



ORIENTAÇÕES E INFORMAÇÕES

INTERNAÇÃO

INTRODUÇÃO

Um dos compromissos do Hospital São Rafael é proporcionar bem-estar, conforto e comodidade para os pacientes, familiares, acompanhantes e visitantes, contribuindo positivamente no tratamento de saúde e na recuperação do paciente. Por essa razão, desenvolvemos este manual com orientações importantes para o seu internamento. Em caso de dúvidas, não deixe de esclarecê-las com a equipe que presta o seu atendimento. O Hospital São Rafael espera oferecer toda a hospitalidade e o acolhimento necessários durante o período de internação, garantindo a tranquilidade de todos.

INTERNAÇÕES

Eletiva

Ocorre por indicação médica para a realização de procedimento cirúrgico ou para tratamento clínico-hospitalar programados e previamente autorizados. A admissão está condicionada à autorização prévia pela operadora de saúde ou processos de caráter particular, inclusive, dos materiais necessários aos procedimentos, que devem ser solicitados com antecedência.

Urgência

Ocorre por orientação médica após atendimento na unidade de emergência com indicação de permanência na unidade hospitalar.

Assistência Hospitalar

- » Toda internação será efetuada sob responsabilidade de um médico assistente, legalmente habilitado e devidamente cadastrado em nosso Hospital.
- » Para garantir sua tranquilidade e segurança, dispomos de médicos plantonistas e serviços de apoio ao diagnóstico em atividade por 24h.
- » Mantemos também equipes médicas nas Unidades de Tratamento Intensivo Adulto e Pediátrica para dar assistência contínua aos pacientes.
- » Equipe Multiprofissional composta por profissionais de enfermagem, nutrição, odontologia, farmácia, fisioterapia, serviço social, fonoaudiologia, psicologia e outros profissionais com alta capacitação e treinamento,



Leito

visando garantir a qualidade dos serviços e do atendimento oferecidos a cada paciente.

A utilização da pulseira de identificação é obrigatória para a segurança do paciente durante todo o período de internação. Ela só deverá ser retirada pela equipe de enfermagem no momento da alta hospitalar.

DIÁRIA HOSPITALAR

Está incluso na diária hospitalar: uso do aposento, refeições do paciente, cuidados básicos de enfermagem, serviços gerais de hotelaria e roupas de cama e de banho para pacientes.

ALTA HOSPITALAR

Após formalização da alta hospitalar o paciente e acompanhante terão um prazo de até 2h para desocupar o aposento ou leito. Caso isto não ocorra, será cobrada uma nova diária e taxas em conta particular.

Antes de deixar o aposento, o paciente deve ter certeza da quitação de possíveis despesas extras e de itens não cobertos pela operadora de saúde e deverá verificar se todos os pertences pessoais estão sob a sua guarda.

No momento da alta médica ou durante o internamento, dependendo do período de permanência do paciente no hospital, o setor de Faturamento poderá solicitar a presença do responsável legal para a assinatura da conta hospitalar e seu encerramento.

ACOMODAÇÕES

Enfermaria: é um quarto coletivo geralmente compartilhado por até 4 pacientes.

Apartamento: é um quarto com acomodação privativa.

Unidade de Terapia Intensiva: unidade com equipe médica 24h para monitorização dos pacientes e suporte avançado de vida.

Hospital Dia: unidade para realização de procedimentos com a permanência de no máximo 12h.

Semi-intensiva: unidade com equipe médica 24h e cuidados multidisciplinares.

TRANSFERÊNCIAS DE ACOMODAÇÃO

As transferências internas entre unidades são avaliadas pela equipe assistente (exceto em situações de emergência) e prestadas as orientações aos pacientes e familiares. Quando for necessária a transferência para a Unidade de Terapia Intensiva, é importante que o leito seja liberado imediatamente após a sua transferência, para a ocupação de um novo paciente.

