



GUIA DE INTERNAÇÃO PARA
CIRURGIAS

Santa Joana
Hospital e Maternidade





SEJAM BEM-VINDOS AO **Hospital e Maternidade Santa Joana!**

Este é um guia com dicas e informações importantes sobre a sua estadia no **Hospital e Maternidade Santa Joana**.

Se você precisar de alguma coisa ou tiver dúvidas, nosso setor de *Relacionamento ao Cliente* terá o prazer de te atender.

Estaremos à sua disposição pelo e-mail:
relacionamento@santajoana.com.br ou pelo telefone **5080-6000**,
e pelo whatsapp **(11) 94388-7059**.

ADMISSÃO



DA CHEGADA AO MOMENTO DA CIRURGIA

Assim que der entrada no Hospital e Maternidade Santa Joana, a paciente terá uma equipe que a acompanhará ao seu destino.

- **Paciente eletiva:** Após a efetivação da internação, a mensageira acompanhará a paciente e familiares até a acomodação e a enfermagem fará sua admissão.
- **Paciente urgência:** Após a efetivação da internação, a paciente e os familiares serão acompanhados até a unidade de internação pela equipe de enfermagem.



ORIENTAÇÕES SOBRE SEUS PERTENCES

- Caso a acomodação não seja liberada no momento da internação da paciente, temos um maleiro anexo no setor de internação. A bagagem será identificada e permanecerá em local fechado, com serviço de câmeras para segurança dos seus pertences.
- Toda acomodação possui um cofre de segurança com senha inserida pelo cliente para guardar os pertences de valor.
- Durante o período em que a paciente e o acompanhante não estiverem na acomodação, eles poderão permanecer com a chave, devendo deixá-la no posto de enfermagem somente se o acompanhante ou os familiares se ausentarem do hospital.

Informações para o acompanhante

O acompanhante receberá informações sobre a cirurgia no 3º andar, na sala de espera do bloco cirúrgico / centro cirúrgico, ou pelo médico, que irá ligar na acomodação da paciente. Ao chegar no 3º andar, o acompanhante poderá tocar a campainha do Centro Cirúrgico e solicitar informações.



MEDICAMENTOS E MATERIAIS

- Todos os medicamentos serão prescritos pelo médico, revisados pelo farmacêutico e administrados pela equipe de enfermagem, seguindo as orientações da prescrição médica.
- Você também participa da cadeia de segurança do medicamento. Após usá-lo, observe e comunique à enfermagem qualquer reação que perceber em seu corpo. Seu caso será avaliado pelo médico e acompanhado pela equipe multiprofissional.
- Os medicamentos de uso contínuo e vitaminas devem ser trazidos pela paciente, para que o médico veja a necessidade de prescrição e dê continuidade ao tratamento. Os medicamentos devem estar em suas embalagens originais com lote e validade legíveis. Não será permitido o uso na instituição de medicamentos trazidos em porta-comprimidos ou blister cortados. Obs: informe à enfermagem sobre o uso desses medicamentos no momento da internação.
- O hospital não fornece medicamentos para acompanhantes e visitantes.
- O serviço de farmácia está à sua disposição para esclarecer qualquer dúvida sobre os medicamentos em uso durante a sua internação. Solicite que a enfermagem chame o farmacêutico para conversar com você.

DIREITOS DO PACIENTE

Saber seus direitos é fundamental para você receber um atendimento seguro e de qualidade, do jeito que você merece. Confira quais são eles:

- 1** Obter um atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais de saúde, sem discriminação de qualquer natureza.
- 2** Ser identificado e tratado pelo seu nome ou sobrenome, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.
- 3** Identificar as pessoas responsáveis direta e indiretamente por sua assistência, por meio de uniformes e crachás visíveis e legíveis, contendo identificação e nome da instituição.
- 4** 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.
- 5** 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.
- 6** Ter seu prontuário elaborado de forma legível e ter acesso ao conteúdo de acordo com a legislação vigente e as normas estabelecidas pelo hospital. O prontuário deverá conter sua identificação pessoal, anamnese (histórico de todos os sintomas narrados pelo paciente sobre determinado caso clínico), 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.

