



ORIENTAÇÕES
AO PACIENTE E
ACOMPANHANTE

Hospital
CENTRAL
do Tatuapé



ÍNDICE

Boas-Vindas	4
Introdução	4
Direitos dos Pacientes e Acompanhantes	4
Responsabilidades e Deveres dos Pacientes e Acompanhantes	7
Referências Legais	8
Internação	8
Acomodações	8
Visitas aos Pacientes	9
Crianças	9
Orientações Gerais	10
Orientações sobre visitas e acompanhantes - Clínica Médica	11
Transferência Interna	12
Alta Hospitalar	12
Hotelaria	13
Departamento de Nutrição e Dietética	13
Acompanhantes	14
Modelo Assistencial: Centrado no Paciente	15
Qualidade e Segurança do Paciente	16
Metas Internacionais de Segurança do Paciente	16
Plano Terapêutico	19
Isolamento Hospitalar - Precauções para Isolamento	19
Camas	20
Doenças	20
Cateteres, Sondas Curativos e Equipamentos	20
Flores Naturais	20
Objetos Pessoais	21
Segurança nas Dependências da Instituição	21
Prevenção de Incêndio	21
Fumo	21
Ouvidoria	22
Localização	22
SAME - Serviço de Arquivo Médico	23
Aviso de Golpe Telefônico	23
Anotações	24
Protocolo de Recebimento	25

BOAS-VINDAS

O **Hospital Central do Tatuapé** 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 a muito mais durante a permanência na instituição. Seja bem-vindo(a) ao **Hospital Central do Tatuapé**.

INTRODUÇÃO

O **Hospital Central do Tatuapé** apresenta o Manual de Orientações ao Paciente e ao Acompanhante, desenvolvido para orientá-lo durante o seu atendimento e a sua permanência na instituição.

Este manual destina-se a pacientes e seus cuidadores (acompanhantes, familiares e visitantes); sua finalidade é prestar informações importantes aos usuários de nossos serviços, como práticas que visam o bem-estar e a recuperação do paciente, sendo um instrumento facilitador para a convivência comum no ambiente hospitalar.

DIREITOS DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

O **Hospital Central do Tatuapé** estabelece como prioridades o respeito, a segurança, a privacidade e o sigilo dos cuidados e das informações no atendimento médico-hospitalar, agindo com excelência no atendimento e respeitando as leis e os regulamentos vigentes conforme define o Ministério da Saúde - Portaria 1.820, de 13 de agosto de 2009 - sobre os direitos e os 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 os profissionais por meio de seus crachás com fotografia, nome e cargo;
- Receber informações sobre as normas da instituição a respeito da proteção de seus pertences pessoais;
- Ter direito a receber informações claras, simples e compreensíveis, por parte da equipe que o assiste, adaptadas à sua condição cultural, a respeito de seu diagnóstico, das opções terapêuticas e dos riscos envolvidos;
- Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber informações adequadas, 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 os medicamentos que serão administrados, bem como sobre 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 de acordo com 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 terceiros ou à saúde pública;



- Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas, bem como seus valores éticos e culturais;
- Ter garantida a sua segurança, individualidade e integridade física, psíquica e moral; para tanto, o paciente tem direito a atendimento em lugar adequado e à conduta profissional que resguarde essa privacidade;
- Ter assegurados, em se tratando de crianças, adolescentes, indivíduos deficientes ou idosos, seus direitos, de acordo com a legislação vigente;
- Ter o direito a um acompanhante de sua escolha durante todo o período da internação (para pacientes menores de 18 anos ou maiores de 60 anos), de acordo com as 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 esperados 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, 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 para a direção da instituição, por meio do Serviço de Ouvidoria, e receber informações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com suas normas e regulamentos;
- Ter assistência respeitosa e com compaixão no fim da sua vida, 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.



RESPONSABILIDADES E DEVERES DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

- 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;
- 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, contribuindo para o controle de ruídos, atentando-se ao número de visitantes que você recebe e ao comportamento deles;
- 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 nessa indicação;
- Respeitar a proibição do fumo, extensivo aos seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente;
- Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades acima relacionadas deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados.



