

GUIA DE ORIENTAÇÃO AO PACIENTE E ACOMPANHANTE



 **SANTA ISABEL** Hospital

ÍNDICE

Introdução	4
Hospital Santa Isabel.....	4
Internação	4
Orientações aos Acompanhantes e Visitantes.....	6
Higiene das Mãos	6
Isolamento e Medidas de Prevenção	8
Prevenção de Quedas.....	8
Medicamentos.....	8
Pulseira de Identificação do Paciente	9
Consentimento Esclarecido.....	9
Restrição do Paciente.....	9
Manipulação de Equipamentos	9
Plano Terapêutico.....	9
Acesso ao Wi-Fi.....	10
Transferência Interna	10
Segurança nas Dependências da Instituição	10
Alta Hospitalar	11
Contas Hospitalares.....	11
Paciente Particular	12
Prontuário do Paciente.....	12
Alimentação	12
Refeição para Acompanhante	13
Elevadores.....	13
Ouvidoria.....	13
Tabagismo.....	13
Orientações Sobre Segurança do Paciente.....	13
Metas de Segurança Internacionais	14
Orientações para Prevenção de Quedas.....	14
Aviso Sobre Golpes Telefônicos	15
Telefones Úteis	15
Direitos dos Pacientes e Acompanhantes.....	16
Responsabilidades e Deveres dos Pacientes e Acompanhantes	17

INTRODUÇÃO

O Guia de Orientações ao paciente e seus cuidadores (acompanhantes, familiares e visitantes), foi desenvolvido para auxiliá-los durante a permanência no Hospital Santa Isabel.

Nele você encontrará informações sobre nossos serviços, regras do hospital, além de instruções que visam o bem-estar e a recuperação do paciente, facilitando a convivência no ambiente hospitalar.

HOSPITAL SANTA ISABEL

Inaugurado em maio de 1972, o Hospital Santa Isabel atende pacientes por convênios e particulares, sendo referência nas zonas oeste e central de São Paulo, onde preza pela segurança do paciente oferecendo atendimento de excelência, personalizado e humanizado. Exames de qualidade técnica, aliados a um corpo clínico renomado, oferecem agilidade e assertividade no diagnóstico dos pacientes.

Missão: Promover uma assistência de excelência, em ambiente acolhedor, com segurança e eficiência, tendo como alicerce o crescimento e o resultado sustentável.

Visão: Ser reconhecido como hospital de excelência na região metropolitana de São Paulo, em média e alta complexidade, que inspire confiança, com acolhimento e resolutividade.

Valores: Ética, Acolhimento, Resolutividade, Qualidade, Segurança e Aprimoramento contínuo.

Equipe de Saúde: O atendimento do Hospital Santa Isabel é realizado por uma equipe multidisciplinar, composta por médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, nutricionistas, farmacêuticos, fonoaudiólogos, psicólogos e profissionais de nível técnico.

INTERNAÇÃO

O setor de internação acolhe os pacientes e acompanhantes no momento da internação eletiva (agendada) ou de urgência, sempre oferecendo atendimento humanizado.

Entre as atribuições do setor estão:

- Informar as etapas de autorizações de atendimento pelos convênios, assim como, esclarecer as condutas no atendimento particular;

- Encaminhar o processo de internação ao setor em que o paciente se encontra, para transferência de leitos, sempre com ciência de seus familiares;
- Em caso de espera por leitos a equipe de internação informará sobre as etapas das liberações, mantendo uma comunicação clara, objetiva e humanizada;
- Auxiliar familiares com dúvidas administrativas referentes à internação.

Para realização da internação será necessário a apresentação de documentos do paciente e acompanhante.

É importante levar os exames solicitados pelo médico e pertences pessoais (produtos para higiene pessoal, roupa íntima, pijama, chinelo emborrachado).

Não é permitido o pernoite de mais de um acompanhante por paciente.

Pacientes que devem ter acompanhantes

- Menores de idade (menores de 18 anos) - Lei Federal 8.069/1990
- Idosos (idade igual ou superior a 60 anos) - Lei Federal 8.069/1990
- Pessoas portadoras de necessidades especiais - Lei Estadual 12.907, de 15 de Abril de 2008

Quem pode ser acompanhante

- Familiares, amigos e cuidadores maiores de 18 anos.