- 7** 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.
- 8** Ter a gestante a presença do marido, companheiro (a) ou outro acompanhante por ela escolhido nos exames pré-natais e no parto.
- 9** 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.
- 10** Revogar a qualquer tempo, ou recusar livremente, uma vez devidamente esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos médicos sejam eles diagnósticos, terapêuticos ou mesmo avaliações clínicas, desde que não haja risco de morte.
- 11** Gestantes, idosos, crianças e adolescentes têm legalmente garantida prioridade de atendimento nos serviços de saúde, respeitadas as situações de urgência e emergência.
- 12** Em caso de menor de idade, incapacidade ou impossibilidade de manifestação de consentimento, esta poderá ser realizada por representante legalmente autorizado.
- 13** Ter acesso à tabela de preços para os serviços médicos e hospitalares a qualquer tempo, que ficará à disposição no setor de internação do hospital, bem como as contas hospitalares relativas ao tratamento prestado, em que deverão constar medicações utilizadas, taxas hospitalares e todos os procedimentos a que o paciente foi submetido.
- 14** Ter livre acesso a qualquer procedimento diagnóstico e terapêutico disponível na instituição, desde que indicado por médicos responsáveis.
- 15** 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.

- 16** 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, serão necessários a participação e o consentimento dos pais ou responsáveis. 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 por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente.

Constituição da República Federativa do Brasil - Declaração Universal dos Direitos Humanos - Código Civil Brasileiro (Lei 10.406 de 10/01/2002) - Código de Proteção e defesa do Consumidor (Lei 8.078 de 11/09/1990) - Lei Estadual 10.241 de 17/03/1999 - Direitos dos Usuários dos Serviços e das Ações de Saúde do Estado de São Paulo - Estatuto da criança e do Adolescente (lei 8.069 de 13/07 de 1990) - Estatuto do Idoso (lei de 10.741 de 1/10/2003) - portaria da Saúde nº 1.286 de 26/10/1993 e nº74, de 04/05/1994.

DEVERES DO PACIENTE

Saber seus deveres é fundamental para você receber um atendimento seguro e de qualidade, do jeito que você merece. Confira quais são eles:

- 1** 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, história de uso de medicamentos, drogas, reações alérgicas e demais informações relacionadas à sua saúde.
- 2** Durante a internação, deve utilizar somente as medicações prescritas pelo hospital, salvo as autorizadas pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento.
- 3** Expressar se compreendeu 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.

- 4** Informar ao profissional de saúde ou à equipe responsável sobre qualquer fato que ocorra em relação a sua condição de saúde.
- 5** Assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde.
- 6** Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca de tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
- 7** Ter em mãos seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder.
- 8** 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.
- 9** Providenciar todos os documentos necessários para autorização e aprovação de atendimento e tratamento pelo seu convênio médico ou assemelhado, 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 de 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 respeitados por seu acompanhante e visitantes os direitos dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços, bem como as Normas e Regimento Interno do Hospital. Como parte dos seus direitos, todo o paciente pode ter acesso a qualquer informação sobre seu prontuário (total ou parcial). Para isso, é necessária a apresentação de um consentimento por escrito do paciente ou representante legal.

Para mais informações:

relacionamento@hmsj.com.br ou pelo telefone: **5080-6000 opção 2.**

INFORMAÇÕES PARA ESTADIA



ACOMODAÇÕES

O Hospital e Maternidade Santa Joana prioriza o seu conforto. Por isso, projetamos um espaço amplo que atenda a todas as suas necessidades:

- Kit de higiene pessoal;
- Roupa de cama disponível para paciente e acompanhante;
- Cama reclinável e com grade de segurança (o sistema de controle está à disposição ao lado da cama e ao alcance da paciente);
- Poltrona;
- Sofá, utilizado como cama nos apartamentos e disponível para o acompanhante;
- Mesa para refeições;
- Frigobar;
- Cofre de segurança: recomendamos guardar seus objetos de valor no cofre. As instruções de uso estão descritas nele;
- O ar-condicionado é acionado através de controles que estão fixados na parede do apartamento, ao lado da cama;
- Emergência – Chamada de enfermagem;
- Campainha disponível ao lado da cama;
- Campainha disponível no banheiro, ao lado do box;
- Uma TV com controle remoto e programação a cabo está disponível nos apartamentos.

