

Manual do paciente



Hospital

Santa Paula

Muito além de cuidar



O **Hospital Santa Paula** zela pela sua saúde e pelo seu bem-estar, agindo com excelência e respeitando seus direitos.

Para garantir a transparência no relacionamento, desenvolvemos este manual do paciente.

Saiba como acionar os serviços de seu interesse e conheça todos os aspectos essenciais que envolvem sua chegada, estadia e alta hospitalar.

Ao nos referirmos ao paciente, abrangemos não somente o paciente sob nossos cuidados, mas também seu acompanhante e visitantes, nos termos do Código de Conduta da instituição.

Este documento foi desenvolvido em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.



INFORMAÇÕES SOBRE INTERNAÇÃO

A internação de um paciente acontecerá apenas sob a responsabilidade de um médico habilitado e cadastrado para atendimento no Hospital Santa Paula.

Para assegurar a qualidade do seu atendimento, é importante ter conhecimento dos motivos da sua internação, dos procedimentos que serão realizados e das implicações decorrentes do tratamento. Por isso, é essencial uma comunicação clara com o seu médico e prévia leitura do nosso manual de segurança do paciente, também disponível em nosso site.

Recomendamos aos pacientes ou responsáveis que procurem saber, com antecedência, sobre a abrangência de seu plano ou seguro saúde, ou seja, quais procedimentos, serviços e honorários médicos são efetivamente cobertos, evitando assim eventuais contratemplos no fechamento da sua conta hospitalar. O HSP presta serviços aos planos de saúde, desconhecendo as coberturas ou carências individuais.



- Documentos para ter em mãos: RG, CPF, Cartão do convênio, solicitação de internação, guias de autorização liberadas, exames realizados e Consentimento Informado.
 - Internação Eletiva – apresentar a guia de internação/senha do convênio/operadora de saúde, devidamente autorizada.
 - O cliente ou responsável legal deve estar ciente das limitações de cobertura do seu plano de saúde. Se um procedimento eletivo não for coberto pelo contrato (Cliente x Convênio), serão repassadas informações e esclarecidas as possibilidades de realizá-lo.
 - Recomendamos verificar, junto ao plano de saúde, os procedimentos e as despesas não cobertas.
 - Todo paciente/cliente deve ter um responsável legal para ser responsável pela internação (durante o período de internação) e para pagamento da conta hospitalar não coberta pelo Plano de Saúde.
 - No ato da internação, o cliente receberá a pulseira de identificação para efeito de registro e segurança.
-



ESTADIA

Garantir o bem-estar de todos os pacientes é parte de nossa missão, assim como estabelecer um plano de cuidado específico, segundo suas necessidades, conforme é predefinido pela Equipe Assistencial. Nesse sentido, sua ajuda, de seus acompanhantes e visitantes é fundamental para que essa programação seja respeitada. Falar em voz baixa e limitar o número de visitas também contribui muito para obter o máximo de comodidade durante sua estadia.

Objetos pessoais como camisola, pijama, roupão, escova de dentes, entre outros, deverão estar em posse do paciente no momento da internação.

O Hospital fornece enxoval para sua estadia.



DIÁRIAS

A diária hospitalar é indivisível e independente do horário de entrada, vencendo sempre às 9h (manhã) do dia consecutivo. Essa informação não se aplica ao Day Clinic, que vence às 21h do mesmo dia.

As diárias cobrem despesas com alimentação, rouparia (enxoval) e acomodação do paciente.

No caso de apartamento, as diárias compreendem, além do mencionado no item anterior, a acomodação do acompanhante, sendo que os demais gastos serão cobrados à parte.

Os pacientes que permanecem internados por tempo inferior a 24 horas pagarão diária completa, bem como as demais despesas decorrentes do atendimento.



CONSIDERAÇÕES GERAIS

Visando garantir a proteção e o bem-estar dos pacientes, bem como o bom funcionamento do hospital, é expressamente proibido:

- Falar alto e fazer barulho;
- Entrar ou permanecer com trajes impróprios em áreas comuns do hospital;
- Ligar aparelhos elétricos estranhos ao hospital, exceto os de uso pessoal;
- Entrar nos Postos de Enfermagem e unidades do hospital sem autorização;
- Manusear, por conta própria, equipamentos ou dispositivos do hospital, como soros, registros de oxigênio, vácuo, etc.;
- › Fumar nas dependências do hospital.



VISITAS E ACOMPANHANTES

As visitas são permitidas, salvo em caso de proibição por ordem médica, ou por solicitação por escrito do próprio paciente/responsável legal ou implementação de medidas de isolamento, de acordo com as diretrizes institucionais



HORÁRIOS DE VISITA



UTI ADULTO:

das 16h às 17h.



ENFERMARIA — MATERNIDADE, CLÍNICA MÉDICA E CIRÚRGICA:

das 15h às 16h.



