



GUIA DO PACIENTE

2024

Plantão 24h



O melhor
atendimento,
em qualquer
hora que
precisar.

**HOSPITAL SÃO FRANCISCO DE ASSIS**

**Prezado
Cliente,**

Obrigado por confiar em nossos serviços. Neste guia, você encontrará regras gerais e esclarecimentos úteis, a serem seguidos durante a sua permanência no Hospital São Francisco de Assis.



Missão

Cuidar de vidas por meio de um atendimento médico-hospitalar humanizado, com foco na excelência e na sustentabilidade.



Visão

Ser reconhecido nacional pela excelência no atendimento médico-hospitalar.



Valores

Ética, competência, humanização, sustentabilidade, bom senso, trabalho em equipe e foco no resultado.

Índice

- 07** **Seja bem-vindo**
- 08** **Orientações sobre nossa equipe**
- 09** **Orientações para Internações**
- 10** **Convênio Médico**
- 11** **Acomodações**
- 12** **Acomodações**
Enfermaria
- 13** **Acomodações**
Apartamentos
- 14** **UTI**
- 15** **Acompanhantes e Visitantes**
Transferências
- 16** **Transferências**
- 17** **Orientações Centro Cirúrgico**
- 21** **O que devo levar ao Hospital?**
- 22** **Alta Hospitalar**



Seja bem-vindo ao Hospital São Francisco de Assis

Obrigado por confiar em nossos serviços.

Este guia foi preparado cuidadosamente para orientar nossos pacientes, acompanhantes e visitantes sobre nossas regras gerais e alguns esclarecimentos úteis a serem seguidos durante sua permanência no hospital.

Em nosso hospital trabalhamos com uma equipe multidisciplinar dedicada em prestar um atendimento qualificado, baseado nas melhores práticas assistenciais, com foco na promoção da segurança do paciente. Contamos, para isso, com um Escritório da Qualidade e com o Núcleo de Segurança do Paciente, dedicados em promover a melhoria contínua dos nossos serviços.

O hospital investe constantemente na formação de seus colaboradores e tem tradição na formação de profissionais na área médico-hospitalar. Conta com programa de Residência Médica em Radiologia, Cirurgia Vasculare Cirurgia Cardíaca.

Essas conquistas representam o constante avanço e compromisso com inovação, segurança e qualidade. Tudo pensando em você.

Dr. Hugo Walter Frota Filho
Diretor Geral



Orientações sobre nossa equipe

O Hospital São Francisco de Assis possui:

- 02 UTI's;
- Médicos disponíveis 24h;
- Caso necessite de ajuda, chame o Técnico de Enfermagem.
- Caso seja necessário, poderá acionar a Gerente de Enfermagem, Médico Assistente e Administrador.
- Campanhas beira leito para acionamento da enfermagem medem indicadores de qualidade.





Orientações para Internação

Para que a internação ocorra, o paciente e seu acompanhante/responsável financeiro devem seguir as seguintes diretrizes:

- Tanto o paciente quanto seu responsável financeiro (responsável legal que assume quaisquer decisões e despesas médico-hospitalares oriundas do atendimento ao paciente) devem apresentar documentos pessoais originais: RG, CNH e CPF.
- Atendimento a menores de idade ocorrerá mediante apresentação de Certidão de Nascimento e documento dos pais e/ou responsável legal.
- O paciente será admitido mediante assinatura do contrato de serviço que é disponibilizado no ato da internação.
- O paciente que possui plano de saúde deve apresentar cartão original do convênio.
- Também deve estar de posse de autorização para internação e autorização de medicamentos e materiais especiais se for o caso.





Convênio Médico

O paciente e seu responsável legal devem se informar antecipadamente com o convênio sobre a abrangência e as limitações de seu plano de saúde, tanto para cobertura direta quanto para o sistema de reembolso. As despesas não cobertas pelo convênio serão cobradas à parte, diretamente do paciente ou de seu responsável.

O HSFA se reserva no direito de cobrar quaisquer taxas, honorários, materiais, medicamentos e/ou despesas não cobertas pelo plano de saúde.





Acomodações

Contamos com leitos de enfermaria, apartamentos e UTI. Caso o cliente opte por acomodação superior ao contratado no seu plano, basta solicitá-la ao setor de internação e efetuar o pagamento referente à diferença de preços.

Honorários médicos também sofrerão acréscimos. Fale com seu médico.

Acompanhantes: Serão permitidos acompanhantes para os pacientes em apartamentos integralmente. Já nas enfermarias, poderão permanecer nos casos abaixo:

· Pós operatórios, deficiente e/ou necessidades especiais, idosos e crianças até 18 anos.

Nos casos de extrema necessidade de acompanhante, exceto os citados acima, deve-se acionar o gestor da área.. Porém, caso o paciente necessite de transferência para UTI (Unidade de Terapia Intensiva), o acompanhante ou familiar tem até 00:30 minutos para organizar sua saída do quarto. Em caso de dúvida, acione a hotelaria pelo ramal 8035.