Higiene e limpeza das acomodações

O serviço de higiene e limpeza realiza a higienização da acomodação diariamente no período da manhã, entre 9h e 12h, e repassa no período da tarde, entre 15h e 18h. Caso necessite desse serviço fora desses horários, entre em contato com a telefonista no ramal 9 ou com a equipe de enfermagem do seu andar.

Uso do frigobar

Informamos que o frigobar dos apartamentos destina-se exclusivamente ao armazenamento de água e bebidas fornecidas pelo hospital, em embalagens lacradas. Por não ser permitido armazenar alimentos e bebidas abertos, consumidos pela metade ou violados, recomendamos, para a sua segurança, que durante a sua permanência, verifique diariamente os produtos armazenados e descarte os produtos abertos ou com sinais de danos.

Política do Silêncio

Para sua pronta recuperação e bem-estar, solicitamos a você, seu acompanhante e aos seus visitantes que sigam as orientações de silêncio conforme política da instituição.

O número de visitantes não é limitado, mas cabe aos familiares que mantenham o tom de voz dentro de um volume controlado. Pedimos também, por gentileza, que não utilize celulares para realizar ligações nos corredores em frente às acomodações a fim de não incomodar outros pacientes

Segurança

O Santa Joana não mede esforços para garantir a total segurança de nossos clientes. Por isso, seguem alguns cuidados que devem ser tomados durante o período de internação:

Os corredores do hospital são monitorados por sistema de câmeras de segurança.

Todos os visitantes são cadastrados na recepção do hospital. No entanto, as visitas somente são anunciadas na acomodação se houver uma solicitação formal da paciente/acompanhante responsável em carta redigida de próprio punho e entregue ao setor de recepção social.

Não nos responsabilizamos por perda de objetos de valor, por isso, recomendamos guardá-los no cofre de segurança existente em todas as acomodações e com senha inserida pelo cliente. As instruções para uso estão descritas nele.

Quando a paciente e o acompanhante não estiverem na acomodação, poderão permanecer de posse da chave devendo deixá-la no posto de enfermagem apenas se o acompanhante ou familiares se ausentarem do hospital.

É expressamente proibido fumar ou consumir bebidas alcoólicas nas dependências da instituição.

Achados e perdidos

Os objetos encontrados no hospital são guardados por 1 (um) mês. Após esse período, aqueles não reclamados serão considerados abandonados e ficarão à disposição para doação.

A seção de Achados e Perdidos funciona de segunda a sexta-feira para retirada dos objetos, das 8h às 16h.

Ramal Achados e Perdidos: 6525

Refeições

As refeições são elaboradas de acordo com as prescrições médicas e orientações da nutricionista. São servidas nos seguintes períodos:

- Café da manhã: entre 7h30 e 8h
- Almoço: entre 12h e 12h30
- Lanche da tarde: entre 15h e 15h30
- Jantar: entre 18h e 18h30
- Ceia: entre 21h e 21h30

As refeições e água para a paciente estão inclusas no valor da diária hospitalar. Disponibilizamos opções de cardápios para o almoço e jantar, de acordo com a dieta prescrita. Toda vez que for necessária a adaptação do cardápio, consulte o atendimento personalizado do profissional nutricionista.

No caso de tratamento clínico, disponibilizamos o acompanhamento nutricional para necessidades dietéticas especiais.

Para segurança da paciente, todas as refeições devem estar de acordo com a prescrição médica e orientação da nutricionista. Por esse motivo, recomendamos o consumo imediato das refeições e não recomendamos o consumo de alimentos que não sejam oferecidos pelo Serviço de Nutrição.

Para visitantes, disponibilizamos o restaurante/café, localizado no 2º andar do bloco A. Consulte o departamento de internação sobre a cobertura de refeições para acompanhantes.

Visitas

Todos os visitantes são cadastrados na recepção do hospital. No entanto, as visitas somente são anunciadas na acomodação se houver uma solicitação formal da paciente/acompanhante responsável em carta redigida de próprio punho e entregue ao setor de recepção social.

