a que le acompañe un visitante adicional, aunque la unidad sólo permita el acceso de una (1) persona.

Si el paciente tiene alguna restricción clínica, pueden suspenderse las visitas.

HORARIO DE VISITAS		
UNIDAD	HORARIO	OBSERVACIÓN
UCI y Semi-intensivo	13h a 17h	Hasta 2 visitantes
Unidades Hematológicas 1G y 3G (inmunodeprimidos)	---	Sin visita
Demás unidades de hospitalización	9h a 11h 15h a 18h	Hasta 2 visitantes

Obs.: Si el paciente tiene alguna restricción clínica (como los pacientes inmunodeprimidos con cáncer), pueden suspenderse las visitas.

COMIDAS

Pacientes

Las comidas que se sirven a los pacientes siguen estrictos criterios de selección y elaboración. De este modo, las dietas de los pacientes son las indicadas por el médico y prescritas por los nutricionistas, que realizan un "Anamnesis alimentario" al ingreso del paciente para identificar las necesidades nutricionales y las restricciones dietéticas. La visita del nutricionista se realizará en función del estado clínico del paciente, y puede no ser diaria.

Las comidas de los pacientes están incluidas en la tarifa diaria, salvo peticiones adicionales. El agua mineral se repone en función del consumo.

La tarifa diaria incluye 6 (seis) comidas al día para el paciente: desayuno, merienda, almuerzo, merienda, comida y cena. La colación (merienda de las 10 de la mañana) se entregará con el desayuno, y suele ser un jugo o fruta, por lo que este alimento debe conservarse refrigerado para su consumo posterior. Los pacientes diabéticos y pediátricos recibirán sus comidas por separado.

Acompañante

La entrega de alimentos está sujeta a criterios establecidos por su seguro y condiciones legales.

El desayuno se sirve a todos los acompañantes. Las demás comidas se servirán a los acompañantes

Con el fin de ofrecer el mejor servicio posible a todos los acompañantes, el Hospital cuenta con servicio de habitaciones (Room Service), un restaurante (2a planta del bloque Dom Luigi), cafeterías (fuera del hospital) y máquinas expendedoras de comida, distribuidas por todo el hospital.

Servicio de habitaciones (Room Service) - Horarios y extensiones

De lunes a viernes, de 07h a 18h, en la ext. 6033

Fines de semana, festivos y noches, en las ext. 6235/6236

RED WI-FI

Tenemos una red inalámbrica exclusiva para pacientes y acompañantes, con hasta 2 logins simultáneos.

Datos de acceso:

Red: WIFICORP | **Login:** CPF del paciente

Contraseña: fecha de nacimiento (8 números). Si tiene alguna duda, llame al departamento de Hospitalidad, ext. 6111.

de los pacientes de acuerdo con la ley: ancianos, niños, parturientas, puérperas y personas con discapacidad. Por lo general, las compañías de seguro médico autorizan las comidas para los acompañantes de pacientes mayores de 60 años y menores de 18. Para más información, consulte a su seguro médico.

Las comidas en el Hospital São Rafael se sirven en la cafetería, situada en la 2a planta del bloque Dom Luigi, en el espacio reservado a los acompañantes.



PERTENENCIAS Y EFECTOS PERSONALES

Los pacientes, visitantes y acompañantes deben guardar los bolsos, dispositivos electrónicos, billeteras y objetos personales de valor en armarios cerrados con llave o bajo su custodia.

RECOMENDACIONES

RUIDO

- » Hable en voz baja en el entorno hospitalario;
- » No utilice dispositivos sonoros, como teléfonos celulares, etc. en público en las instalaciones de la institución (utilice el modo de vibración);
- » Utilice auriculares;
- » Consenso sobre el uso de la televisión (en la sala). Esto contribuirá a crear un entorno hospitalario tranquilo.

VESTIMENTA

Por la seguridad de los visitantes y acompañantes, recomendamos que vengán vestidos adecuadamente para el entorno hospitalario. Usen pantalones, camisas de manga corta como mínimo y zapatos cerrados.

GRATIFICACIONES

De acuerdo con la normativa administrativa, no está permitido dar propina a nuestros empleados.

FUMADORES

De acuerdo con la Ley no 9.294/96, no está permitido fumar en el interior de las habitaciones e instalaciones del hospital. El uso de cigarrillos o similares sólo está permitido en las áreas externas.