Embora as orientações aqui contidas sejam pré fixadas, o horário e as rotinas aplicadas aos visitantes ou acompanhantes podem ser alterados conforme a necessidade ou demanda momentânea do hospital.

Enfermaria

- Na enfermaria feminina, o acompanhante deve ser do mesmo gênero; É liberado acompanhante apenas nos casos em que o paciente for idoso, criança, pós operatório ou portador de necessidades especiais.
- A troca de acompanhantes deve ocorrer apenas nos seguintes horários: das 07:00h às 09:00h ou das 17:00h às 19:00h;
- É permitido 1 visitante por período, manhã das 10:00 às 10:30 - tarde das 15:00 às 15:30.
- Acompanhantes em isolamento: Troca deverá ser realizada entre as 07:00 às 09:00h.
- O hospital não oferece enxoval para acompanhantes.
- É proibida a entrada de travesseiros.
- Visita religiosa às 15h, duração máxima de 15 minutos.





Apartamento

- Nos apartamentos é permitido a permanência de 01 (um) acompanhante durante o período em que o paciente estiver sob tratamento;
- Apartamentos: Liberado visita das 08:00h às 18:00h, sendo 2 visitantes por vez;
- Troca de acompanhantes em apartamento deverá ocorrer apenas nos seguintes horários:
Das 07:00h às 09:00 ou das 17:00h às 19:00h.
- O hospital não oferece enxoval para acompanhantes.
- É proibida a entrada de travesseiros.





UTI

- São permitidos 2 visitantes à partir das 11:00, a visita terá duração de 30 minutos;
- Devido à natureza desta unidade, em caso de intercorrência, as visitas poderão ser adiadas, retardadas ou suspensas. Neste caso, os familiares serão prontamente comunicados.
- Não é permitida a entrada com objetos (bolsa, sacolas, capacete, boné, chapéu, celulares); ou acessórios pessoais como pulseiras, colares, anéis, relógios; nem vestimentas como chinelos e bermudas.
- É recomendado vir com máscara para fazer a visita.
- O hospital não faz devolução de materiais de higiene pessoal em caso de pacientes que estiverem em isolamento de contato.
- O boletim médico é informado as 11:00.

O HOSPITAL NÃO REALIZA LIGAÇÕES SOLICITANDO
QUANTIA EM DINHEIRO





Acompanhantes e Visitantes

Seu acompanhante é muito bem-vindo ao HSFA. Portanto, para o conforto de todos, é imprescindível que ele siga as seguintes diretrizes:

- Identificar-se na portaria, apresentando documento original com foto.
- Acompanhante ser maior de 18 anos.
- Visitante do apartamento ou enfermaria ser maior de 12 anos.
- Visitante da UTI ser maior de 16 anos.
- Visita religiosa às 15h com duração de 15 minutos.

UTI Humanizada

Neste leito individualizado com TV e poltronas reclináveis para todo o conforto do acompanhante, além de todo acompanhamento de nossa equipe multidisciplinar o paciente pode ter 01 acompanhante durante as 24h.

Essa comodidade pode ser usufruída mediante pagamento de taxa. Informe-se na tesouraria.





Transferências

As transferências de quarto podem ser solicitadas pelo paciente ao setor de internação e estarão sujeitas à disponibilidade de leitos.

Nos casos de alta da UTI e transferência para o apartamento, assim que comunicada pela equipe médica e de enfermagem, o responsável pelo paciente deve procurar a UTI para receber o paciente e as devidas orientações.

Caso opte pela transferência para outro hospital, o paciente deverá acionar a supervisora de enfermagem e solicitar alta, contatar a instituição que receberá o paciente, providenciar ambulância (caso necessário), quitar as despesas extras não cobertas pelo plano de saúde e assinar os devidos termos.





Orientações Centro Cirúrgico

Alguns cuidados devem ser realizados para um melhor resultado

Hábitos Sociais

O uso de bebidas alcoólicas regularmente poderá comprometer o resultado da sua cirurgia e aumentar o risco de complicações durante e após o procedimento. Estas incluem sangramentos, infecções, problemas cardíacos e uma internação mais prolongada. É importante que o senhor (a) converse e seja honesto(a) com seu médico sobre a ingestão de álcool para que seu tratamento possa ser planejado. Tente parar de ingerir bebida alcoólica quando a cirurgia for planejada, caso não consiga, é importante informar o seu médico.

Caso apresente os seguintes sintomas: dor de cabeça, náusea, ansiedade aumentada ou insônia depois de parar de beber, informe imediatamente o seu médico. Caso seja fumante, recomendamos que deixe de fumar por pelo menos 4 semanas antes da cirurgia, pois reduzirá o risco de problemas respiratórios durante e após o procedimento. Ressaltamos que este é um hospital Livre de Tabaco, sendo assim é proibido fumar nas dependências do hospital. Caso seja fumante, é importante que você converse com seu médico para que ele possa introduzir algum tratamento profilático (Goma de Mascar e/ou Patch de Nicotina) para que a sua internação transcorra da melhor maneira. O uso de drogas ilícitas, mesmo que esporádico, deverá ser comunicado a equipe cirúrgica e é necessário a suspensão por pelo menos 7 dias antes da cirurgia.