REFERÊNCIAS LEGAIS

- *Código Civil Brasileiro. Lei nº 10.406, de 10/01/2002*
- *Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11/09/1990*
- *Estatuto do Idoso. Lei nº 10.741, de 01/10/2003*
- *Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Lei nº 8.069, de 13/07/1990*
- *Estatuto do Desarmamento. Lei nº 10.826, de 22/12/2003*
- *Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas. Lei nº 11.343, de 23/08/2006*
- *Lei Federal nº 10.216, de 06/04/2001*
- *Lei Federal nº 9.294, de 15/07/1996*
- *Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)*

INTERNAÇÃO

A Recepção de Internação é 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 por meio de telefonia ao médico assistente sobre a internação do paciente.

ACOMODAÇÕES

Apartamentos: Todos os leitos do **Hospital Central do Tatuapé** atendem a exigentes critérios de qualidade e conforto. Os apartamentos contam com TV, ambiente climatizado, acomodação para acompanhante, poltrona, banheiro, kit higienização e visita de nutricionista.

Enfermarias: Todos os leitos do **Hospital Central do Tatuapé**, atendem a exigentes critérios de qualidade e conforto. As enfermarias têm TV, ambiente climatizado, poltrona, banheiro, kit higienização e visita de nutricionista.



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 dentro do hospital, e realizar a higiene das mãos antes de entrar e após sair do quarto, conforme informativo localizado junto às pias.

De acordo com 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:

SETOR	VISITANTES	PERÍODO	HORÁRIO
Enfermaria	2	Manhã	09h às 11h
		Tarde	16h às 18h
		Noite	20h às 21h
Apartamento	2 por visita	Integral	09h às 21h
Unidade de Terapia Adulto UTI	2	Tarde	14h às 15h
		Noite	19h às 20h

Nota: Os horários de visita poderão sofrer alterações.

CRIANÇAS

Autorizados crianças acima de 13 anos. O ambiente hospitalar não é 100% seguro para os pequenos que ainda estão com sistema de defesa imunológico com processo de formação.



ORIENTAÇÕES GERAIS

Nossa instituição conta com uma equipe multiprofissional para atendimento aos pacientes. Conhecer os integrantes da equipe é importante para o seu atendimento.

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 e qualquer tipo de restrição, tal 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 da instituição.
- Zele pelos bens e pelas propriedades do Hospital, colocados à sua disposição para seu conforto e para o tratamento do paciente. Solicite a mesma postura de outros visitantes.
- Respeite as orientações quanto à manipulação de equipamentos e dispositivos que estejam conectados aos pacientes. Essa atribuição é de responsabilidade da equipe assistencial.
- Participe ativamente do plano de tratamento, plano educacional e orientações de alta durante toda a internação, tirando todas as suas dúvidas com a equipe.



ORIENTAÇÃO SOBRE VISITAS E ACOMPANHANTES CLÍNICA MÉDICA

Com o objetivo de proteger nossos pacientes, segue abaixo as orientações para acompanhantes e visitantes.

- As visitas só serão permitidas mediante o comprovante de vacinação para COVID-19;
- Acompanhantes somente para idades abaixo de 18 anos e acima de 60 anos, conforme avaliação da equipe médica;
- Pacientes internados com suspeita ou confirmação de COVID-19 têm restrição integral para visita e permanência de acompanhantes;
- Pessoas que apresentem sintomas respiratórios e/ou diagnóstico ativo de COVID-19 (mesmo que assintomáticos) não devem vir ao hospital até completarem, ao menos, duas semanas do início dos sintomas ou do diagnóstico e 72 horas sem sintomas;
- Crianças e pessoas pertencentes a grupos de risco **não devem vir ao hospital** na qualidade de acompanhante/visitante;
- Quem já teve a doença ou tem sorologia positiva deve respeitar as mesmas regras que os demais, pois eles podem ser vetores carregando o vírus em suas mãos, roupas ou vias respiratórias, o que aumenta o risco de disseminação;
- Pessoas com sintomas de conjuntivite (olhos vermelhos), diarreia e manchas vermelhas no corpo também não devem vir ao hospital;
- Lembre-se de higienizar as mãos utilizando solução alcóolica ou água e sabão, uma prática fundamental.



