

GUÍA DE ORIENTACIÓN PARA PACIENTES E CUIDADORES





 **SANTA ISABEL** Hospital

ÍNDICE

Introducción.....	4
Hospitalización.....	4
Hospitalización - Diurna.....	4
Alojamiento - Upgrade.....	4
Cambio de Cuidadores.....	5
Visitas.....	5
Visitas Médicas	5
Información General	5
Extensiones Útiles	7
Camas	7
Traslado Interno.....	7
Caja Fuerte.....	8
Derechos de Pacientes y Cuidadores	8
Responsabilidades y Obligaciones de Pacientes y Cuidadores.....	10
SAME - Servicio de Archivos Médicos y Estadística.....	11
Orientaciones para la Seguridad del Paciente.....	11
Alta Hospitalaria	14
Alta y Pago.....	14
Alerta de Estafas	15
Hospital Santa Isabel.....	15
Protocolo de Recepción.....	17

INTRODUCCIÓN

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.

HOSPITALIZACIÓN

El departamento de Hospitalización recibe a los pacientes y a sus acompañantes, ya sean electivos (programados) o de urgencia, ofreciéndoles una atención humanizada.

Las funciones del sector incluyen:

- Informar sobre las fases de autorización de la asistencia por parte de las compañías de seguros sanitarios, 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.

HOSPITALIZACIÓN – DIURNA

Se trata de una hospitalización en la que el paciente, por consejo médico o autorización de la compañía de seguros, se aloja en una cama preoperatoria y postoperatoria y recibe el alta el mismo día, sin necesidad de alojarse en un apartamento o pabellón. La ventaja de este tipo de hospitalización es que el paciente tiene una estancia corta en el hospital y puede recuperarse en la comodidad de su propia casa.

ALOJAMIENTO - UPGRADE

Ofrecemos alojamiento tanto en pabellones como en apartamentos. Los pacientes que tienen derecho a un alojamiento de tipo pabellón, pero desean cambiar a un alojamiento de tipo

apartamento, pueden hacerlo en el Departamento de Hospitalización, previa disponibilidad de un apartamento libre y pago de las tasas por cambiar a este tipo de alojamiento. (Las tasas pueden consultarse en la tesorería del hospital).

CAMBIO DE CUIDADORES

- No se permitirá el cambio de cuidadores entre las 21 h y las 6 h.
- Entre las 6 h y las 9 h, los cambios sólo pueden realizarse en la entrada de visitantes, con la autorización del equipo de seguridad.
- En los demás horarios, el cambio de cuidadores es libre.

VISITAS

Las visitas están permitidas de 9 h a 21 h.

Apartamentos: un máximo de 03 visitantes a la vez, más un cuidador a tiempo completo.

Pabellones: 02 visitantes por cama a la vez. Sólo se permiten acompañantes cuando el paciente es menor de 18 años o mayor de 60, de acuerdo con la legislación vigente.

UCI de Adultos y Pediátrica: al tratarse de una zona restringida y controlada, se permite 01 visitante a la vez. El cuidador puede permanecer con el visitante junto a la cama del paciente.

VISITAS MÉDICAS

Unidades de Hospitalización: de 7h a 16h.

UCI de adultos: todos los días a las 16 h para informe y boletín médico.

Evaluación de médico especialista: hasta 24 h después de la solicitud.

INFORMACIÓN GENERAL

- En función del estado clínico del paciente, el número de visitas puede ser limitado.
- Se prohíbe el acceso a las instalaciones del hospital que no sean el alojamiento del paciente o zonas comunes como la recepción y la cafetería.
- En el caso de los pacientes ingresados a través de urgencias, el acceso de visitantes y cuidadores tras la hospitalización se realiza por la Rúa Dona Veridiana, número 311, de 6 h a 22 h.