Internação para Cirurgia

- Antes da internação realize higiene corporal rigorosa, de acordo com a orientação passada no pré-operatório. Caso seja realizada higiene do couro cabeludo é importante que o paciente seque os cabelos completamente.
- Não utilize esmaltes nas unhas, pois durante o procedimento cirúrgico, será necessário a remoção do pigmento para verificação de dados hemodinâmicos.
- Não remova os pelos, exceto se orientado pelo médico.

- Não utilize nenhum tipo de creme.
- Caso apresente qualquer sinal ou sintoma de processo infeccioso, como febre, calafrios, resfriado, ou ocorra algum problema que não permita seu comparecimento, comunique seu médico o mais breve possível.

Atitudes que são proibidas dentro da instituição

- A entrada de animais e bebidas alcoólicas.
- É proibido fumar qualquer tipo de cigarro nas dependências do hospital.
- É proibida a realização de fotos ou filmagens sem autorização prévia.

ORIENTAÇÕES AOS ACOMPANHANTES E VISITANTES

Durante a internação hospitalar, o paciente terá direito de permanecer com um acompanhante nas 24 horas, além das visitas. A participação do acompanhante e dos visitantes é muito importante para a recuperação do paciente, mas algumas orientações são necessárias durante a sua permanência no hospital.

É importante a organização das pessoas próximas ao paciente, para que ele receba visitas diárias evitando muitas pessoas num único dia. O desejo do paciente deve ser respeitado em relação a opção de receber ou não visitantes, lembrando que o papel da visita é trazer conforto e alegria ao paciente e em momento algum deverá produzir desconforto ou mal-estar.

As visitas aos pacientes internados ocorrem diariamente das 09h às 21h, nas unidades de internação.

Visitas na UTI:

- Visita com boletim médico: 11h às 13h.
- Visita sem boletim médico: 16h às 17h ou das 20h às 21h (dois visitantes, sem possibilidade de revezamento).
- Identificação: Por questões de segurança, na chegada ao hospital o acompanhante/visitante deverá realizar o cadastro na recepção do piso térreo, onde receberá uma etiqueta

de identificação que deverá ser colocada sobre a roupa em local de fácil visualização, permanecendo até a saída do hospital.

- O acompanhante/visitante deverá circular somente na unidade onde seu familiar estiver internado, permanecendo todo o período no interior dos quartos, evitando a permanência nos corredores, colaborando com a segurança da unidade.
- Mantenha silêncio nos ambientes. É importante lembrar que existem pacientes em recuperação, que precisam de um ambiente calmo e tranquilo para seu restabelecimento.
- Mantenha o celular no silencioso e evite conversas nos corredores, pois podem incomodar os pacientes do setor.
- De acordo com orientações da Vigilância Sanitária e órgãos públicos, conforme o quadro clínico do paciente o número de visitantes poderá ser limitado.
- É proibido sentar ou deitar na cama do paciente, pelo risco de contaminação.
- Respeitar a privacidade dos pacientes, principalmente nos horários de repouso e alimentação.
- Não retirar contenções e manter as grades da cama elevadas, evitando acidentes e quedas.
- Pacientes acamados ou com mobilidade reduzida são reposicionados pela equipe de enfermagem a cada duas horas, para evitar lesões de pele. O acompanhante pode auxiliar, estimulando a aceitação e adesão do paciente.
- Toda unidade tem uma equipe multidisciplinar para atendimento aos pacientes. Conhecer os integrantes da equipe é importante para o tratamento.
- É importante a família e responsáveis participarem do plano de tratamento do paciente e da alta hospitalar.

HIGIENE DAS MÃOS

É importante verificar e praticar a higienização das mãos sempre, antes e após o contato com o paciente e, também, com os mobiliários do hospital, respeitando os Cinco Momentos de Higienização das Mãos, divulgados nos displays dos quartos.

ISOLAMENTO E MEDIDAS DE PRECAUÇÃO

Sempre que houver na porta do quarto placas de riscos avisando sobre precaução e isolamento, antes de entrar, procure pela enfermagem para esclarecimentos quanto ao uso de máscaras, aventais e luvas a fim de se paramentar adequadamente e evitar contaminação.

Essas práticas visam minimizar os riscos de infecção hospitalar.

PREVENÇÃO DE QUEDAS

Caso o acompanhante precise se ausentar, deixando o paciente sozinho, deverá comunicar a equipe de enfermagem, garantindo assim a prevenção de acidentes por queda.