ANTES DE ENTRAR	DURANTE A VISITA	APÓS A VISITA
<ul style="list-style-type: none"> • Higienize as mãos; • Evite trazer bolsas e mochilas; • Permaneça de máscara e higienize as mãos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evite tocar/encostar no paciente ou em qualquer objeto do ambiente da Unidade de Internação (cama, armários, equipamentos). Higienize as mãos sempre que necessário; • É proibido tirar a máscara; • É proibido sentar-se na cama do paciente; • A liberação para fotografia ou gravação/vídeo chamada envolvendo o paciente deve ser consentida pelo paciente ou seu responsável legal; • O uso de imagem envolvendo colaboradores da Instituição não é autorizado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Higienize o seu celular e as mãos.

Continuaremos a fazer ajustes nas políticas de segurança e procedimentos para que possamos manter um atendimento seguro. Agradecemos a compreensão e contamos com sua colaboração.

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 realizar a guarda.

Solicitamos que o acompanhante não permaneça no leito após a transferência, apenas se houver previsão de retorno do paciente para o mesmo leito, como no caso de transferência para realização de exames ou procedimentos.

ALTA HOSPITALAR

Após a assinatura da alta pelo médico, o paciente ou o 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 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 CEMED, que está à disposição de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Após a 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, passam a ser de responsabilidade do paciente e do 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 a sexta, das 7h às 17h, ou entrar em contato pelos telefones **(11) 2602-0125** ou **(11) 2602-0084**. Se a saída do hospital ocorrer em outros horários, a equipe da 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, notebook, joias ou valores deixados nos apartamentos.

HOTELARIA

Para a limpeza dos apartamentos/enfermarias e de ambientes comuns são utilizados produtos, equipamentos e técnicas de higienização específicas para garantir o conforto de todos e ajudar no controle de infecções. Disparamos de um cronograma diário de limpeza.

DEPARTAMENTO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

O Departamento de Nutrição e Dietética é responsável pelo preparo, pela



organização e pela distribuição de refeições, que são adaptadas de acordo com as prescrições médicas e as condutas dietoterápicas da 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 ELEGÍVEL
Desjejum: das 7h às 8h30 Almoço: das 11h30 às 12h30 Lanche da tarde: das 14h30 às 15h30 Jantar: das 17h30 às 18h30 Lanche da noite: das 20h às 21h	Desjejum: das 7h30 às 8h30 Almoço: das 11h30 às 12h30 - Jantar: das 17h30 às 18h30 -

Observações gerais

Para melhor controle e efetividade no seu tratamento, solicitamos que não traga nenhum alimento para consumo do paciente. Caso seja solicitada a troca de algum item da bandeja e do cardápio, a Nutrição entregará o pedido em até uma hora. Na alteração de prescrição de dieta, a troca será realizada na refeição seguinte. Em caso de dúvida ou se precisar de orientação, consulte o Serviço de Nutrição.

ACOMPANHANTES

Segundo a legislação, Lei nº 10.689, de 30 de novembro de 2000, que 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 o seu convênio ou informe-se na Administração.



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 ou do responsável durante todo o atendimento/toda a internação.

Com o intuito de promover a segurança assistencial, relacionamos algumas orientações da equipe que presta essa assistência, a fim de instruir o paciente e o acompanhante quanto às melhores práticas.

Suprimir assistenciais práticas, visando a garantia da segurança dos nossos pacientes e dos nossos colaboradores, assim como a consolidação do fluxo de comunicação entre as equipes e os usuários dos nossos serviços. É importante que o paciente, os seus familiares e os seus cuidadores conheçam os riscos dos procedimentos e comuniquem e acionem as equipes do hospital sobre quaisquer informações e/ou dúvidas que possam surgir. Todos os dados relevantes serão registrados e atualizados diariamente na lousa terapêutica.

Equipe Multidisciplinar

O hospital preocupa-se em oferecer, além de segurança e qualidade técnica, tranquilidade no momento da internação, contando com uma equipe especializada para atendimento dos pacientes internados.

Nossa equipe multidisciplinar (enfermagem, fisioterapia, psicologia, nutrição, farmácia e médicos especialistas) atua priorizando uma assistência individualizada, focada no bem-estar e no tratamento do paciente, para que sua hospitalização seja breve e que o cuidado tenha continuidade em sua casa.



Caso seja necessário, o hospital também dispõe de médicos 24 horas para situações de emergência, com o objetivo de 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, de limitações linguísticas ou de comunicação, que possam dificultar o acesso, a comunicação e a assistência prestada aos pacientes e aos seus familiares, assim como respeita as crenças espirituais e as religiosas, os valores éticos e os culturais.

QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

A Política de Qualidade e Segurança do Paciente consiste em um 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, de performance (indicadores), as auditorias, a interface com comissões obrigatórias e os órgãos externos.

METAS INTERNACIONAIS DE SEGURANÇA

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 nº 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. 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 com o objetivo de auxiliar as equipes frente à gestão visual, por cores e códigos de barra. **Veja como identificar:**

Branca: Identifica o nome completo e data de nascimento.

Vermelha: Identifica se o paciente possui riscos de Alergias.

Amarela: Identifica se o paciente possui riscos de Queda.

Laranja: Identifica se o paciente tem alguma vulnerabilidade

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, pela ordem verbal em emergências, pelas transferências internas e externas, por relatos de resultados críticos de exames e diagnósticos e por 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 dos medicamentos em todas as unidades de cuidado, de modo a garantir a segurança e a 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 identificar o paciente, o procedimento e o local corretos, por meio da implantação de processos uni-



formas de verificação pré-operatória, marcação de sítio cirúrgico e checklist de cirurgia segura. Caso o paciente seja submetido a um procedimento cirúrgico, certificar-se que os Termos de Consentimento Esclarecidos foram devidamente explicados, preenchidos e assinados pelo paciente e/ou por 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 visa 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 ao Paciente 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, um ambiente seguro e a promoção da educação do paciente, dos familiares e profissionais.

Caso o acompanhante precise se afastar do paciente, tendo que deixá-lo sozinho no quarto, deve comunicar o fato à equipe de enfermagem, garantindo assim a prevenção de acidentes por queda.

É essencial, também, seguir rigorosamente as orientações do médico e da



equipe assistencial no que diz respeito às mobilizações e movimentações precoces, após o procedimento cirúrgico, evitando possíveis quedas e prevenindo o desenvolvimento de eventos tromboembólicos.

PLANO TERAPÊUTICO

A equipe assistencial do corpo clínico do **Hospital Central do Tatuapé** está apta para prestar aos pacientes e aos 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, que 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.

ISOLAMENTO HOSPITALAR - PRECAUÇÕES PARA ISOLAMENTO

São uma série de medidas de cuidados que previnem a disseminação de microrganismo. **Quem precisa respeitar as orientações de precauções e isolamentos?**

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

Existe um pacote de cuidados para cada tipo de precaução e isolamento. 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 de acordo com o agente infeccioso confirmado ou suspeito e 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 entrar no quarto.

CAMAS

Aos acompanhantes:

Sentar nas camas dos pacientes é desaconselhável.

Utilize as poltronas e cadeiras disponíveis nos quartos.

DOENÇAS

Não devem visitar o hospital pessoas com suspeita de doença infectocontagiosa, como gripe, conjuntivite, febre de qualquer natureza ou suspeita de infecção.

CATETERES, SONDAS, CURATIVOS E EQUIPAMENTOS

Devem ser manuseados somente por pessoas treinadas e autorizadas. Em caso de dúvidas, solicite a orientação da equipe de enfermagem.

FLORES NATURAIS

São permitidos apenas pequenos vasos de flores em sachê umedecidos apenas na Unidade de Internação da Maternidade. Preferencialmente devem ficar fora do quarto. As flores estão proibidas para os pacientes cuja defesa imunológica esteja debilitada.



OBJETOS PESSOAIS

No intuito de evitar infecções cruzadas, não é permitida a troca de objetos de uso pessoal entre os pacientes. Caso algum objeto caia no chão, higienize-o antes de devolvê-lo ao paciente.

SEGURANÇA NAS DEPENDÊNCIAS DA INSTITUIÇÃO

A instituição dispõe de um monitoramento de câmeras 24 horas e as imagens são armazenadas, confidenciais e protegidas nos termos da Lei nº 13.541/03. Todos os acessos às dependências do hospital são monitorados por segurança.

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.

PREVENÇÃO DE INCÊNDIO

Todo o edifício conta com equipamentos de combate a incêndio, assim como alarme e saídas de emergência devidamente identificadas. Em todos os setores possuímos rotas de fuga com representação do trajeto mais rápido e seguro para se chegar à saída de emergência mais próxima. Em caso de incêndio, siga as orientações dos colaboradores, identificados como participantes da brigada de incêndio, com com botão/crachá funcional.