Nos casos de transferência entre unidades é importante verificar a viabilidade da permanência de acompanhantes. Caso ocorra a opção por acomodação de categoria superior à autorizada pela operadora de saúde (enfermaria para apartamento), o paciente e/ou familiar deverá entrar em contato com o setor Particular para

efetuar o pagamento da diferença das diárias e taxas, e ser orientado quanto aos custos de honorários médicos.

DESPESAS NÃO COBERTAS PELA OPERADORA/SEGURO DE SAÚDE

As despesas não cobertas e/ou não autorizadas pela operadora do paciente ou honorários, são de responsabilidade do paciente/ familiar, entre as quais:

- » Medicamentos, materiais, OPME (órtese, prótese e materiais especiais), procedimentos, diárias e taxas.
- » Enfermidades não cobertas pelo contrato entre o paciente/responsável legal e a operadora de saúde.
- » Horas excedentes após decorrido prazo de 2 horas da alta, assim como as refeições.
- » Acomodações diferentes da autorizada pela operadora.

DESPESAS EM CARÁTER PARTICULAR

Os honorários médicos, a serem pagos pelo paciente particular, não estão vinculados à conta hospitalar, devendo ser negociados, diretamente, com o profissional.

As despesas, a serem pagas pelo paciente ou por seu responsável legal, poderão sofrer reajustes, de acordo com as tabelas em vigor, durante o período da internação.

As despesas não quitadas pelo paciente, no momento da alta ou da apresentação da conta, serão acrescidas de juros de mora e correção monetária, calculados segundo os indicadores oficiais, até o efetivo pagamento da fatura.

ATENÇÃO!

O Hospital São Rafael não solicita qualquer transação bancária ou cobrança de despesas de pacientes internados por telefone!

ORIENTAÇÕES GERAIS

ACOMPANHANTE

É permitida a permanência de no máximo 1 (um) acompanhante por paciente e por vez, conforme situações abaixo:

- » **Na enfermaria:** apenas é permitido acompanhante nos casos previstos em Lei (idosos, crianças, parturientes, puérperas, pacientes do sexo feminino, mulheres trans e pessoas com deficiência), preferencialmente acompanhantes do mesmo sexo.
- » **Nas UTI's e Semi-intensivas:** a validação da permanência do acompanhante é avaliada conforme unidade. Apenas será permitido acompanhante em casos previstos em Lei (idosos, crianças, parturientes, puérperas, pacientes do sexo feminino, mulheres trans e pessoas com deficiência) ou pacientes que apresentem necessidades específicas identificadas pela equipe assistencial.
- » **No apartamento:** é permitido acompanhante. Nos casos de pacientes internados em unidades pediátricas, é livre a permanência de 1 (um) acompanhante (pai, mãe ou responsável). Nos casos de genitor menor de 18 anos, terá direito a acrescentar 1 (um) acompanhante maior de 18 anos.
- » Acompanhante que necessitar de atestado, deverá solicitar na Recepção Principal.

Observações:

Os acompanhantes deverão comparecer à Recepção Principal portando documento original para identificação e cadastro. Após, será entregue uma etiqueta de identificação, que é necessário permanecer com a mesma durante o período dentro do hospital. Essa etiqueta é pessoal e intransferível, devendo ser atualizada diariamente.

Poderão ser cadastrados até 4 acompanhantes fixos, com idade superior a 18 anos. A troca dos acompanhantes deve, preferencialmente, ocorrer às 07h ou às 19h, com tempo mínimo de 6h de permanência.

Atenção: É proibido ao acompanhante manusear qualquer dispositivo em uso pelo paciente.

VISITANTES

Para visitar pacientes internados no hospital, a idade mínima permitida é de 12 anos. Nos casos de solicitação de visita para crianças menores de 12 anos, deverá acionar as equipes da psicologia e/ou do serviço social. Somente será autorizada a visita do menor após devidas validações.

Nos casos em que o visitante é menor de 18 anos, maior de 60 anos ou portador de alguma deficiência, o visitante tem direito a mais 1 visitante para acompanhá-lo, mesmo se tratando de unidade em que apenas é liberado o acesso para 1 (uma) pessoa.

Se o paciente tiver alguma restrição clínica, as visitas poderão ser suspensas.