Visitas a acomodações: de segunda a domingo das 9h às 21h.

Visitas à UTI Adulto: de segunda a domingo das 14h às 15h e das 20h às 21h. São permitidas 3 pessoas, sem sistema de revezamento.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

- Vasos de flores: seguindo as orientações para controle de infecção, solicitamos que vasos de flores sejam deixados no corredor, ao lado da porta do apartamento. Caso haja necessidade de vasos, solicitar, em caráter de empréstimo, à equipe de higiene (ramal disponível no fim deste material) ou enfermagem do andar.
- A iluminação do apartamento está ligada a um gerador. Mesmo que falte energia elétrica, seu quarto não ficará sem luz.
- Detecção automática de fumaça: as acomodações e as áreas comuns do hospital dispõem de detector de fumaça que dispara alarme de incêndio, quando acionado. Portanto, não fume nos ambientes.
- O consumo de bebidas alcoólicas no interior da instituição é proibido.

PREVENÇÃO E CUIDADOS



9 MANDAMENTOS DA PREVENÇÃO DE INFECÇÃO

- 1** As mãos são o principal veículo de transmissão dos germes e bactérias. Portanto, mantenha as unhas limpas e curtas e evite o uso de adornos (pulseiras, anéis e etc.);
- 2** Os nossos profissionais devem higienizar as mãos antes e após o contato com todos os pacientes;
- 3** Higienize as mãos também antes das refeições, após o uso do toalete, após tossir ou espirrar e sempre que suas mãos estiverem sujas;
- 4** Evite visitas de pessoas portadoras de doenças infectocontagiosas (ex. gripe, diarreia, estado febril, conjuntivite, entre outras). Atenção especial para as crianças;
- 5** O excesso de visitantes no quarto pode ser prejudicial e favorecer a transmissão de infecções;
- 6** Caso você apresente alguma doença infectocontagiosa durante sua

permanência no hospital, informe e siga rigorosamente as recomendações do profissional da saúde;

- 7** Lave a ferida operatória com água e sabão durante o banho. Se for observado qualquer sinal de inflamação, avise o profissional de saúde;
- 8** Uma boa alimentação e hidratação são fundamentais para sua saúde;
- 9** Este hospital possui uma comissão de controle de infecção hospitalar atuante para garantir sua segurança e, conseqüentemente, a prevenção de infecção.

Em caso de dúvidas, entre em contato:

Ramal Serviço de Controle de Infecção Hospitalar: 6145

PREVENÇÃO DE QUEDA

Evite utilizar roupas compridas que não permitam a visualização dos pés;

Evite utilização de salto alto no ambiente hospitalar;

Após procedimentos cirúrgicos, siga as orientações da enfermagem em relação à saída do leito;

No caso de fraqueza, mal estar ou tontura, solicite ajuda e não se levante sozinha;

Aguarde avaliação de um profissional do hospital;

Evite tomar banhos muito quentes. Essa condição pode ocasionar uma queda de pressão arterial e riscos para queda;

Caso você esteja identificada com a pulseira roxa, solicite orientações específicas à equipe de enfermagem;

Esclareça suas dúvidas com a equipe de enfermagem ou equipe médica.

ORIENTAÇÕES DE ALTA



PROGRAME-SE PARA O DIA DA ALTA

- Verifique com seu médico sua data provável para alta e programe-se com seu acompanhante para a sua saída do hospital.
- O seu acompanhante deve estar presente no momento da alta para providenciar a liberação na secretaria, localizada no 1º andar. Caso a alta ocorra após o fechamento da secretaria e haja pendências financeiras, será feito um contato posteriormente.
- Solucione suas pendências administrativas (autorização do convênio, prorrogações e relatório médico).
- Organize seus pertences.
- Aguarde a enfermeira para a liberação.
- Esclareça suas dúvidas sobre os cuidados necessários ao retornar para casa.
- Verifique seus pertences antes de deixar o quarto.