É importante seguir rigorosamente as orientações do médico e da equipe assistencial em relação às mobilizações após o procedimento cirúrgico, evitando assim possíveis quedas e prevenindo o desenvolvimento de eventos tromboembólicos.

MEDICAMENTOS

Para segurança do paciente e êxito do tratamento, não é permitido trazer qualquer tipo de medicamento. A equipe de enfermagem é responsável por administrar os medicamentos, que seguem rigorosamente as prescrições médicas. O farmacêutico do hospital é responsável pela conciliação medicamentosa que avalia as medicações de uso contínuo e prolongado e se, frente a nova situação clínica do paciente, manterá ou não este tratamento durante a internação.

A equipe aborda as necessidades imediatas de segurança dos pacientes no tocante a distúrbio de ordem psicoafetivas. É importante que o paciente e/ou familiar forneçam todas as informações referentes aos transtornos de humor, ansiedade, psiquiátricos e psicológicos, bem como os medicamentos utilizados para esses distúrbios. Estas informações permitem que a equipe esteja apta para implementar estratégias de tratamento e monitoramento para assegurar e fortalecer a segurança do paciente.

PULSEIRA DE IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE

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 as principais:

Cor Vermelha: Identifica se o paciente possui risco de alergia.

Cor Amarela: Identifica se o paciente possui risco de queda.

Cor Branca: Identifica o nome, data de nascimento e o registro de dados do paciente.

CONSENTIMENTO ESCLARECIDO

Caso o paciente seja submetido a procedimentos invasivos serão apresentados os Termos de Consentimento Esclarecido, que deverão ser preenchidos e assinados pelo paciente e/ou responsável legal, bem como pelo médico que o assiste.

RESTRIÇÃO DO PACIENTE

Informar às equipes do hospital qualquer tipo de restrição, caso o paciente possua, tais como alergias a látex, portabilidade de órtese, próteses, marcapasso e outros dispositivos médicos, assim como restrições de caráter religioso ou cultural.

MANIPULAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Respeite as orientações quanto a não manipular equipamentos e dispositivos que estejam conectados aos pacientes. Essa atribuição é de responsabilidade exclusiva da equipe assistencial.

PLANO TERAPÊUTICO

A equipe assistencial do corpo clínico do hospital está apta a prestar, ao paciente e/ou familiares, todos os esclarecimentos necessários à condução do Plano Terapêutico do Paciente.

Por ocasião da alta ou de uma eventual transferência é importante que a família e o paciente estejam cientes e participem do andamento 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.

ACESSO AO WI-FI

Para acesso à internet disponibilizamos a rede Wi-Fi: **RDSL Visitantes**.

TRANSFERÊNCIA INTERNA

Sempre que for necessário a transferência do paciente para outra unidade/setor (inclusive UTI) o apartamento ou o leito por ele ocupado deve ser liberado imediatamente, levando consigo todos os pertences. Não é permitido a permanência do acompanhante na acomodação. A imediata liberação disponibilizará o aposento para limpeza e ocupação por outro paciente.

Nos casos de retorno do paciente para a unidade/setor onde já esteve internado, o leito ou apartamento disponibilizado não será necessariamente o mesmo ocupado anteriormente.

SEGURANÇA NAS DEPENDÊNCIAS DA INSTITUIÇÃO

O apartamento deve ser mantido trancado, enquanto o paciente e/ou acompanhante estiverem ausentes, e a chave deve ficar com o paciente ou acompanhante.

O Hospital Santa Isabel **não se responsabiliza pelos valores, objetos pessoais e documentos dos pacientes e acompanhantes**. Orientamos evitar a permanência de objetos de valores e a utilização do cofre nas internações em apartamento. Nas unidades de terapia intensiva a orientação é deixar somente materiais necessários como calçados e objetos de higiene.

- Antes de deixar o apartamento, certifique-se de que o cofre esteja aberto e todos os seus pertences tenham sido retirados.

- No momento da alta, certifique-se de não ter esquecido qualquer pertence nas dependências do quarto.
- Quando o paciente estiver internado em UTI e Semi-intensiva, será solicitado que o paciente entregue seus pertences de valor ao familiar ou responsável. Caso não esteja acompanhado, os objetos serão relacionados pela equipe de enfermagem junto da segurança patrimonial e guardados no setor de pertences. Para retirar os pertences, o acompanhante deve apresentar o protocolo de retirada, na administração, em horário comercial.