Medicações Domiciliares

Informe o seu médico todas as medicações de uso contínuo que o senhor (a) faz uso em casa. Caso faça uso de qualquer medicação da tabela na próxima página, é muito importante conversar com o seu médico para verificar a necessidade de suspensão. A suspensão das medicações mencionadas abaixo deve ser realizada conforme necessidade e com a antecedência recomendada, e sempre com a anuência do seu médico, pois a manutenção do uso das mesmas está associada a um maior risco de sangramento, risco de regurgitação de conteúdo gástrico, risco de hipoglicemia, risco de bexigoma (bexiga distendida por acúmulo de urina) e queda da pressão arterial.

Medicamentos que alteram a coagulação:

- Abciximab (Reopro)
- Apixabana (Eliquis).
- Betrixabana (Bevyxxa).
- Cangrelor (Kengreal).
- Cilostazol (Pletal)
- Clopidogrel (Plavix).
- Dabigatrana (Pradaxa).
- Deltaparina (Fragmin).
- Dipiridamol (Persantin).
- Edoxabana (Lixiana, Savaysa).
- Enoxaparina (Clexane).
- Eptifibatide (Integrilin).
- Femprocumona (Marcoumar).
- Fondaparinux (Arixtra).
- Heparina não fracionada (SC).
- Nadroparina (Fraxiparina).
- Prasugrel (Effient).
- Rivaroxabana (Xarelto).
- Ticagrelor (Brilinta).
- Ticlopidina (Ticlid).
- Tinzarapina.
- Tirofiban (Aggrastat).
- Varfarina (Marevan, Coumadin)



Aumento do risco de regurgitação do conteúdo gástrico:

- Dulaglutida (trulicity®)
- Semaglutida (ozempic®)
- Liraglutida (saxenda®, victoza® e xultophy®)
- Empagliflozina (jardiance®)
- Canagliflozina (invokana®)
- Dapagliflozina (forxiga®)
- Ertugliflozina

Risco de hipoglicemia perioperatória

- Insulina: Ação intermediária e longa (NPH, detemir, degludeca, glargina).
- Insulina: Ação rápida e ultrarrápida
- Secretagogos de insulina (sulfoniluréias e glinidas)
- Metformina

Aumento do risco de hipovolemia e bexigoma:

- Diuréticos (furosemida)
- Antihipertensivos

Outros medicamentos que devem ser informados ao seu médico

- Fitoterápicos e suplementos vitamínicos
- AINE's (antiinflamatórios)
- Medicamentos para perda de peso (Naltrexona , Sibutramina)
- Estimulantes: Ritalina, Lisdexanfetamina (venvanse®) Modafinil (stavigile®)



Antecedentes Pessoais

Antes da cirurgia, certifique-se de informar ao seu médico todos os seus antecedentes de saúde, como, por exemplo, o uso de marcapasso ou outro dispositivo cardíaco, apneia do sono, alergias, problemas com anestesia em cirurgias anteriores, para que a partir dessas informações os cuidados para a sua internação sejam planejados.

Preparo para a Cirurgia

Evite se barbear ou realizar depilação com qualquer tipo de produto, isso evita o risco de infecção. Caso seja necessária a remoção dos pelos da área a ser operada, será realizada no hospital.

Procure dormir cedo no dia que antecede a sua cirurgia.

Siga as orientações recebidas referentes ao jejum.

Caso utilize cílios postiços, unhas postiças (qualquer tipo) e aplique nos cabelos, comunique seu médico com antecedência, pois estes dispositivos devem ser retirados antes da sua internação. O uso destes artificios pode aumentar o risco de queimaduras durante o procedimento cirúrgico.

Caso faça uso de medicações de uso habitual, com atenção especial para insulina, antidiabéticos orais e anti-hipertensivos, converse com o seu médico para saber qual medicação é preciso tomar no dia da cirurgia. Tome somente as medicações que o seu médico autorizar, e com um pequeno gole de água.

No dia da cirurgia não use loção hidratante, perfume, maquiagem, e evite esmaltes de cores escuras.

Recomendamos que no dia da cirurgia seus cabelos estejam limpos e secos.



O que devo levar ao Hospital?

Pijama, roupa confortável; Calçado confortável e fechado tipo tênis ou meia antiderrapante (item que vocês podem adquirir durante a internação).

Evitar: sapato modelo crocs, chinelos e sandálias que aumentam risco de queda.

Caso faça uso de medicamentos, anote os nomes, as dosagens e os horários das medicações de uso contínuo ou uso nos últimos dias e traga para o hospital;

Exames pré-operatórios, caso não tenha realizado no Hospital

Documento original com foto;

Nos casos de convênio, trazer a carteirinha;

Evite trazer pertences de alto valor e adornos, como joias, relógios, entre outros, e caso os traga, você deverá deixá-los sob a responsabilidade do seu familiar ou armazene-os no cofre do seu apartamento caso permaneça no mesmo leito.