UTI NEONATAL:

as 10h para as mães e
das 15h às 16h para os pais.



APARTAMENTO — HORÁRIO LIVRE

2 visitantes por vez.



Não é permitida a entrada de visitantes após as 21h, exceto em casos excepcionais que serão considerados e avaliados.

Pessoas com suspeita ou confirmação de doenças transmissíveis, como gripe, resfriado, diarreia, conjuntivite, entre outras, estão proibidas de visitar pacientes.

As orientações e horários de visita podem ser alterados em situações específicas, como epidemias ou pandemias.

Pacientes menores de idade, idosos ou portadores de necessidades especiais têm o direito a acompanhante 24 horas. Em caso de pacientes na enfermaria, é recomendado que o acompanhante seja do mesmo sexo para evitar constrangimento ao outro paciente.

Nos casos de pacientes com acompanhantes, a troca destes pode ser realizada uma vez ao dia.



TRANSFERÊNCIA DO PACIENTE PARA OUTRAS UNIDADES NO HOSPITAL

Sempre que um paciente internado precisar ser transferido para terapias intensivas que não permitem acompanhantes, a acomodação deverá ser liberada. As transferências para outros serviços só são realizadas com autorização do médico responsável.

Dependendo do estado clínico do paciente, ele poderá ser transferido de uma unidade para outra, como por exemplo, da UTI, pelo médico responsável ou pelo plantonista. A família será informada imediatamente sobre essa transferência.

No caso de o paciente ser transferido para outra unidade, o acompanhante deve liberar o leito, levando consigo seus pertences. O prazo de liberação do leito é de até uma hora. Caso esse período seja ultrapassado, será cobrada a diária como particular.



ALTA HOSPITALAR

O processo de alta hospitalar começa com a alta clínica, que é formalizada por escrito pelo médico responsável. A alta administrativa ocorre após a conclusão de todos os procedimentos prescritos para o paciente, e é nesse momento que a conta hospitalar é calculada.

A diária hospitalar vence às 9h, e a saída deve ocorrer até às 11h. Antes de deixar o hospital, é importante esclarecer todas as dúvidas sobre os cuidados que deverá ter em casa. A enfermeira do setor será responsável por liberar você, fornecer as orientações de alta, entregar documentos e realizar um checklist de alta, que será assinado por ambos.



ALIMENTAÇÃO

As refeições são preparadas por nutricionistas, levando em consideração as prescrições médicas, a idade e o estado nutricional de cada paciente. Essas refeições estão incluídas no valor da diária hospitalar e são servidas nos seguintes horários:



DESJEJUM:

das 8h00 às 9h30



LANCHE:

entre 14h00 e 15h30



CEIA:

entre 20:30h e 22h



ALMOÇO:

entre 11h e 12:30h



JANTAR:

entre 17h e 19h



ALIMENTAÇÃO PARA ACOMPANHANTES

Dispomos de serviço de refeições para acompanhantes. Informe-se sobre a gratuidade do serviço ou condições de pagamento com a área de Internação. O pedido de refeição para o acompanhante deve ser feito até às 10h para almoço e 16h para o jantar. Para mais informações, ligue para (35) 3449-1000.

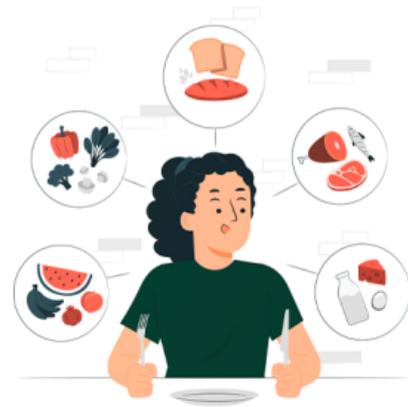
Para a refeição dos acompanhantes de gestantes, pacientes menores de 18 anos, pacientes especiais e maiores de 60 anos, deverá ser confirmada a autorização junto ao convênio, para fazer a solicitação na Copa. Para os demais acompanhantes, as refeições devem ser pagas no caixa da Recepção de Internação, de forma particular. As refeições autorizadas para acompanhantes são servidas no quarto.



Por questão de segurança do paciente, não é permitida a entrada de alimentos adquiridos fora do hospital nos quartos.

O serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Santa Paula é então responsável por fornecer uma alimentação que satisfaça as necessidades nutricionais dos pacientes e além deste objetivo, uma grande preocupação da instituição é a segurança alimentar e para tanto, várias estratégias são adotadas para evitar enfermidades transmitidas por alimentos.

A garantia da segurança alimentar é feita com o monitoramento de todos os nossos processos, desde a compra do alimento, recebimento, armazenamento, pré-preparo, preparo e distribuição dos alimentos aos pacientes.



