



MANUAL DE ORIENTAÇÃO AO PACIENTE

ÍNDICE

A NOSSA SANTA CASA

Conheça	06
Sobre o Hospital	06
Especialidades Ambulatório de Convênios	06

PROCEDIMENTO DE INTERNAÇÃO

Paciente Particular	08
Paciente de Convênio	08
Diárias de Internação	08
Horário das refeições	09
Higiene	09
Medicamentos e Materiais Especiais	09
Consentimento de procedimentos	10
Assistência de Enfermagem	10
Serviços Extras	10
Informações sobre o paciente	10

HORÁRIOS DE VISITA

SUS Clínica Cirúrgica	12
SUS Clínica Médica	12
Internação SUS Maternidade	12
Pediatria	12
UTI Adulto	12
UTI Neonatal	12

RECOMENDAÇÕES E INFORMAÇÕES IMPORTANTES

Orientações	14
Atividades voluntárias Ministros da Eucaristia	14
Demais religiões	14

DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

Direitos	16
Deveres	16



**A NOSSA
SANTA CASA**

Conheça

A Santa Casa de Lorena é uma Instituição Filantrópica de Direito Privado e sem fins lucrativos, que oferece acolhimento ao paciente e sua família. Com atendimento humanizado, o objetivo é receber pacientes de todos os níveis econômicos e sociais, sem distinções.

Sobre o Hospital

Fundada em 1867, a Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Lorena destina a maior parte de seus serviços e atendimentos aos pacientes do SUS (Sistema Único de Saúde). O Hospital conta com 156 leitos distribuídos entre Maternidade, Clínica Cirúrgica, Clínica Médica, Internação de Convênios e Particulares, UTI Adulto, UTI Neonatal e Pediatria.

A Santa Casa de Lorena possui o “Selo de Prata”, que a classifica entre as 10 melhores Santas Casas do Estado de São Paulo em 2010; foi premiada pela participação no prêmio “Gestão com Qualidade” promovido pelo Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo (Coren) e eleita parceira no programa de treinamento de Gestão Hospitalar, curso que envolve níveis de gerência e supervisão, como agentes multiplicadores de gestão.

Especialidades Ambulatório de Convênios:

- Angiologia e Cirurgia Vascular;
- Cardiologia Adulto;
- Clínica Médica;
- Dermatologia;
- Gastroenterologia;
- Ginecologia e Obstetrícia;
- Ortopedia e Traumatologia;
- Otorrinolaringologia;
- Pediatria;
- Buco Maxilo;
- Cirurgião plástico (pequenas cirurgias);
- Cirurgião (pequena cirurgia);
- Exame de diagnóstico (Cardiolife);
- Mapa, Ecocardiograma, Eletrocardiograma, Teste Ergométrico.



PROCEDIMENTO DE INTERNAÇÃO

Paciente Particular

- O paciente ou seu responsável deverá apresentar os seguintes documentos: Carteira de Identidade e CPF, assim como fornecer todos os dados de identificação solicitados.
- Todo paciente deve ter um responsável pelo pagamento da conta hospitalar.
- A conta hospitalar será fechada na data da alta médica ou no primeiro dia útil seguinte, quando será apresentada a relação das despesas hospitalares.
- Em se tratando de paciente particular, o médico titular e outros especialistas envolvidos no tratamento apresentarão seus honorários médicos separadamente das contas hospitalares. O paciente e seu responsável responderão solidariamente pelo pagamento de tais honorários.
- O Hospital se reserva ao direito de cobrar os danos causados ao patrimônio pelo paciente, acompanhantes ou visitantes durante o período de internação.

Paciente de Convênio

- O paciente ou seu responsável deverá apresentar os seguintes documentos: Carteira de Identidade, CPF e Carteira do Convênio assim como fornecer todos os dados de identificação solicitados.
- Na impossibilidade de apresentação de documentos que comprovem a vinculação do convênio, a internação ocorrerá de forma particular.
- Todo paciente deve assinar o Termo de Responsabilidade de Despesas Hospitalares e Extras de Particulares e Convênios no ato da internação. Nele estão definidos os compromissos do Hospital, do paciente e do responsável legal.