Encaminhamento ao Centro Cirúrgico

Antes do encaminhamento ao Centro Cirúrgico, será necessário remover óculos, lentes de contato, aparelhos auditivos, próteses dentárias, próteses em geral, brincos, piercings em qualquer região, apliques de cabelo, cílios ou unhas postiças, entre outros itens. Caso não se sinta confortável sem alguns destes itens, comunique a equipe de enfermagem da unidade de internação. Não é permitida a entrada de aparelhos celulares no Centro Cirúrgico.



Alta Hospitalar

Após alta hospitalar pelo médico, o paciente deve tomar as seguintes providências:

- A alta hospitalar geralmente ocorre até às 12h e o paciente tem até 1 hora para permanecer no quarto e organizar sua saída. Em casos de dúvida, acione a hotelaria pelo ramal 8035.
- As diárias encerram-se às 12h, a permanência após esse período implicará em cobrança de uma nova diária como particular.
- Aguarde pelo contato do setor de tesouraria, que comunicará o fechamento da conta hospitalar.
- O pagamento da conta hospitalar poderá ser feito no caixa localizado no térreo das 07h às 17h de segunda a sexta, e nos sábados das 08:00 às 12:00. Demais dias e horários, poderá ser feito da recepção do Pronto Socorro.
- Despesas não cobertas pelo plano de saúde serão cobradas como particular, conforme definido em contrato.
- Os exames realizados poderão ser requisitados na recepção de exames. Caso os resultados ainda não estejam disponíveis, podem ser retirados posteriormente.



Conta Hospitalar Acompanhamento

As diárias de internação são contadas a partir da entrada do paciente e encerram-se ao meio dia.

É possível acompanhar diariamente os valores parciais de sua conta no setor de tesouraria.



Pagamento

É solicitada a realização de pagamentos parciais da conta a cada 03 dias, conforme sua evolução.

O saldo deverá ser quitado no momento da alta.

A conta hospitalar deve ser paga no caixa das 08:00h às 18:00h.



Honorários Médicos

Os pacientes que optarem por atendimento particular devem acertar os honorários médicos no setor de Tesouraria. Neste caso, a cobrança dos honorários médicos não é incluída na conta hospitalar.



Enfermagem

O Hospital possui O Plano de Segurança ao Paciente e Gestão de Riscos para prevenção de complicações decorrentes da hospitalização.

A enfermagem trabalha em constante interação com a equipe multidisciplinar, por meio de avaliação diária e orientação aos pacientes e familiares sobre as medidas de prevenção. Cada unidade dispõe de, no mínimo, um enfermeiro por turno, que é o responsável pela implementação dos cuidados aos pacientes. Ressaltamos que o corpo de enfermagem só executa os procedimentos prescritos pelo médico responsável pelo paciente ou pelo médico assistente autorizado.

Caso deseje fazer alguma observação ou obter informação sobre o atendimento, a gerência de enfermagem pode ser acionada no ramal 8050.



Equipe Multidisciplinar

A qualidade de nosso atendimento está amparada no conhecimento técnico científico de nossa equipe multidisciplinar, que está pronta para dar suporte a você em todas as suas necessidades e fases de tratamento. O grupo é composto por médicos, enfermeiros, nutricionistas, farmacêuticos, fisioterapeutas, entre outros profissionais da área da saúde. Visitas extras de médicos, enfermeiros e outros profissionais da saúde, que não pertencem ao corpo clínico do hospital estão proibidas.



Fisioterapia

A Fisioterapia é uma ciência da saúde que se aplica ao estudo, diagnóstico, prevenção e tratamento de disfunções cinéticas funcionais de órgãos e sistemas do corpo humano. No ambiente hospitalar ela é fundamental para tratar a condição do paciente, bem como prevenir complicações respiratórias e motoras decorrentes da internação e do imobilismo, desta forma melhora a experiência do paciente e pode diminuir o tempo de internação hospitalar.

A princípio todos os pacientes tem indicação de fazer Fisioterapia e receber seus benefícios, salvo contra-indicações pontuais. Solicite ao seu médico que faça a prescrição!

O HSFA conta com equipe própria, especializada e exclusiva de Fisioterapia, para atender Unidade de Internação e UTI. Portanto, é proibido fisioterapeuta externo realizar atendimento nos pacientes internados.

Os pacientes de UTI recebem atendimento fisioterapêutico três vezes ao dia, e os pacientes da Unidade de Internação recebem atendimento uma vez ao dia, que é a cobertura oferecida pelos convênios. Caso haja necessidade de um segundo e terceiro atendimentos na Unidade de Internação por solicitação médica ou da família, será cobrado o atendimento particular. O pagamento deverá ser feito previamente no setor de tesouraria do hospital.

Caso tenha alguma dúvida, deseje fazer alguma observação ou obter informações sobre o atendimento, favor solicitar a gerência da Fisioterapia.

Terapia Ocupacional

O Hospital oferece o serviço de Terapia Ocupacional aos pacientes internados de acordo com a demanda do paciente. A avaliação e solicitação deste serviço são realizadas pela equipe multi.

Odontologia

Contamos com o serviço de odontologia hospitalar para atendimento em todos os setores de internação, de segunda a sábado.