HORÁRIO DE VISITAS		
LOCAL	HORÁRIO	OBSERVAÇÃO
UTI e Semi-intensiva	13h às 17h	Até 2 visitantes
Unidades Hematológicas 1G e 3G (imunossupressos)	---	Sem visita
Demais unidades de internação	09h às 11h 15h às 18h	Até 2 visitantes

- » **Obs.: Se o paciente apresentar alguma restrição clínica (como pacientes oncológicos imunossupressos), as visitas poderão ser suspensas.**

REFEIÇÕES

Pacientes

As refeições servidas aos pacientes obedecem critérios rigorosos de seleção e produção. Desta forma, as dietas dos pacientes são aquelas indicadas pelo médico e prescritas por nutricionistas, que realiza uma “Anamnese Alimentar” na admissão do paciente para identificar as necessidades nutricionais e restrições alimentares. A visita do nutricionista será realizada de acordo com o quadro clínico do paciente, podendo não ocorrer diariamente.

As refeições dos pacientes estão incluídas na diária, exceto as solicitações extras. A reposição de água mineral é realizada de acordo com o consumo.

Na diária, estão inclusas 6 (seis) refeições por dia para o paciente: café da manhã (desjejum), lanche da manhã (colação), almoço, lanche da tarde, jantar e ceia. A colação (lanche das 10h) será entregue no desjejum, sendo geralmente um suco ou uma fruta, dessa maneira este item deve ser guardado sob refrigeração para consumo posterior. Pacientes diabéticos e pediátricos receberão a colação separadamente.

Acompanhante

A liberação de alimentação está condicionada a critérios estabelecidos pelo seu convênio e condições legais.

Para melhor atender a todos os acompanhantes, o Hospital dispõe de serviço de quarto (Room Service), restaurante (2º subsolo do bloco Dom Luigi), lanchonetes (área externa do Hospital) e máquinas automáticas para lanches, distribuídas em diversos locais do Hospital.

Serviço de quarto (Room Service) - Horário de funcionamento e ramais:

Segunda a sexta-feira, das 07h às 18h, no ramal 6033

Finais de semana, feriados e à noite, nos ramais 6235/6236

O café da manhã (desjejum) é servido para todos os acompanhantes. As demais refeições serão servidas aos acompanhantes de pacientes conforme previsão legal: idosos, crianças, parturientes, puérperas e pessoas com deficiência. Geralmente os convênios autorizam a refeição do acompanhante de paciente com idade igual ou superior a 60 anos e idade menor que 18 anos. Para mais informações, consulte o seu convênio.

As refeições no Hospital São Rafael são servidas no refeitório, localizado no 2º subsolo do bloco Dom Luigi, no espaço reservado para os acompanhantes.



REDE WI-FI

Dispomos de uma rede wireless exclusiva para pacientes e acompanhantes, com até 2 logins simultâneos.

Dados para acesso:

Rede: WIFICORP | **Login:** CPF do paciente

Senha: data de nascimento (8 números).

Em caso de dúvidas, ligue para o setor de Hospitalidade, pelo ramal 6111.

PERTENCES E OBJETOS PESSOAIS

Os pacientes, visitantes e acompanhantes devem manter bolsas, aparelhos eletrônicos, carteiras e valores pessoais em armários trancados ou sob sua guarda.

RECOMENDAÇÕES

SONS

- » Fale baixo no ambiente hospitalar;
 - » Não use aparelhos sonoros, como celular etc, publicamente nas dependências da Instituição (usar em modo vibração);
 - » Use fones de ouvido;
 - » Consensar uso da TV (quando enfermaria);
- Assim estará contribuindo para um ambiente hospitalar tranquilo.

TRAJES

Para a segurança dos visitantes e acompanhantes, recomendamos que venham trajados de forma adequada ao ambiente hospitalar. Utilizem calças, camisas de pelo menos manga curta e calçados fechados.

GRATIFICAÇÕES

De acordo com as normas administrativas, não é permitida a oferta de gorjetas aos nossos colaboradores.