- Todo paciente deve ter um responsável pelo pagamento da conta hospitalar eventualmente não coberta pelo convênio, inclusive das diárias do acompanhante.
- As faturas hospitalares serão encaminhadas diretamente aos convênios. Quando, por qualquer motivo, houver recusa, total ou parcial, do pagamento das contas hospitalares, estas serão repassadas integralmente ao paciente e seu responsável, que responderão solidariamente pelo pagamento de tais valores.
- Os procedimentos, exames, próteses, órteses e demais despesas não cobertas pelo convênio serão cobradas do paciente e responsável, solidariamente, no ato da internação ou durante sua permanência no Hospital. O Hospital recomenda verificar, junto às empresas, os procedimentos e as despesas não cobertas pelo Plano de Saúde.
- O Hospital se reserva ao direito de cobrar os danos causados ao patrimônio pelo paciente, acompanhantes ou visitantes durante o período de internação.

Diárias de Internação

- As diárias cobrem as despesas com alimentação, rouparia e acomodação do paciente. Não se inclui na diária as despesas com medicamentos, exames laboratoriais ou radiológicos, hemoterapia, fisioterapia ou outros procedimentos médicos.
- Em caso de transferência do paciente para outra unidade (UTI), para evitar duplicidade de cobrança, o Hospital solicita aos acompanhantes e visitantes que desocupem a acomodação (lembrando que a cobrança será realizada de acordo com o período de ocupação).

• Após assinada a alta hospitalar pelo médico, o paciente terá o prazo de uma hora de permanência no apartamento. Pensando no conforto do paciente o Hospital disponibiliza duas salas de espera onde o paciente poderá aguardar o fim dos procedimentos de saída ou seus familiares que o acompanharão até sua residência.

Horário das refeições

• As refeições serão servidas aos pacientes nos seguintes horários:

Café da manhã 07h e 09h

Almoço..... 11h e 12h

Lanche da tarde 14h e 15h

Jantar..... 17h e 18h

Ceia 20h e 21h

• As bandejas das refeições serão retiradas dos quartos uma hora após serem servidas.

• As refeições serão servidas conforme prescrição médica do paciente. A substituição ou alteração da mesma somente será realizada com ordem médica, de enfermagem ou nutricionista do Hospital.

• É proibido trazer comida para o paciente internado, mesmo que este esteja em dieta livre, exceto com autorização médica expressa e por escrito.

• Após assinada a alta do paciente pelo médico, as refeições não serão mais servidas.

• Em caso de internação através de convênios, as refeições para acompanhantes serão servidas conforme o contrato de prestação de serviços entre o Hospital e as Seguradoras de Saúde.

• No setor de Pediatria a alimentação será fornecida somente para as mães das crianças internadas pelo SUS, e não será fornecida alimentação para outros visitantes.

Higiene

Para evitar a contaminação, todo o Hospital conta com álcool gel à disposição. Na entrada da UTI também há lavatórios para que os visitantes higienizem as mãos antes de entrar. A higiene das mãos deve ser feita antes e depois do contato com o paciente.

Não é permitido sentar no leito do paciente, pois, este ato também é um potencial gerador de contaminação.

Medicamentos e Materiais Especiais

• A administração de medicamentos segue o horário padrão da Equipe de Enfermagem, a partir da prescrição médica.

• O acompanhante deverá indicar para a Equipe de Enfermagem, por escrito, os medicamentos de uso contínuo do paciente no domicílio, que serão administrados pela própria Equipe de Enfermagem.

• O Hospital não fornece medicamentos para acompanhantes e/ou visitantes.