Caso seu familiar fique em UTI, os cirurgiões-dentistas farão o primeiro atendimento, para avaliar se há alterações bucais que possam prejudicar a melhora do paciente.

Caso seja necessária alguma intervenção, a equipe de odontologia entregará o plano de tratamento com a descrição de todos os procedimentos e valores, que são realizados de maneira particular.

Os planos de saúde não incluem o tratamento odontológico hospitalar. Entretanto, considerando a importância desse serviço, após o tratamento, a equipe emite relatório para que o paciente possa solicitar o reembolso.

Serviço Social

O serviço social no hospital São Francisco de Assis vem em busca de fortalecimento de vínculos entre paciente e familiares, equipe multiprofissional e paciente, visando garantir o direito do paciente e oferecer melhor atendimento ao usuário e acompanhantes.

Alguns instrumentais que o profissional de serviço social pode implementar na unidade hospitalar para atender as demandas e desafogar profissionais da saúde, visando um atendimento humanizado e igualitário a todos pacientes na unidade.

- Visitas aos leitos de enfermaria e UTI
- acompanhar equipe multiprofissionais
- busca por projetos motivacional ao Paciente e funcionários da unidade
- Assegurar direitos, orientar encaminhar pacientes e acompanhantes
- ligação às famílias dos pacientes
- orientação a benefícios sociais (Previdenciário)
- Tele visitas
- Acompanhar pacientes e andamento de consulta na urgência e emergência
- Atendimento personalizado e com sigilo Profissional ao paciente
- Atendimento ao Público externo e interno
- Orientação quanto às normas e Rotinas
- Resgate de familiares de paciente não identificado
- Autorização para atendimento de criança e adolescentes, idosos e entrada para visitação de pacientes com vulnerabilidade social

Farmácia Clínica

Farmácia Clínica é uma área voltada à ciência e prática do uso racional de medicamentos, na qual os farmacêuticos prestam cuidado ao paciente, de forma a otimizar a farmacoterapia, promovendo a saúde, bem-estar e prevenção de doenças. O Farmacêutico, analisa minuciosamente os medicamentos com a finalidade de evitar possíveis interações ou reações adversas a medicamentos, através de uma avaliação diária das prescrições médicas, apoiando quando necessário a equipe médica e também a equipe de enfermagem no que se refere a administração de medicamentos.

No ato da internação, é de fundamental importância que todo paciente informe ao médico todos os medicamentos de uso contínuo em casa, para que o farmacêutico faça a conciliação medicamentosa destes medicamentos com os prescritos pela equipe médica, com isto auxilia em uma melhor eficácia e segurança no tratamento.





Nutrição e Dietética

As refeições servidas aos pacientes são elaboradas pela equipe de nutricionistas de acordo com a prescrição médica, seguindo uma dieta balanceada.

Por medida de segurança, não é permitida a entrada de alimentos de qualquer natureza no hospital. Exceções deverão ser tratadas exclusivamente com a nutricionista.

Restrições alimentares devem ser comunicadas à enfermagem, para que esse setor possa acionar a equipe de nutrição.

Acompanhantes podem solicitar suas refeições à equipe de nutrição com antecedência, mediante pagamento no caixa. Caso o acompanhante prefira, poderá fazer suas refeições no refeitório localizado no subsolo.

Não é permitida a entrada de entregadores nas dependências do hospital, fica a cargo do acompanhante ir até a recepção para receber o alimento.

Refeições trazidas de fora para acompanhantes deverão ser consumidas, exclusivamente, no refeitório.

Ao acessar esse ambiente, verifique se existe cadeira disponível e observe as regras como higienização adequada das mãos, uso de máscara e distanciamento.

Refeição	Horário	Valores
Café da Manhã	07h00 às 08h00	R\$ 7,00
Almoço	11h00 às 12h30	R\$ 15,00
Lanche da tarde	15h00 às 15h30	R\$ 7,00
Jantar	17h00 às 18h00	R\$ 10,00
Ceia	21h00 às 22h00	R\$ 7,00



Achados e Perdidos

Caso você esqueça algo no Hospital depois da alta, o objeto será encaminhado à equipe de hotelaria, que o guardará por 30 dias. Após esse prazo, o objeto será descartado ou encaminhado para doação.

Caso você encontre algo perdido nas dependências do hospital, encaminhe o objeto à equipe de hotelaria que se esforçará para encontrar o proprietário.



Prevenção à fraude

O Hospital São Francisco de Assis, não faz ligações telefônicas para tratar questões relativas ao pagamento de serviços. Todo acerto é feito pessoalmente, na tesouraria ou no caixa.

Caso receba alguma ligação cobrando por serviços ou exames, entre em contato com a tesouraria pelo telefone 3221-8049.



Orientações Gerais e da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH)

A prevenção de infecções e a segurança do paciente dependem da colaboração dos familiares, visitantes e acompanhantes. Contamos com equipe especializada multiprofissional, altamente capacitada, para garantir que as medidas necessárias sejam cumpridas, visando reduzir ao máximo as taxas de infecção.