O Hospital Santa Isabel tem equipe treinada e preparada, com brigadistas de incêndio, para atender situações de urgência e emergência nas edificações da instituição.

Na eventualidade de qualquer intercorrência, respeite e siga rigorosamente as orientações dos brigadistas.

Ao perceber qualquer princípio de incêndio, curto-circuito, fumaça etc, avisar imediatamente um funcionário do hospital.

ALTA HOSPITALAR

A alta hospitalar é de responsabilidade exclusiva do médico que assiste o paciente.

Após a assinatura da alta pelo médico, o paciente e responsável devem aguardar no quarto o contato da equipe de enfermagem que dará as orientações de alta hospitalar.

Alta concluída, paciente e acompanhantes deverão deixar o quarto no prazo de 1 hora. Após este período, todas as despesas passam a ser de responsabilidade exclusiva do paciente e seu responsável.

A saída posterior ao horário planejado implica diretamente na liberação no leito para a entrada de outro paciente, inclusive os pacientes com programação cirúrgica, trazendo prejuízo aos demais usuários.

CONTAS HOSPITALARES

A diária hospitalar compreende o período da entrada do paciente no momento da internação até 10 horas da manhã do dia seguinte.

Demais despesas serão cobradas a parte, além de eventuais serviços especializados como fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia, terapia ocupacional não cobertos pelo plano de saúde.

PACIENTE PARTICULAR

O paciente particular, seja eletivo (agendado) ou via pronto socorro, deverá efetuar o pagamento antecipado ou no ato da internação.

A conta será fechada a cada 48 horas. Qualquer informação sobre a posição da conta hospitalar deve ser solicitada diretamente na tesouraria.

Para pacientes particulares, o mesmo ou o seu representante legal deverá apresentar-se à tesouraria para o pagamento da conta.

PRONTUÁRIO DO PACIENTE

Todo paciente possui um prontuário, onde são registrados procedimentos, medicamentos e intercorrências, garantindo assim a continuidade do cuidado. O acesso ao prontuário é restrito aos profissionais de saúde inseridos no cuidado e ao paciente ou seu representante legal.

Para ter acesso ao prontuário o paciente deve solicitar para a administração hospitalar.

ALIMENTAÇÃO

O Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Santa Isabel é responsável por fornecer alimentação aos pacientes que atendam às necessidades nutricionais, com garantia de segurança e bem-estar. Para isso, alguns cuidados são necessários e pedimos a colaboração de pacientes e familiares na adesão destas práticas.

- Manter jejum quando orientado pela equipe assistencial.
- Não é permitida a entrada de alimentos externos para pacientes devido a riscos quanto à manutenção da qualidade do alimento (principalmente no transporte), podendo causar intoxicações. Situações excepcionais serão avaliadas pela equipe de saúde.
- É proibido o consumo de alimentos que estejam fora da dieta prescrita.
- Consumir a refeição logo que for servida, evitando resfriamento ou armazenamento inadequado com possível prejuízo à qualidade do alimento. Caso não seja possível, mantenha o alimento armazenado somente pelo período descrito na embalagem.
- Suplementos nutricionais devem ser consumidos no período orientado pela equipe de nutrição, caso o frasco seja aberto e não consumido por completo, armazenar em geladeira e consumir em até 24 horas.

REFEIÇÃO PARA ACOMPANHANTE

No momento da formalização da internação, o setor administrativo irá informar se o plano do paciente dá direito a refeição para o acompanhante.

Nos apartamentos está disponível o cardápio de restaurante parceiro, possibilitando que o acompanhante tenha a opção de solicitar refeições particulares.

ELEVADORES

Pedimos a colaboração de todos no fluxo dos elevadores. A prioridade é sempre o transporte de pacientes, dessa forma informamos que quando houver pacientes sendo transportados, a equipe solicitará que os demais usuários liberem o elevador.

OUVIDORIA

Queixas, elogios, sugestões e solicitações podem ser realizadas no setor de Relacionamento com o Cliente, através do e-mail: relacionamentocliente@hospitalhsi.com.br.