FUMO

Não é permitido fumar em nenhum ambiente do **Hospital Central do Tatua-pé**, incluindo apartamentos, banheiros, corredores e escadas. Todos os apartamentos possuem régua de gases inflamáveis que podem causar explosões e incêndios.



OUVIDORIA

A Ouvidoria do **Hospital Central do Tatuapé** é um local neutro, confidencial e que está à sua disposição como um canal direto para manifestar seus elogios, reclamações e comentários quanto aos serviços prestados.

Tem o compromisso de receber todas as suas solicitações, encaminhando-as aos órgãos competentes e monitorando-as até uma resposta final. Você sempre será informado sobre a efetivação de seu registro, assim como as ações e as medidas tomadas durante todo o processo.

Seu exercício está pautado em princípios básicos de transparência, imparcialidade, senso crítico e discricção em defesa do proveito das partes interessadas, tendo como base as normas e os regulamentos institucionais. Está sempre à disposição para escutá-lo, no intuito de garantir a melhor experiência no **Hospital Central do Tatuapé**.

Quaisquer comentários, elogios ou sugestões poderão ser encaminhados à equipe do hospital por telefone, pelo site ou pessoalmente.

Atendimento na unidade: das 8h às 18h.

LOCALIZAÇÃO

O Hospital Central do Tatuapé está localizado na **Rua Padre Adelino, 901 Belém - São Paulo/SP CEP 03303-000.**

Dê ônibus:

3112-10 Metrô Belém

351F-10 Terminal Vila Carrão

407A-10 Shopping Aricanduva

4312-10 Jd. Marília

4313-10 Term. Cidade Tiradentes

574R-10 Metrô Belém

702C-10 JD Bonfiglioli

373M-10 JD Guairacá

407F-10 Term. São Matheus

407R-10 Terminal Metrô Belém

N433-11 Terminal Vila Carrão

N503-11 Terminal Parque Dom Pedro II

574W-10 Metrô Belém

3053-10 Metrô Belém

513L-10 Term. Sacomã

N308-11 Terminal Parque Dom Pedro II

De Metrô

Linha 3 Vermelha Descer na estação Belém



SAME - SERVIÇO DE ARQUIVO MÉDICO

O SAME é responsável pelo arquivamento dos documentos que compõem o prontuário, referentes à internação do paciente. O prontuário é o conjunto de documentos e anotações referentes à saúde do paciente, cujo acondicionamento é responsabilidade da instituição.

Quando necessária, a solicitação do prontuário deverá ser feita pelo e-mail: **same@hospitalcentraldotatuape.com.br** ou pelo telefone **(11) 2602-0000 ramal 336**, das 8h às 16h30, de segunda a sexta-feira.

O prazo para fornecimento será de 30 dias úteis após a confirmação da solicitação.

AVISO DE GOLPE TELEFÔNICO

Atenção

Em respeito aos nossos clientes e em caráter preventivo, comunicamos que está ocorrendo um novo tipo de golpe aplicado em hospitais, com a finalidade de obter vantagens financeiras durante a internação.

O golpe consiste em realizar ligações para familiares, apresentando-se como médicos, fornecedores ou funcionários da instituição, alegando necessidade de determinados produtos que o hospital não possui. O golpista afirma ter meios para 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 informada ao hospital por meio da Administração, pelos telefone **(11) 2602-0000 ramais 4526 ou 4528**.



Orientamos também que não seja realizado qualquer tipo de depósito, TED, DOC, PIX ou realizadas outras formas de pagamento para pessoas desconhecidas.

Declaramos que o **Hospital Central do Tatuapé** não tem qualquer responsabilidade sobre essa situação, visto que tal fraude é proveniente de ambiente externo ao hospital, portanto, está isento de ressarcimento de qualquer importância que o paciente e/ou familiar tenha perdido em decorrência do golpe.



Hospital
CENTRAL
do Tatuapé

Hospital Central do Tatuapé

Rua Padre Adelino, 901 - Belém - São Palo/SP
CEP 03303-000

Hospital Central do Tatuapé
Registro: 914122
RT: Ario Freire de Carvalho
CRM: 145836