Pacientes e familiares possuem um papel essencial para que esse objetivo seja alcançado. Para isso, as seguintes medidas são necessárias:



Higienize as mãos com água e sabão ou solução alcoólica ao entrar e sair das unidades de internação;



Para determinadas condições, é necessária a adoção de precaução específica. Essas medidas serão sinalizadas por placas colocadas na porta do quarto e esclarecidas pela enfermagem. Nesses casos, você será orientado sobre a utilização de equipamentos de proteção individual, como também poderá ter restrição de visitas;



É proibido sentar nas camas dos pacientes ou nos leitos vagos, bem como colocar bolsas e sacolas sobre elas;



Cateteres, sondas, curativos e equipamentos devem ser manuseados somente pelos profissionais da instituição;



Não compartilhe objetos de uso pessoal;

- Caso algum objeto caia no chão, higienize-o antes de devolver ao paciente;
- Restrinja a visita ao seu familiar, evitando contato com outros pacientes;
- Proibido trazer flores, travesseiros, ventilador, aparelhos eletrônicos, secador de cabelo, comidas ou qualquer fonte de transmissão de microorganismos;
- Evite fazer visita se estiver resfriado ou com qualquer outra doença contagiosa;
- Manter o celular desligado durante a visita;
- Proibido o registro de imagens (fotografias, filmagens e áudio) nas dependências do hospital;
- O paciente deve trazer roupas confortáveis e fáceis de vestir;
- Para sua maior segurança, não traga joias ou qualquer objeto de valor;
- Não é permitido fumar nas dependências do hospital;
- Não entrar ou permanecer em trajes impróprios nas áreas comuns do hospital;
- Evitar falar alto ou fazer barulho excessivo;
- Não utilizar celulares quando estiver em acomodação de enfermaria e UTI;
- Em caso de dúvida, converse com o médico ou enfermeiro do setor.



Direitos e Deveres dos Pacientes e Familiares

01 – Obter um atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais de saúde, sem discriminação de qualquer natureza.

02 – Ser identificado e tratado pelo seu nome e sobrenome, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.

03 – Identificar o profissional por crachá, que deverá conter a fotografia do profissional, seu nome e setor legíveis, assim como ser mantido em local visível.

04 – Obter informações claras, objetivas, respeitadas e compreensíveis sobre hipótese diagnóstica e ações terapêuticas, o que pode ocorrer delas, duração prevista dos tratamentos propostos, bem como os riscos de não realizá-los, se existe a necessidade ou não de utilização de anestesia, o tipo a ser aplicada e o instrumental a ser utilizado, as partes do corpo afetadas, os riscos e consequências indesejáveis e duração esperada do procedimento.

05 – Ser prévia e expressamente informado, bem como consentir ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida, quando o tratamento proposto for, total ou parcialmente, experimental ou fizer parte de protocolos de pesquisa.

06 – Receber do profissional adequado, presente no local, auxílio para melhoria do seu conforto e bem-estar.

07 – Exigir que o hospital cumpra todas as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar – conforme regulamentado pelos órgãos competentes.

08 – Ter seu prontuário elaborado de forma legível e de acordo com a legislação vigente e as normas estabelecidas pelo Hospital. O prontuário deverá conter sua identificação pessoal, anamnese, exame físico, exames complementares com os respectivos resultados, hipóteses diagnósticas, diagnóstico definitivo, procedimentos ou tratamentos realizados, evolução e prescrição médica diária, bem como identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de acordo com os documentos padronizados pelo Hospital.

09 – Ter sua privacidade, individualidade e integridade física, asseguradas em qualquer momento do atendimento, e na satisfação de suas necessidades fisiológicas, respeitando os seus valores éticos e culturais e a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal e segurança do procedimento.

10 - Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados.

11 – Receber informação, quando solicitar, sobre a procedência do sangue e hemoderivados e poder verificar, antes de recebê-los, os carimbos que atestam sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade. Todas essas informações deverão constar no prontuário do paciente.

12 – Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível, visando buscar sua cura e reabilitação, além da prevenção de complicações.

13 – Revogar a qualquer tempo, ou recusar livremente, uma vez devidamente esclarecido os riscos inerentes, os procedimentos médicos, sejam eles diagnósticos, terapêuticos ou mesmo avaliações clínicas, desde que não haja risco de morte.

14 – Gestantes, idosos, crianças e adolescentes têm legalmente garantida a prioridade de atendimento nos serviços de saúde, respeitadas as situações de urgência e emergência.

15 – Em caso de menor, incapacidade ou impossibilidade de manifestação de consentimento, o mesmo poderá ser realizado por representante legalmente autorizado.

16 – Ter acesso à tabela de preços para os serviços médicos e hospitalares, que ficará à disposição no Hospital, bem como as contas relativas ao tratamento prestado, em que deverão constar medicações utilizadas, taxas hospitalares e todos os procedimentos a que o paciente foi submetido.

17 – Ter livre acesso a qualquer procedimento diagnóstico e terapêutico disponível na Instituição, desde que indicado por médicos responsáveis.

18 – Poder indicar familiar ou responsável para tomar decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados e procedimentos extraordinários para prolongamento da vida.