Consentimento de procedimentos

• Todo tratamento é sempre realizado sob a assistência de um ou mais médicos responsáveis. Ao ser admitido para tratamento, o paciente consente a realização de exames radiográficos, laboratoriais, procedimentos clínicos, cirúrgicos, hemoterápicos, fisioterápicos ou outros serviços gerais ou específicos, requisitados por seus médicos assistenciais.

• Diante de procedimentos invasivos, o paciente ou seu responsável será orientado pelo médico assistente, devendo assinar o Termo de Consentimento autorizando a realização do procedimento.

• Em situações de perigo iminente à vida, mesmo sem autorização expressa do paciente, poderá ser realizado todo e qualquer procedimento que possa, de maneira potencial, diminuir ou afastar o risco de morte.

• O paciente tem o direito de recusar seu tratamento ou procedimento, desde que tal decisão não implique em perigo à vida ou comprometimento significativo de sua evolução clínica. Para tanto, existe um formulário específico que deverá ser solicitado pelo interessado.

Assistência de Enfermagem

• É vedada a interferência de acompanhantes, visitantes e outros na assistência ao paciente no Hospital.

• Quando houver interesse na utilização de enfermagem particular, é necessário consultar a Coordenação de Enfermagem.

Serviços Extras

• As refeições são consideradas serviços extras quando não cobertas pelo convênio ou solicitadas fora dos horários determinados.

• As refeições extras deverão ser solicitadas ao Serviço de Nutrição e Dietética.

• Nos convênios ou pacotes de internação, não estão previstos os custos com o uso de telefone. Se desejar efetuar chamadas externas para telefone fixo ou celulares, locais ou interurbanas, os telefones dos apartamentos poderão ser utilizados e todas as chamadas serão cobradas por um Sistema de Tarifador, no momento da alta.

• O serviço de internet não faz parte do valor da diária, portanto, será cobrada uma taxa para sua utilização.

Informações sobre o paciente

• Os acompanhantes poderão obter informações sobre o quadro clínico dos pacientes com o médico assistente no momento da visita médica diária.

• Nos casos dos pacientes internados nas Unidades de Terapia Intensiva Adulta e Neonatal, o boletim médico será fornecido nos horários abaixo:

UTI Adulto 16h30 e 17h30

UTI Neonatal 10h30 e 11h30





HORÁRIOS DE VISITA

Visitas ao paciente

- As visitas, principalmente de familiares, são muito importantes na recuperação do paciente, que necessita de atenção, carinho, conforto e tranquilidade. Contudo, lembramos que todo paciente precisa de repouso durante a internação e que o excesso de visitas e a permanência de visitantes junto ao leito, por período prolongado, podem perturbar o paciente e atrapalhar a realização de procedimentos médicos e de enfermagem.
- As visitas obedecem aos seguintes horários, conforme a Unidade de Internação do paciente:

SUS Clínica Cirúrgica

- 9h às 10h e 14h às 15h, para ambos horários somente é permitida a entrada de dois visitantes.

SUS Clínica Médica

- 15h30 às 16h30 e 20h30 às 21h30, para ambos horários somente é permitida a entrada de dois visitantes

Internação SUS Maternidade

- 15h às 16h, somente permitida a entrada de dois visitantes.
- Pai do recém-nascido 11h às 12h.
- Irmãos do recém-nascido com idade de 03 a 12 anos das 11h às 12h.

Pediatria

- 15h às 16h, somente permitida a entrada de dois visitantes.
- Pai: 8h às 10h e 15h às 18h.

UTI Adulto

- 16h30 às 17h30 (horário do Boletim Médico) e 20h às 20h30, para ambos horários somente é permitida a entrada de dois visitantes.

UTI Neonatal

- Visita dos pais: 9h às 22h, sendo o Boletim Médico realizado às 11h.
- Visita dos avós: todos os domingos das 16h às 16h30.
- Visita dos irmãos: deverá ser agendada com Equipe Médica e de Enfermagem.