CONTAS HOSPITALARES

A tesouraria fornece orientação completa a respeito dos depósitos e extratos da conta da internação, que podem ser solicitados diariamente. O horário de atendimento aos pacientes é de segunda a sexta-feira, das 7h às 17h.

ACESSO À INTERNET

Nossos apartamentos dispõem de acesso à internet por meio de rede Wi-Fi.



SEGURANÇA

Recomenda-se que anéis, brincos, pulseiras, correntes e gargantilhas de valor sejam deixados em casa. Caso tenha trazido esses pertences, guarde-os com seu acompanhante.

No ato, durante a internação e na alta hospitalar, os pacientes abaixo explicitados deverão estar acompanhados:

- Portadores de deficiências físicas que necessitem de auxílio regular para execução de suas atividades;
- Pacientes com risco para si próprios e/ou terceiros;
- Pacientes com distúrbio de consciência (lucidez);
- Menores de idade (crianças e adolescentes até 18 anos);



- Idosos cujas limitações físicas e/ou mentais exijam cuidados permanentes;
- Gestantes que apresentem indicação de acompanhamento por orientação médica;
- Pacientes com barreiras de comunicação verbal que necessitem de intérprete.

Ressaltamos que o Hospital Santa Paula poderá fazer contatos por telefone ou outros meios de comunicação. Portanto, se houver dúvidas sobre a identidade do nosso colaborador que entrou em contato, solicitamos que confirme os dados pelo telefone (35) 3449-1000.



ACHADOS E PERDIDOS

Todos os objetos encontrados são guardados por cerca de 60 dias. Após esse período, os itens não reclamados são encaminhados para doação, e os documentos serão entregues no posto policial. Para mais informações, ligue para (35) 3449-1000.



DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES E FAMILIARES

O Hospital Santa Paula, durante os procedimentos, adotará todas as medidas necessárias ao seu alcance para obter a melhor condição clínica possível aos seus pacientes.

A saída de paciente internado das dependências do Hospital Santa Paula somente será autorizada com a alta médica, a ser concedida pelo médico responsável após a adoção dos procedimentos cabíveis, ou mediante assinatura pelo paciente ou responsável pelo termo de alta a pedido, nos casos em que a alta não representar grave risco ou risco de morte ao paciente.

A Política de Direitos dos Pacientes e Familiares no Hospital Santa Paula está baseada na Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente; na Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, que dispõe sobre o Estatuto do Idoso; na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor.



DIREITOS DO PACIENTE

- Ter atendimento humanizado, acolhedor, livre de qualquer discriminação, restrição ou negação em virtude de idade, raça, cor, etnia, religião, orientação sexual, identidade de gênero, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, de anomalia, patologia ou deficiência.
 - Ser identificado pelo nome e sobrenome civil, devendo existir em todo documento do usuário e usuária um campo para se registrar o nome social, independente do registro civil, sendo assegurado o uso do nome de preferência, não podendo ser identificado por número, nome ou código da doença ou outras formas desrespeitosas ou preconceituosas.
 - Ter resguardado o segredo sobre seus dados pessoais, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública.
-



- Identificar as pessoas responsáveis direta e indiretamente por sua assistência, por meio de crachás visíveis, legíveis e que contenham nome completo, função, cargo e nome da Instituição.
- Receber informações claras, objetivas e compreensíveis por parte da equipe que o assiste, adaptadas à sua condição cultural, a respeito de seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos.
- Consentir ou recusar, de forma livre e voluntária, após esclarecimentos e adequada informação, procedimentos diagnósticos ou terapêuticos listados pela Instituição a serem nele realizados, conforme política institucional de obtenção do termo de esclarecimento, ciência e consentimento informado.



- O paciente ou seu responsável legal pode acessar, a qualquer momento, seu prontuário médico, nos termos do Artigo 3 da Lei Complementar n. 791, de 09 de março de 1995, e do Artigo 6 da Resolução CFM n. 1.605, de 15 de setembro de 2000.

- Encontrar seu prontuário preenchido corretamente e legível. Este prontuário deverá conter o conjunto de documentos padronizados do histórico do paciente, princípio e evolução da doença, raciocínio clínico, exames, conduta terapêutica e demais relatórios e anotações clínicas.

- Ter anotado em seu prontuário, principalmente se inconsciente durante o atendimento:

- a) Todas as medicações e dosagens utilizadas;
- b) Registro da quantidade de sangue recebida e dos dados que permitam identificar a sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade.



- Conhecer a procedência do sangue e dos hemoderivados e poder verificar, antes de recebê-los, os carimbos que atestam sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade.
 - Direito à crença religiosa.
 - Receber por escrito o diagnóstico e o tratamento indicado, com a identificação do nome do profissional e seu respectivo registro no órgão de regulamentação e controle da profissão.
-



• Receber as receitas da seguinte maneira:

- a) Digitadas ou em caligrafia legível;
- b) Sem a utilização de códigos ou abreviaturas;
- c) Com o nome do profissional e seu número de registro no órgão de controle e regulamentação da profissão;
- d) Com a assinatura do profissional;
- e) Com o nome genérico das substâncias prescritas.