OBJETOS PERDIDOS

Todos los objetos encontrados en las instalaciones del hospital se guardan en el departamento de objetos perdidos.

¿Encontró un objeto? Entrégueselo a un guardia de seguridad.

¿Perdió un objeto? Llame al departamento de Hospitalidad y pida instrucciones sobre dónde y cuándo recogerlo en caso de que lo hayan encontrado.

ASISTENCIA RELIGIOSA

Los pacientes y sus familiares pueden contar con la asistencia religiosa y espiritual del capellán del hospital. Para ponerse en contacto con ellos, llame a la Capellanía.

Contamos con dos capillas, una en la planta baja del edificio principal y otra en la parte externa. También se permite el acceso de representantes religiosos para asistir a los pacientes, de acuerdo con la Ley Municipal no 9.450/2019. Para solicitar el acceso, llame a los Servicios Sociales.



Recepción Hospitalización

CENTRO DE HOSPITALIDAD

Información y solicitudes diversas, como: estacionamiento, mantenimiento de equipos (aire acondicionado, televisión, teléfono, timbre de enfermera), persianas, cama, ducha/ducha higiénica, cambio de sábanas (ropa de cama), retirada de bandejas de comida, póngase en contacto con el Centro de Hospitalidad.

SERVICIOS SOCIALES

El horario de atención es de 7h a 18h, de lunes a viernes, y los sábados de 7h a 12h, con atención presencial o a través de las extensiones 6218 y 6417. También se puede obtener información y orientación a través del asistente virtual 24 horas, vía WhatsApp (71) 98794-4868.

DEFENSOR DE PACIENTES

O horario de atención al público es de de 7 h a 17h, de lunes a viernes, con servicio presencial o a través de la extensión 6175.

Otros canales de contacto: 3003-4330 o vaya a Contáctenos en www.rededorsaoluiz.com.br/fale-conosco.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

¡Valoramos su opinión! Por eso le pediremos una dirección de correo electrónico para que responda una encuesta sobre su grado de satisfacción con los servicios de la institución. Al salir, la encuesta se enviará a su dirección de correo electrónico registrada en nuestro sistema a través de un enlace. Al responderla, contribuirá a mejorar la calidad y la seguridad de nuestros servicios.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Derechos:

- » Recibir atención digna, atenta y respetuosa, sin ningún prejuicio o discriminación.
- » Ser identificado por su nombre y apellidos o su nombre social, si lo desea, y su fecha de nacimiento.
- » El paciente nunca será identificado de forma genérica, ni por el nombre de su enfermedad, número, código o cualquier otra forma irrespetuosa o prejuiciosa.
- » Ser capaz de identificar a los profesionales responsables de su atención mediante un distintivo con fotografía, que incluya al menos

su nombre y cargo en el Hospital.

» Tener garantizada su seguridad, individualidad, intimidad, integridad física, psíquica y moral; para ello, los pacientes tienen derecho a mantener su intimidad, con una atención en un lugar adecuado y una conducta profesional que proteja esta intimidad.

Responsabilidades:

» Facilitar información completa y exacta sobre su historial médico, enfermedades previas, consumo de medicamentos o sustancias que causan farmacodependencia, procedimientos médicos previos y otros problemas relacionados con su salud.

» No divulgar imágenes (fotos o vídeos) de las instalaciones del Hospital o de los empleados en el ejercicio de su actividad profesional a terceros y/o redes sociales.

Para obtener más información sobre Derechos y Responsabilidades, acerque la cámara de su teléfono celular al Código QR.

CONTROLE DE INFECCIÓN HOSPITALAR

» La higiene de las manos debe reforzarse entre el personal, los acompañantes y los visitantes, teniendo en cuenta los 5 momentos de la higiene de las manos.

» No acepte visitas de personas con gripe, dolor de garganta, enfermedades cutáneas o virus.

» No se permiten las visitas de otros pacientes ni de personas que acompañen a otros pacientes.

» Las flores no están permitidas en la habitación del paciente. Son fuentes potenciales de microorganismos causantes de infecciones y posibles alérgenos.

» En función del estado clínico del paciente, puede sospecharse/diagnosticarse una enfermedad infecciosa e instituirse medidas de aislamiento para el personal y los acompañantes. El cumplimiento de las directrices es obligatorio.