FUMANTES

Conforme Lei nº 9.294/96, não é permitido fumar no interior dos aposentos e nas dependências do Hospital. O uso do cigarro ou similares só é permitido nas áreas externas.

ACHADOS E PERDIDOS

Todos os objetos encontrados nas dependências do Hospital são guardados no setor de achados e perdidos.

Achou algum objeto? Entregue-o a um segurança patrimonial.

Perdeu algum objeto? Ligue para a Hospitalidade e peça orientações sobre o local e horário para retirada, caso tenha sido encontrado.

ASSISTÊNCIA RELIGIOSA

Os pacientes e seus familiares contam com assistência religiosa e espiritual, por meio do Capelão do Hospital. Para acioná-lo, ligue para a Capelania.

Dispomos de 2 capelas, uma localizada no térreo do prédio principal e outra na área externa.

É permitido também o acesso de representantes religiosos para assistência aos pacientes, conforme Lei Municipal Nº 9.450/2019. Para solicitar o acesso, ligue para o Serviço Social.



Recepção Internação

CENTRAL DE HOSPITALIDADE

Informações e solicitações diversas, como: estacionamento, manutenção de equipamentos (ar condicionado, televisão, telefone, campainha de enfermagem), persianas, cama, chuveiro/ducha higiênica, troca de lençóis (enxoval), retirada de bandejas de alimentos, entre em contato com a Central de Hospitalidade.

SERVIÇO SOCIAL

O horário de funcionamento é das 07h às 18h, de segunda a sexta-feira e aos sábados das 07h às 12h, com atendimento presencial ou através dos ramais 6218 e 6417.

Informações e orientações também poderão ser realizadas através do assistente virtual 24 horas, pelo WhatsApp (71) 98794-4868.

OUIDORIA

O horário de funcionamento é das 07h às 17h, de segunda a sexta-feira, com atendimento presencial ou através do ramal 6175.

Outros canais de contato: 3003-4330 ou acesse o Fale Conosco no site www.rededorsaoluz.com.br/fale-conosco.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A sua opinião é muito valiosa para nós! Por isso, em seu atendimento será solicitado um endereço de e-mail para envio da pesquisa sobre o nível de satisfação com os serviços da instituição. Ao sair de alta, a pesquisa será enviada para o seu e-mail cadastrado em nosso sistema, através de um link. Ao respondê-la, contribuirá para o padrão de qualidade e segurança dos nossos serviços.

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

Direitos:

- » Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito ou discriminação.
- » Ser identificado por seu nome e sobrenome ou nome social, caso queira, e data de nascimento.
- » O paciente nunca será identificado de modo genérico, ou pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa.
- » Poder identificar os profissionais responsáveis por seu cuidado, através do crachá com fotografia,

constando, pelo menos o nome e o cargo que ocupa no Hospital.

» 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 esta privacidade.

Responsabilidades:

- » Dar 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.
- » Não divulgar imagens (foto ou vídeo) das dependências do Hospital, assim como de colaboradores no exercício de suas atividades profissionais para terceiros e/ou redes sociais.

CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

» A higiene das mãos deve ser reforçada entre equipe, acompanhante e visitante, considerando os 5 momentos da higiene das mãos.

» Não aceite visitas de pessoas gripadas, com dor de garganta, doenças de pele ou viroses.

» Visita de outros pacientes ou de acompanhantes de outros pacientes não é permitida.

» Flores não são permitidas dentro do aposento do paciente. Elas são fontes potenciais de microrganismos causadores de infecção e de possíveis alérgenos.

» Conforme o quadro clínico do paciente pode

haver suspeita/diagnóstico de doença infecto contagiosa e medidas de isolamento podem ser instituídas para equipe e acompanhantes. Sendo obrigatório o cumprimento das orientações.