19 – Ser o adolescente atendido, se desejar, sem acompanhante em consultas e outros atendimentos, com garantia de sua individualidade e confidencialidade e quanto ao acesso a recursos diagnósticos e terapêuticos, salvo quando a não revelação possa acarretar dano ao paciente. No entanto, frente a situações consideradas de risco e quando indicado qualquer procedimento de alguma complexidade, será necessária a participação e o consentimento dos pais ou responsáveis.

20 – Ser informado sobre todos os direitos acima, sobre as normas e regulamentos do Hospital e sobre os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas, podendo expressar suas preocupações e queixas para a direção da Instituição através do Serviço de Atendimento ao Cliente.



Deveres:

01 – O paciente e/ou seu representante legal tem o dever de dar informações precisas e completas nas consultas e internações sobre o seu histórico de saúde, doenças prévias, queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, histórico de uso de medicamentos, drogas, reações alérgicas e demais informações relacionadas à sua saúde.

02 – Durante a internação deve utilizar somente as medicações prescritas pelo Hospital, salvo as autorizadas pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento.

03 – Expressar se compreende as informações e orientações recebidas, 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.

04 – Informar ao profissional de saúde ou à equipe responsável sobre qualquer fato que ocorra em relação à sua condição de saúde.

05 – Assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde.

06 – Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca de tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.

07 – Ter em mãos seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder;

08 – Honrar o seu compromisso financeiro com o Hospital, saldando, ou fazendo saldar por responsável financeiro, seu atendimento médico-hospitalar, tanto no que se refere às contas hospitalares, quanto aos honorários de seus médicos assistentes.

09 – Providenciar todos os documentos necessários para autorização e aprovação de atendimento e tratamento pelo seu convênio médico ou semelhante, entregando as guias de autorização, ou comunicando sua recusa ao Hospital.

10 – Zelar e solicitar que os seus visitantes, acompanhante e amigos contribuam para o bem-estar de todos nas dependências do Hospital, atendendo e respeitando a proibição do uso de fumo e derivados do tabaco, bebidas alcoólicas e ruídos, colaborando com a segurança e limpeza do ambiente.

11 – Agir com urbanidade, cortesia e discrição nas dependências do Hospital, respeitando e fazendo ser respeitado por seu acompanhante e visitantes e os direitos dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços, bem como as Normas e Regimento Interno do Hospital.



Programa de segurança ao paciente

Você pode e deve contribuir para a qualidade dos cuidados à saúde. Forneça informações importantes a respeito de si mesmo (ALERGIAS, DOENÇAS PRÉ-EXISTENTES) e procure interagir com os profissionais que cuidam da sua saúde.

Caso tenha dúvidas referentes às orientações, solicite a presença do profissional de enfermagem para esclarecê-las. A fim de oferecer a seus pacientes um ambiente cada vez mais seguro e seguir as orientações preconizadas pela OMS, foi implantado as 6 Metas Internacionais para Segurança do Paciente.



Metas Internacionais de Segurança do Paciente

01

Identificação correta do paciente

A identificação do paciente é fundamental para garantir sua segurança em todos os ambientes de cuidado à saúde (Pronto-socorro, Unidades de internação, coletas de exames laboratoriais e exames de Diagnóstico por imagem).

No HSFA, utilizamos pulseira com dois identificadores oficiais: nome completo e data de nascimento, para identificação do paciente antes de cada ação assistencial.

02

Melhorar a comunicação entre os profissionais da saúde

A segurança da assistência depende de uma comunicação efetiva entre os colaboradores. A instituição padronizou como, por quem e para quem são transmitidas as informações acerca do paciente (prescrições verbais, resultados de exames críticos e transição de cuidados), bem como a forma de registro dessas informações, de maneira que ocorra de forma clara e oportuna, sem ambiguidades, com a certeza da correta compreensão por parte do receptor da informação.

03

Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos

Todas as vezes que for receber alguma medicação, pergunte ao profissional qual é o medicamento e para quê serve. Todos os medicamentos utilizados para seu tratamento durante a sua internação estarão em prescrição médica e serão acompanhados pela equipe de saúde. Caso traga medicamentos de sua residência, apresente-os ao médico assistente e/ou à equipe assistencial. Eles serão identificados para posterior utilização, após sua alta hospitalar.

04

Assegurar cirurgia em local de Intervenção, procedimento e pacientes corretos

O conceito de cirurgia segura envolve medidas adotadas para redução do risco de eventos adversos que podem acontecer antes, durante e depois das cirurgias. Eventos adversos cirúrgicos são incidentes que resultam em dano ao paciente.

Caso seja submetido a um procedimento cirúrgico, será preciso assinar dois termos de consentimento: uma autorização para o procedimento, previamente explicado pelo cirurgião, e o outro para autorizar a anestesia. Se precisar de demarcação na pele, esta deve ser realizada apenas pelo cirurgião. Importante: fazemos também a checagem de segurança, através do checklist cirúrgico. Um conjunto de ações que envolve todas as fases do procedimento cirúrgico.

para autorizar a anestesia. Se precisar de demarcação na pele, esta deve ser realizada apenas pelo cirurgião. Importante: Fazemos também a checagem de segurança, através do checklist cirúrgico. Um conjunto de ações que envolve todas as fases do procedimento cirúrgico.