» **Las precauciones respiratorias por gotículas** para enfermedades como la difteria, la tos ferina, la meningitis y la gripe exigen que el personal y los acompañantes lleven mascarillas quirúrgicas, delantales y guantes.

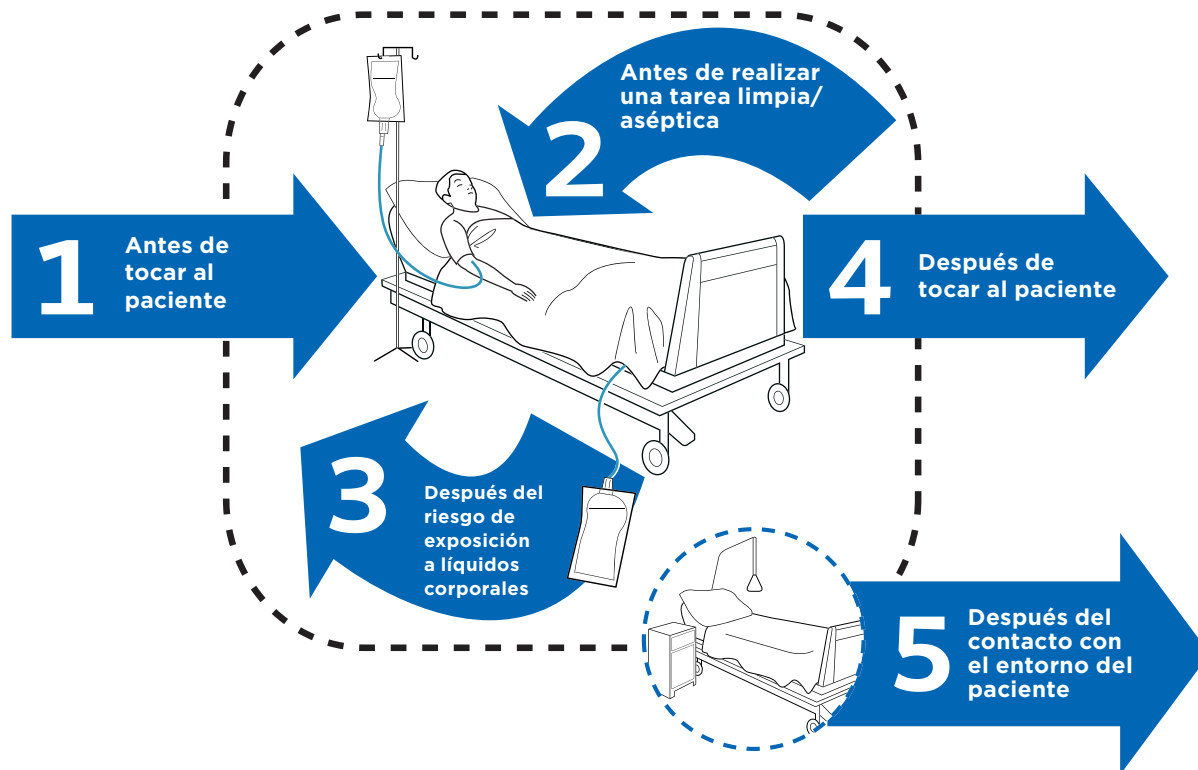
» **Las precauciones respiratorias por aerosol** (tuberculosis, varicela, sarampión, COVID) requieren el uso de una mascarilla N95/PFF2,

delantal y guantes por parte del personal y los acompañantes.

» **Precauciones de contacto:** cuando el paciente está colonizado o infectado por microorganismos multirresistentes o transmitidos por contacto ("Clostridium Difficile", escabiosis, VSR) el personal debe llevar delantales desechables y guantes de procedimiento. Los acompañantes deben llevar delantales desechables e higienizarse las manos con frecuencia.

Pueden solicitarse mascarillas para pacientes, acompañantes y visitantes, de acuerdo con la normativa sanitaria vigente.

5 MOMENTOS PARA LA HIGIENE DE MANOS



EXTENSIONES ÚTILES

Central de Hospitalidad: 6111

Nutrición Clínica: 6722

Terapia Nutricional: 6724

Servicios Sociales: 6417 / 6218

Centro de Hospitalización: 6437 / 6278

Defensor de Pacientes: 6175

Banco de Sangre: 6308

Servicio de Archivos Médicos: 6168

Sector privado: 6131, 9173, 6822 y 6949

Capellanía - 6357 / 6372