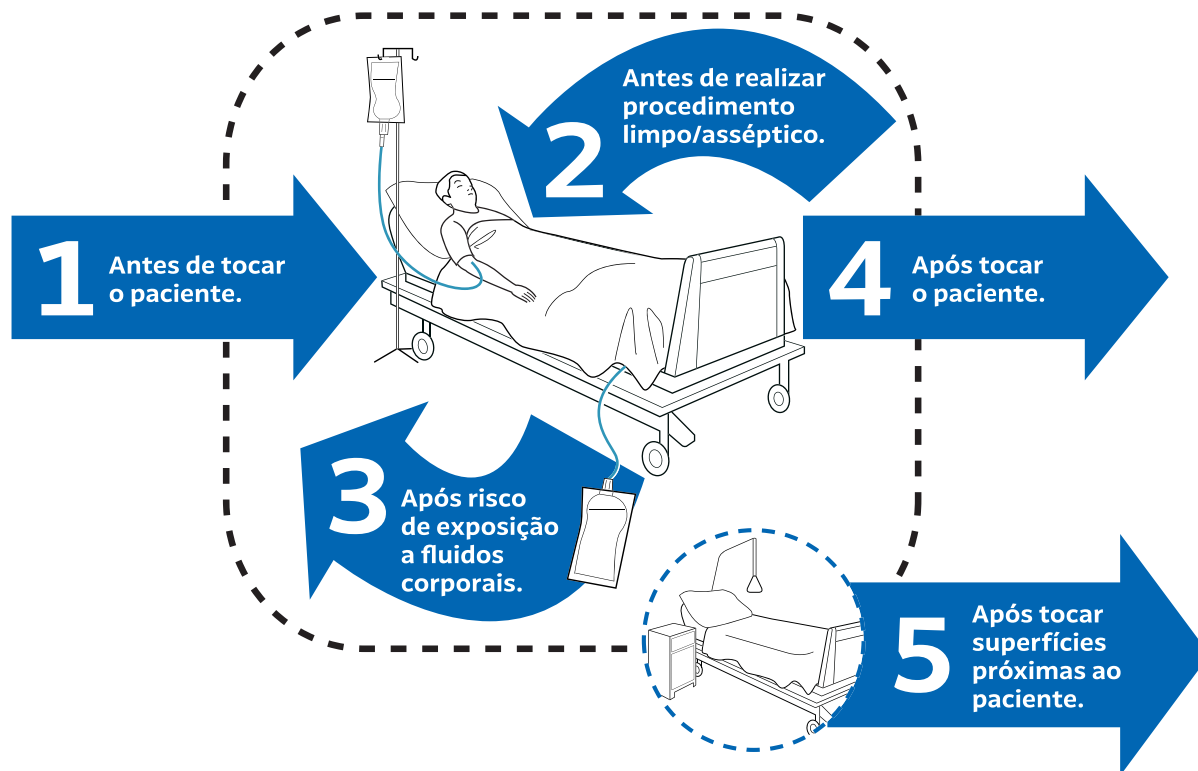
» **Precaução respiratória por gotículas** para doenças como difteria, coqueluche, meningite e influenza, faz-se necessário que equipe e acompanhante utilizem máscara cirúrgica, avental e luvas.

» **Precaução respiratória por aerossol** (tuberculose, varicela, sarampo, COVID), necessário o uso de máscara N95/PFF2, avental e luvas pela equipe e pelo acompanhante.

» **Precaução de contato**, quando o paciente colonizado ou infectado por microrganismos multirresistentes ou de transmissão de contato ("Clostridium Dificile", escabiose, VSR), a equipe deve utilizar avental descartável e luva de procedimento. Acompanhante deve utilizar avental descartável e higienizar as mãos com frequência.

O uso de máscara pode ser solicitado para pacientes, acompanhantes e visitantes, conforme normas sanitárias vigentes.

5 MOMENTOS PARA A HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS



RAMAIS ÚTEIS

Central de Hospitalidade - 6111

Nutrição Clínica: 6722

Terapia Nutricional: 6724

Serviço Social: 6417 / 6218

Núcleo de Internação: 6437 / 6278

Ouvidoria: 6175

Banco de Sangue: 6308

Serviço de Arquivo Médico: 6168

Setor Particular: 6131, 9173, 6822 e 6949

Capelania - 6357 / 6372



hsr SÃO
RAFAEL

REDE *D'OR*