• Ter assegurados, durante consultas, internações, procedimentos diagnósticos e terapêuticos e na satisfação de suas necessidades fisiológicas, sua integridade física, privacidade, individualidade, o respeito aos seus valores éticos e culturais, a confidencialidade de toda e qualquer



- Indicar um familiar ou um responsável que atuará como seu representante legal, tomando decisões em seu nome, relacionadas ao tratamento, mesmo que ainda não esteja impossibilitado de fazê-lo. Receber do profissional adequado, presente no local, auxílio imediato e oportuno para a melhoria de seu conforto e bem-estar.
 - Receber do profissional adequado, presente no local, auxílio imediato e oportuno para a melhoria de seu conforto e bem-estar.
 - Receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa. Os religiosos chamados a prestar assistência deverão, em suas atividades, acatar as determinações legais e normas internas do Hospital Santa Paula, a fim de não colocar em risco as condições dos pacientes ou a segurança do ambiente hospitalar, nos termos da Lei n. 9.982, de 14 de julho de 2000.
 - Ter um local digno e adequado para o atendimento.
 - Ser prévia e expressamente informado se o tratamento proposto for experimental ou fizer parte de pesquisa.
-



- Receber anestesia em todas as situações indicadas.
 - Recusar tratamentos dolorosos ou extraordinários para tentar prolongar a vida.
 - Optar pelo local da morte.
 - Em atendimento ao ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE (Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990), que dispõe sobre a proteção integral à criança e ao adolescente – considerando criança a pessoa com até 12 anos de idade incompletos e adolescente pessoa entre 12 e 18 anos de idade – o Hospital Santa Paula deverá proporcionar condições para a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável, nos casos de internação de criança ou adolescente.
-



- Em atendimento ao ESTATUTO DO IDOSO (Lei n. 10.741, de 1 de outubro de 2003), que se destina a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, ao idoso internado ou em observação, deverá ser assegurado o direito a acompanhante, devendo o Hospital Santa Paula propiciar condições adequadas para a sua permanência em tempo integral, segundo critério médico.

- Em atendimento ao Artigo 6 do CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990), ficam assegurados ao paciente os direitos básicos do consumidor, tais como proteção da vida, da saúde, segurança contra riscos, informação adequada sobre tratamento e serviços prestados e todos os demais previstos na legislação aplicável, ressalvado o quanto disposto no Artigo 14, §4 do referido diploma legal; a. O paciente tem direito a explicações e demonstrativos por escrito sobre todos os itens cobrados em sua conta hospitalar (Portaria da Saúde n. 1.286, de 26 de outubro de 1993 – Artigo 8 -, e n. 74, de 4 de maio de 1994).



DEVERES DO PACIENTE

- O paciente e/ou o seu representante legal deve fornecer todas as informações sobre a sua saúde, inclusive sobre o uso de medicamentos, substâncias ilícitas, intolerância e/ ou reações alérgicas a algum medicamento, material ou alimento e problemas médicos atuais e passados.
 - Deve também demonstrar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas visando a cura dos agravos à sua saúde, a prevenção das complicações ou sequelas, sua reabilitação e a promoção de sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas e, em caso de impossibilidade, indicar quem o possa fazer.
 - Comunicar seu médico caso tenha alguma restrição pessoal, cultural e/ou religiosa a algum tipo específico de tratamento.
 - O paciente deve seguir as instruções e recomendações de seu médico responsável e da equipe do hospital, explicando qualquer dúvida quanto às informações sobre a sua saúde e tratamento, sendo responsável pelas consequências de sua recusa.
-



- O paciente deve avisar ao seu médico responsável e à equipe do hospital sobre qualquer alteração em suas condições e sintomas de saúde, inclusive dor.
 - O paciente e acompanhante devem observar as normas internas do hospital, bem como se responsabilizar pelos documentos necessários à sua internação (como pedido de internação e prescrição médica, RG, CPF, carteira e autorização do convênio/seguro saúde) e por sua conta hospitalar.
 - O paciente deve respeitar os direitos dos demais pacientes, colaboradores e prestadores da Instituição no tocante a ruídos, número e comportamentos de seus visitantes, bem como normas internas, que proíbe o consumo de cigarros, cigarrilhas, charutos ou de qualquer outro produto fumígeno, derivado ou não do tabaco, em qualquer ambiente do hospital.
 - Indicar o contato de um familiar ou um responsável que poderá ser acionado pelo hospital em caso de necessidade.
-





Hospital

Santa Paula

Muito além de cuidar