TABAGISMO

De acordo com o artigo 49 da Lei 12.546/2011 e pelo Decreto nº 8.262/2014 de 03 de dezembro de 2014, é proibido fumar cigarros, charutos, cachimbos, narguilés e outros produtos derivados do tabaco em locais de uso coletivo, públicos ou privados, de todo o país. Esta legislação se aplica aos funcionários, pacientes, acompanhantes, visitantes e fornecedores.

Se você ou um de seus familiares deseja parar de fumar, informe-se sobre nosso programa Anti-Tabagismo no Centro Médico da unidade.

ORIENTAÇÕES SOBRE SEGURANÇA DO PACIENTE

Nossa missão é garantir assistência segura e de qualidade aos nossos clientes através da adoção das melhores práticas, com foco na prevenção e identificação de riscos. Trabalhamos com metas de segurança.

METAS DE SEGURANÇA INTERNACIONAIS

Identificação do Paciente: Para garantir a identificação correta do paciente. Ocorrerá em qualquer tipo de procedimento ou intervenção sofrida pelo paciente e são eles: Nome completo e Data de Nascimento.

Comunicação Efetiva: Toda comunicação entre pacientes, familiares e profissionais de saúde deve ocorrer de maneira clara e objetiva, facilitando a compreensão e entendimento. O Hospital Santa Isabel possui rotinas institucionais que favorecem e fortalecem o processo de comunicação efetiva.

Segurança na Administração de Medicamentos: A unidade aplica medidas para melhoria contínua na segurança da prescrição, armazenamento, distribuição, preparo e administração de medicamentos.

Segurança nos Procedimentos e Cirurgias: Adotamos medidas para prevenir falhas em todos os procedimentos anestésicos-cirúrgicos, assegurando que o paciente, o procedimento e o local estejam corretos.

Higiene de Mãos: Com a meta de redução do risco de Infecções Relacionadas a Assistência à Saúde (IRAS), o Hospital Santa Isabel fortalece a importância da higiene de mãos, tornando a assistência mais segura para pacientes e profissionais.

Prevenção de Quedas e Lesões por Pressão: Como medida de segurança o hospital implantou o Protocolo de Prevenção de Quedas, com objetivo de identificar o risco de quedas dos pacientes e agir preventivamente.

O hospital também possui time de estudos em Lesões de Pele, formado por equipe multidisciplinar que avalia as condições de pele do paciente e identifica riscos, agindo na prevenção e tratamento.

ORIENTAÇÕES PARA PREVENÇÃO DE QUEDAS

Sempre siga as orientações abaixo, a fim de evitar riscos de queda. Essas medidas são necessárias para garantir a segurança do paciente, minimizando riscos.

- Todo paciente avaliado com risco de queda será identificado com uma pulseira amarela.
- As camas devem sempre estar no nível baixo, com grades elevadas e rodas travadas.

- Durante a noite/madrugada as luzes noturnas devem permanecer acesas o tempo todo.
- O paciente não poderá se levantar ou circular sozinho, mesmo dentro do quarto ou banheiro.
- Sempre que o paciente precisar se levantar deverá solicitar o auxílio da equipe de enfermagem, através da campainha que esta localizada próximo ao leito.
- Pacientes avaliados com risco de queda não devem permanecer sozinhos, se houver esta necessidade o acompanhante deverá informar a equipe de enfermagem sobre o tempo de ausência, assim como quando houver a troca de acompanhante.
- Pacientes não devem andar de meias e devem evitar chinelos, pois aumentam o risco de queda. Se possível utilizar um calçado antiderrapante e/ou com solado de borracha.

AVISO SOBRE GOLPES TELEFÔNICOS

Com o objetivo de obter vantagens financeiras indevidas, pessoas mal-intencionadas podem realizar contatos telefônicos durante a internação no hospital, identificando-se como médicos ou funcionários desta instituição, e solicitar pagamentos indevidos.

Por isso, não devem ser feitas transações bancárias sem que antes sejam confirmadas a origem e a veracidade da ligação junto à tesouraria ou administração do hospital.

Caso receba alguma ligação desse tipo, o paciente ou acompanhante deve entrar em contato imediatamente com seu médico e com a administração do hospital pelo telefone **3245-5000**.

ATENÇÃO

As tomadas que se encontram na régua de gases acima dos leitos são de uso exclusivo para equipamentos médicos/hospitalares, não podendo ser utilizadas para outros fins, como ligar equipamentos particulares.