05

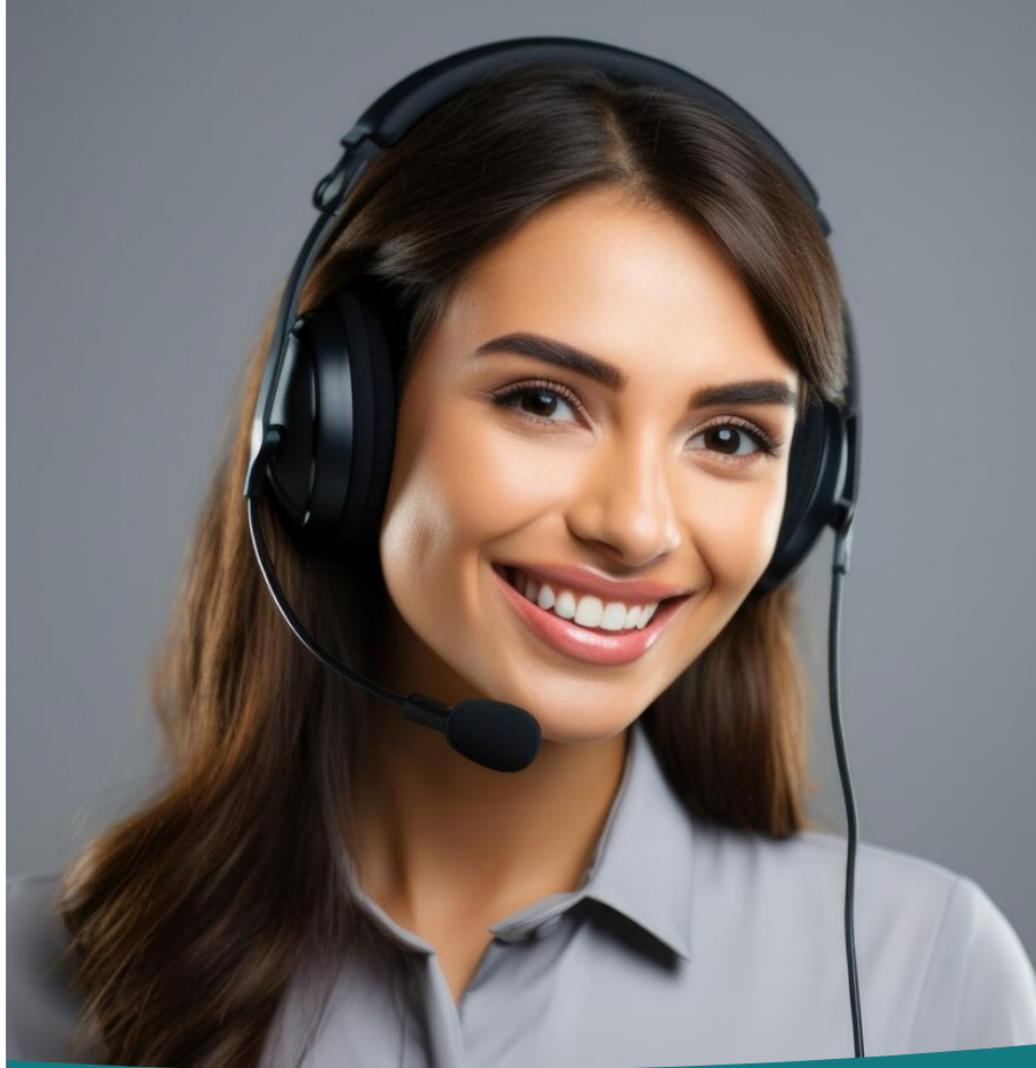
Higienizar as mãos para evitar infecções

Higienize sempre as suas mãos e observe se a equipe de saúde realiza este procedimento antes e depois de prestar cuidados a você. Lembre seus amigos e familiares desta prática também.

06

Reduzir o risco de quedas e úlceras por pressão

Como medida de segurança, o Hospital São Francisco de Assis implantou o protocolo de queda, no intuito de identificar o risco de queda de seus pacientes e agir preventivamente, evitando esse tipo de evento e eventuais lesões causadas por ele. Evitar quedas e lesões por pressão nos ambientes hospitalares garante uma assistência de qualidade. Siga as recomendações da equipe de enfermagem.



www.**hsfasaude**.com.br



hospitalsaofranciscodeassis



Sua opinião
é muito importante
para nós.

Sugestões e Manifestações (Ouvidoria)

Acreditamos que todas as manifestações de nossos clientes são oportunidades para o crescimento contínuo e evolução de nossos processos, pedimos, gentilmente, que preencha nossa pesquisa de satisfação.

**Nosso maior presente é cuidar
de você e da sua família.**



*Uma história
de vidas!*

R. 9-A, 110 – St. Aeroporto,
Goiânia – GO, 74075-250
www.hsfasaude.com.br

Central de atendimento: **(62) 3221-8000**



hospitalsaofranciscodeassis