- Comidas para acompañantes: se ofrecen según el seguro médico o en los casos regulados por la ley. Para los acompañantes de pacientes que no estén cubiertos por el seguro médico o que estén hospitalizados de forma privada, ofrecemos la comodidad de nuestro servicio de nutrición y dietética en las ext. 8717 y 328, y el pago de las comidas se realiza en el momento del alta hospitalaria. También disponemos de una cafetería abierta 24 horas que está ubicada en la Planta Baja.
- Está prohibido consumir alimentos y bebidas ajenos a la dieta hospitalaria en cualquier área asistencial o de hospitalización, con el fin de controlar el riesgo de contaminación microbiológica o incluso de infección hospitalaria. Está prohibido que los pacientes consuman alimentos fuera de la dieta hospitalaria, garantizando así el mantenimiento de la dieta prescrita.
- 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 sólo 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. Siga 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, entrar en contacto con personal de enfermería.
- 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”).

EXTENSIONES ÚTILES

- Telefonista (hasta las 22 h) _____ 7700
- Nutrición _____ 8717
- Hotelería _____ 6904
- Mantenimiento (lunes a viernes, de 7 h a 17 h) _____ 8516
- Central de Gobernanta (lunes a viernes, de 7 h a 17 h) _____ 8019
(para solicitar el préstamo de secadores, planchas para el cabello y cargadores de celular)
- Relación con el Cliente (lunes a viernes, de 8 h a 17 h) _____ 1910
- Hospitalización (lunes a viernes, de 8 h a 17 h) _____ 7723

CAMAS

Higiene de la cama: Realizada dos veces al día o siempre que sea necesario. En caso de complicaciones, póngase en contacto con la ext. 6904.

Cambio de cama: En las hospitalizaciones de larga duración, el paciente cambia de cama cada 15 días para realizar la limpieza. Esta medida está destinada a promover la seguridad del paciente en términos de control de las infecciones hospitalarias.

Los apartamentos están equipados con aire acondicionado, televisión con control remoto, minibar y caja fuerte.

TRASLADO INTERNO

Siempre que un paciente deba ser trasladado a otra unidad/sector (incluida la UCI), deberá liberarse inmediatamente el apartamento o la cama que ocupaba, llevándose consigo todas sus pertenencias.

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

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

Si encuentra la caja fuerte cerrada, sólo tiene que introducir la contraseña: 000A, girar la manilla hacia la derecha, abrir la puerta y seguir las instrucciones del folleto que se encuentra en el interior de la caja fuerte.

Observaciones:

- El Hospital Santa Isabel no se hace responsable del dinero u objetos como teléfonos celulares, computadoras, joyas o documentos que se dejen fuera de la caja fuerte, por lo que, por su seguridad, le rogamos que guarde sus objetos personales durante toda su estancia en la Institución. Antes de salir del apartamento, asegúrese de que la caja fuerte está abierta y de que ha sacado todas sus pertenencias.
- Cuando le den el alta, asegúrese de no haber dejado ninguna pertenencia en su habitación.
- Para el alojamiento en pabellón, se pedirá a los pacientes que entreguen sus objetos de valor a su familiar o tutor. Si no están acompañados, los objetos serán registrados por el equipo asistencial, junto con un representante de Seguridad Patrimonial, y entregados al Departamento de Hospitalización para su custodia en un lugar adecuado.

DERECHOS DE PACIENTES Y CUIDADORES

1. Recibir atención digna, atenta y respetuosa, sin ningún prejuicio y/o discriminación;
2. Ser identificados por su nombre completo y fecha de nacimiento y a que se dirijan a ellos por su nombre y no de forma genérica, ni por el nombre de su enfermedad, número, código o cualquier otra forma prejuiciosa;
3. Ser capaz de identificar al personal del Hospital mediante distintivos con fotografía, nombre y departamento al que pertenece.
4. Recibir información de la Institución sobre la protección de pertenencias personales;
5. Recibir información clara, sencilla y comprensible por parte del personal que le asiste, adaptada a su condición cultural, sobre su diagnóstico, opciones terapéuticas y riesgos que conlleva;