TELEFONES ÚTEIS

- Canal de Agendamento de Consultas e Exames: **3003.3230**
- Administração do Hospital Santa Isabel: **3245.5000**

DIREITOS DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

- 1 Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito ou discriminação;
- 2 Ser identificado por nome completo e data de nascimento e tratado pelo seu nome e não de modo genérico, ou pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa;
- 3 Poder identificar o funcionário do Hospital através do crachá com fotografia, nome e departamento a que pertence;
- 4 Receber informações da Instituição sobre a proteção de seus pertences pessoais;
- 5 Receber da equipe assistencial, informações claras, simples e compreensíveis, adaptadas à sua condição cultural, sobre o diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos;
- 6 Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados, bem como procedência de sangue e hemoderivados, antes de recebê-los;
- 7 Receber tratamento hospitalar adequado para controlar e minimizar dores físicas, de acordo com diretrizes ou protocolos clínicos da Instituição;
- 8 Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada informação, 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;
- 9 Ter acesso ao seu prontuário médico, de acordo com a legislação vigente e conforme normas de 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. A liberação se restringe ao paciente, familiar ou responsável legal quando o paciente for menor de 18 anos ou acima de 60 anos;
- 10 Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação, através de manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública;
- 11 Receber ou recusar assistência psicológica e religiosa;
- 12 Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas bem como seus valores éticos e culturais;
- 13 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;

- 14 Ter assegurados, em se tratando de crianças e adolescentes, indivíduos deficientes ou idosos, seus direitos de acordo com a legislação vigente e política da Instituição;
- 15 Ter o direito de acompanhante de sua escolha durante todo o período da internação, de acordo com as normas da Instituição;
- 16 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 do cuidado e do tratamento, bem como resultados não previstos;
- 17 Poder indicar familiar ou responsável para tomar 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);
- 18 Expressar suas preocupações ou queixas para a direção da Instituição, através de Serviço de Relacionamento com o Cliente, e receber informações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com suas normas e regulamento. Contatos do Relacionamento com o Cliente: telefone (11) 3093.1371 ou pelo site www.rededor.com.br/ouvidoria;
- 19 Solicitar segunda opinião médica em relação ao seu diagnóstico ou tratamento e, se desejar, a substituição do médico responsável pelo seu atendimento, conforme política da Instituição;
- 20 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

- 1 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;
- 2 Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências de sua recusa;
- 3 Conhecer e respeitar as normas e regulamentos do Hospital;
- 4 Zelar e responsabilizar-se pelas instalações da Instituição, colocadas à sua disposição;

- 5 Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços da Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia;
- 6 Contribuir no controle de ruídos, e também na quantidade e comportamento de seus visitantes;
- 7 Respeitar a proibição do fumo, extensivo ao seu acompanhante e visitantes, conforme legislação vigente;
- 8 Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades acima relacionadas deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados;
- 9 Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação ou atendimento ambulatorial ou indicar o responsável legal e financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao Hospital sobre quaisquer mudanças.

Observação: Quando algum direito for ferido ou responsabilidade não cumprida, o líder da Unidade buscará garantir sua adequação, enquanto representante da Instituição. Em última instância, tanto pacientes e familiares, quanto a própria Instituição, contam com o auxílio do setor de Relacionamento com o Cliente, que fará interface entre ambos.



Prezado Cliente,

Agradecemos sua confiança em nossos serviços e equipes.

Esperamos que sua estadia em nosso hospital tenha acontecido de maneira satisfatória e correspondido a todas as expectativas. Estaremos a sua disposição para atendimentos futuros com a mesma dedicação e empenho de sempre.

Diretoria Hospital Santa Isabel

Etiqueta

PROTOCOLO DE RECEBIMENTO

Eu (nome completo), _____ ,
declaro que recebi, nesta data, o Guia de Orientação ao Paciente e Acompanhante do **Hospital Santa Isabel**, com direitos e deveres e as orientações necessárias sobre o funcionamento do hospital, e declaro concordar com as informações contidas neste documento, além de transmitir o conteúdo aos familiares e amigos, contribuindo com a comunicação entre todos, em especial, sobre a questão do Golpe Telefônico.

Paciente: _____

Data de Nascimento (do paciente): ____ / ____ / ____

Responsável Legal: _____

RG: _____

Data: ____ / ____ / ____

Assinatura







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