RECOMENDAÇÕES E INFORMAÇÕES IMPORTANTES

Orientações

- O Hospital está isento de qualquer responsabilidade sobre a perda ou roubo de objetos pessoais. Recomendamos a todos os pacientes e acompanhantes que não deixem nos apartamentos objetos de valor, dinheiro, joias, relógios, notebooks, carteiras e outros.
- Informamos que no procedimento de saída do hospital serão verificados todos os equipamentos do quarto, inclusive os controles de ar condicionado e televisão, sendo que as eventuais quebras, faltas ou extravios serão cobrados na conta hospitalar. O enxoval como lençóis, fronhas, toalhas e roupão também serão verificados e se houver falta cobrados na conta do paciente.
- É proibido fumar nas dependências do Hospital, conforme Lei nº 3.868, de 24/06/02.
- É proibida a entrada de bebida alcoólica no Hospital.
- Não são permitidos acompanhantes com problemas de saúde, idosos e menores de 12 (doze) anos.
- As informações referentes ao tratamento clínico do paciente serão fornecidas somente pelo médico.
- O relatório da internação pode ser solicitado ao médico assistente no dia da alta hospitalar.
- É proibida a circulação de pacientes e acompanhantes no hospital.
- Recomendamos não trazer flores para os pacientes.
- É proibido sentar e/ou deitar no leito do paciente.
- É proibido manipular equipamentos

hospitalares.

- É vedado o acesso de pessoas com trajes inadequados, que ofendam a dignidade do serviço hospitalar.
- Os aparelhos de televisão serão desligados às 22h.
- É proibido lavar e estender roupas nos apartamentos ou janelas do Hospital.
- Solicitamos aos visitantes que evitem conversas em tom elevado e o uso de aparelhos que possam interferir no repouso dos pacientes. Eventuais perturbações serão comunicadas à Segurança do Hospital.
- É permitida a permanência de um acompanhante do paciente durante o seu período de internação hospitalar, exceto para pacientes internados na Unidade de Terapia Intensiva.
- Na Unidade de Terapia Neonatal é permitida a permanência da mãe e/ou pai durante o período diurno.

Atividades voluntárias Ministros da Eucaristia

A Santa Casa de Lorena conta com o apoio voluntário de Ministros da Eucaristia, que prestam assistência religiosa ao paciente com o sacramento da Eucaristia distribuindo o sacramento da comunhão e trabalhando de maneira integrada ao serviço de capelania da Santa Casa de Lorena.

Demais religiões

O Hospital recebe representantes das demais religiões conforme demanda, obtendo autorização prévia junto ao Serviço Social.



DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

Direitos

- Ter um atendimento digno, atencioso e respeitoso;
- Identificar o profissional por crachá;
- Receber informações claras, simples e compreensíveis sobre as ações diagnósticas e terapêuticas;
- Consentir ou recusar procedimentos, diagnósticos ou terapêuticos a serem realizados. Nos casos de incapacidade de manifestação de sua vontade, o paciente deverá ser representado legalmente;
- Receber, quando solicitar, toda e qualquer informação sobre os medicamentos que lhe serão administrados;
- Ter resguardado seus segredos, através da manutenção do sigilo profissional, desde que o mesmo não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública;
- Receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa;
- Em qualquer situação, em que haja incapacidade do paciente no entendimento e na manifestação da vontade, será imprescindível a sua representação, junto ao hospital, por um responsável legal devidamente habilitado.

Deveres

- O paciente ou seu representante legal tem o dever de dar informações precisas e completas sobre o histórico de saúde;
- Demonstrar entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas, visando a cura dos agravos à saúde;
- Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional, sendo responsável pelas consequências de sua recusa;
- Conhecer e respeitar as normas e regulamentos do hospital.



RUA DOM BOSCO, 562
CENTRO – LORENA/SP
(12) 3159-3344



WWW.SANTACASALORENA.ORG.BR