6. Recibir información sobre los medicamentos que se administren, así como sobre la procedencia de la sangre y hemoderivados antes de recibirlos;
7. Recibir tratamiento hospitalario adecuado para controlar y minimizar el dolor físico, de acuerdo con las guías o protocolos clínicos de la Institución;
8. Consentir o rechazar 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 y/o tutores;
9. Tener acceso a su historia clínica de acuerdo con la legislación vigente y según las normas de la institución. La historia clínica 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 cesión está restringida al paciente, familiar o tutor legal cuando el paciente es menor de 18 años o mayor de 60 años;
10. A que se salvaguarde la confidencialidad de toda la información, manteniendo el secreto profesional, siempre y cuando no ponga en peligro a terceros o 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. A que se garantice su seguridad, individualidad, intimidad e 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 la salvaguarde;
14. En el caso de niños y adolescentes, personas discapacitadas o 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 mientras dure su 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 equipo que le asiste le 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 tomar decisiones relativas a procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos, incluidos tratamientos, cuidados, procedimientos y medidas de reanimación u otros tratamientos para mantener la vida (aplicable a mayores de 18 años o emancipados legalmente);
18. Expresar sus preocupaciones o quejas a la dirección 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.

Para contactar a Atención al Cliente: extensión 1910, teléfono (11) 2176-1910 o por el sitio web www.hsi.org.br;
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 cuidados respetuosos y compasivos al final de su vida y ser tratado con dignidad y respeto después de la muerte, sin que se le extraigan órganos o tejidos de su cuerpo sin el consentimiento previo del paciente, su familia o tutor legal.

RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DE PACIENTES Y CUIDADORES

1. 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;
2. Seguir las instrucciones recomendadas por el equipo multiprofesional que le asiste, siendo responsable de las consecuencias de su negativa;
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, del personal y de los prestadores de servicios de la institución, tratándolos con educación y cortesía;
6. Contribuir al control del ruido, así como a la cantidad y comportamiento de sus visitantes;
7. Respetar la prohibición de fumar, haciéndola extensiva a sus acompañantes y visitantes, de acuerdo con la legislación vigente;
8. En el caso de niños, adolescentes o adultos considerados incapaces, las responsabilidades anteriores deberán ser ejercidas por sus tutores legales debidamente autorizados;

- Hacerse cargo de todos y cada uno de los gastos ocasionados durante la hospitalización y/o asistencia ambulatoria o designar a la persona responsable legal y económicamente de su tratamiento hospitalario, informando al Hospital de cualquier cambio en esta designación.

Nota: En caso de vulneración de derechos o incumplimiento de responsabilidades, el responsable de la Unidad, como representante de la institución, velará por su cumplimiento.

En última instancia, tanto los pacientes y sus familias como la propia institución pueden contar con la ayuda del departamento de Atención al Cliente, que servirá de intermediario entre ambos.

SAME - SERVICIO DE ARCHIVOS MÉDICOS Y ESTADÍSTICA

Cuando resulte necesario, los expedientes médicos deben ser solicitados por el propio paciente o por su tutor legal.

La solicitud de una copia conlleva un cargo para el solicitante, según la lista de importes disponible en la Junta y en la Tesorería.

El plazo para el proveedor es de 15 días hábiles.

Nota: Para solicitar informes médicos, debe concertar una cita en nuestro ambulatorio con el médico responsable de la hospitalización.

ORIENTACIONES PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

A continuación, presentamos algunas directrices 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 cuidadores, 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 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 displays de las habitaciones.

• **Aislamiento por Medidas de Precaución**

Siempre que haya carteles de peligro en la puerta de la habitación advirtiendo sobre precauciones y aislamiento, antes de entrar pida 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 del médico.

Los equipos, médico y de enfermería, también son responsables de evaluar qué medicamentos se están utilizando de forma continuada y durante un largo periodo de tiempo y si, en vista de la nueva situación clínica del paciente, mantendrán o no este tratamiento durante su 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 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:

Color rojo: Identifica si el paciente tiene riesgo de Alergias

Color Amarillo: Identifica si el paciente tiene riesgo de Caídas

Color Blanco: Identifica el nombre, la fecha de nacimiento y el Registro de Datos del Paciente

• 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

Siga las orientaciones para el manejo de equipos y dispositivos conectados a los pacientes. Esto es responsabilidad 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 para 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 la planificación 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.

• Seguridad en los Recintos de la Institución

El Hospital Santa Isabel cuenta con equipos de bomberos entrenados y preparados para atender situaciones de urgencia y emergencia en los edificios de la institución. Ante cualquier incidente, respete y siga estrictamente las indicaciones de los bomberos.

Si observa algún tipo de incendio, cortocircuito, humo, etc., avise inmediatamente a la central de enfermería y llame a la ext. 6904.

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 o 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 el plazo de una hora. 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 acompañante.

ALTA Y PAGO

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, con una tolerancia de alta hasta las 12 de la noche, momento a partir del cual se generará una nueva tarifa diaria.

Los demás gastos se cobrarán aparte, incluidos los de los acompañantes, así como los gastos profesionales no cubiertos por el plan de seguro médico.

Siempre que se produzca un aumento de precios, el hospital se reserva el derecho actualizar su lista de importes, en función de la fecha del aumento. Para los pacientes privados, el paciente o su tutor legal deberán dirigirse a la Tesorería de la planta baja para abonar la factura.

Las cuentas privadas se cierran en el plazo de una (1) hora.

Para las altas que se produzcan por la noche o en fin de semana, la Tesorería del Hospital se pondrá en contacto al día siguiente o el lunes para realizar las gestiones necesarias. En estos casos, deberá entregar la llave en el momento del alta, en el mostrador de Hospitalización, para que se libere la cama.

• Paciente Privado

La cuenta debe cerrarse cada 48 horas. Cualquier información sobre la situación de la cuenta del hospital debe solicitarse a la Tesorería, situada en la planta baja, o llamando a la extensión 7760.

El horario de apertura de la Tesorería es de 7.00 a 18.00 horas, de lunes a viernes.

Si recibe el alta en otro momento, el equipo de Tesorería se pondrá en contacto con usted el primer día laborable después del alta para informarle de la situación de su cuenta hospitalaria.

• Cuenta Hospitalaria

Las llamadas telefónicas (de larga distancia y a teléfonos celulares) serán cobradas.

Tras recibir del personal de Enfermería la información y los documentos sobre el alta, el acompañante deberá dirigirse a Tesorería en la planta baja para saldar el pago. Una vez abonada la factura del hospital, se entregará al paciente una autorización de alta, que deberá presentar al personal de enfermería de la planta.

Si es necesario, el hospital se reserva el derecho, previa auditoría de la cuenta, de mostrar los importes pendientes posteriores al alta.

ALERTA DE ESTAFAS

Con el fin de obtener ventajas económicas indebidas, personas malintencionadas pueden establecer contactos telefónicos durante la hospitalización, haciéndose pasar por 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 cuidador debe ponerse inmediatamente en contacto con su médico y con la Administración del Hospital, en el 2176-7700.

HOSPITAL SANTA ISABEL

Inaugurado en mayo de 1972, el Hospital Santa Isabel atiende a pacientes con seguro médico y asistencia sanitaria privada, y es una referencia en las zonas oeste y centro de São Paulo. El Hospital Santa Isabel valora la atención médica excelente, personalizada y humana.

Exámenes de calidad técnica, aliados a instalaciones cómodas y resultados rápidos, ofrecen tranquilidad y seguridad a los pacientes.

Situado en el barrio de Higienópolis, en São Paulo, dispone de más de 30 especialidades médicas y cuenta con 113 camas, 35 de ellas en la Unidad de Cuidados Intensivos, y 6 quirófanos.

Etiqueta del Paciente

PROTOCOLO DE RECEPCIÓN

Yo, _____ ,
declaro haber recibido, en el día de la fecha, la Guía de Orientación para
Pacientes y Cuidadores del Hospital Santa Isabel, con las pautas necesarias sobre
el funcionamiento del Hospital, y declaro estar de acuerdo con la información
contenida en este documento, además de transmitir su contenido a familiares y
amigos, contribuyendo a la comunicación entre todos, especialmente en el tema
de Estafas Telefónicas.

Nombre Completo: _____

Paciente: _____

Tutor Legal: _____

Fecha: _____ / _____ / _____

Documento: _____

Firma





Hospital Santa Isabel

(11) 3245.5000
Rua Dona Veridiana, 311
Higienópolis - SP

Agendamento de Consultas e Exames

(11) 3003-3230

www.hospitalhsi.com.br

 @hospsantaisabel

 @hospitalsantaisabe