Após a alta, a liberação da acomodação deve ocorrer em até uma hora. Após esse horário, o serviço de hotelaria será encerrado. Os horários de refeições não são alterados em razão do horário da alta hospitalar, sendo cobrado uma diária hospitalar adicional para o caso de atraso. Lembrando também que não será possível a solicitação de nenhum dos nossos serviços.



gettyimages®
kupicoo

PASSO A PASSO DO DIA DA SUA ALTA

- 1** A enfermagem passará na sua acomodação com todas as orientações para a continuidade dos seus cuidados em casa e entregará os exames feitos durante a sua internação.
- 2** A secretaria, localizada no 1º andar, irá telefonar para a sua acomodação e solicitar o comparecimento do responsável para assinar a alta hospitalar. Assinada a alta, o responsável receberá um documento em 02 vias a serem entregues:
 - 1º no posto de enfermagem do andar que está localizada a sua acomodação;
 - 2º para o serviço de Apoio Operacional (segurança), que realizará a conferência da sua identificação.
- 3** O acompanhante deve estar presente no momento da alta para realizar a liberação na secretaria, localizada no 1º andar. Caso a alta ocorra após o horário comercial e haja pendências financeiras, o contato será feito posteriormente.

Estacionamento

O estacionamento tem acesso coberto e serviço de manobristas. Consulte valores e pacotes. Para maior segurança, solicitamos que retirem do veículo os objetos pessoais de valor.

Ramal: 6061

American Bar - Restaurante / Café

Para comodidade de seus visitantes e acompanhantes, o Restaurante/ Café está localizado no 2º andar do Bloco A.

Os horários de funcionamento são: **de segunda à sábado 24h e aos domingos das 06h30 às 22h. Ramal: 6045**

Loja

Na entrada principal do hospital, localizada no piso térreo do Bloco A, você encontra uma loja que oferece opções de presentes e flores. Aberta diariamente das 9h às 21h.

Ramal: 6075

TELEFONIA



Como realizar e receber ligações

Por motivos de segurança, não é possível realizar ou receber ligações externas por meio dos telefones das acomodações.

Caso parentes e amigos queiram ligar para a acomodação, devem discar o número do Hospital e falar com a telefonista para direcionamento da chamada.

Tel.: (11) 5080-6000

Para efetuar ligações:

Internas: **disque o ramal desejado;**

O hospital disponibiliza telefones públicos no hall do 1º andar.



RAMAIS IMPORTANTES

American Bar.....	6045
Achados e Perdidos.....	6525
Banco de Sangue.....	6065
Internação.....	6008 / 6011
Laboratório.....	6295 / 6308
Loja Santa Joana.....	6075
Recepção Social (identificação).....	6007
Refeições – Copa.....	6029
Secretaria (fechamento de contas).....	6031
Suporte Wi-Fi.....	9472
Telefonista.....	9

TROTE TELEFÔNICO

Pessoas com interesses financeiros estão aplicando golpes durante ou após a internação no hospital. Recomendamos que não façam nenhum pagamento ou transação bancária sem antes comprovar a sua veracidade. Caso tenha dúvidas ou queira reportar uma ocorrência desse tipo, por favor, entre em contato com o ramal 6000 - opção 1.

Ramal suporte telefonia: 9472

INTERNET



ORIENTAÇÃO PARA ACESSO À REDE WI-FI

Sr(a). Usuário(a), para acessar a internet utilizando nossa rede de Wi-Fi, você deve buscar na rede do Hospital e Maternidade Santa Joana a antena "HMSJ_PACIENTES".

Ao selecioná-la, será apresentado um termo de ciência, que descreve os papéis e as responsabilidades no fornecimento do serviço de Wi-Fi e os deveres quanto ao uso por parte dos usuários.

Não nos responsabilizaremos pelo suporte técnico de configuração de qualquer tipo de equipamento. O Hospital e Maternidade Santa Joana não se responsabiliza por eventuais falhas que possam ocorrer por parte do fornecimento de sinal junto à operadora de telefonia.

Qualquer dúvida ou informação sobre queda do serviço de Wi-Fi, por favor, contatar o suporte pelo ramal 9472, que funciona 24 horas.

Obs: por ser uma rede compartilhada, não recomendamos a realização de transações bancárias ou qualquer atividade que solicite a inserção de informações pessoais.



RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

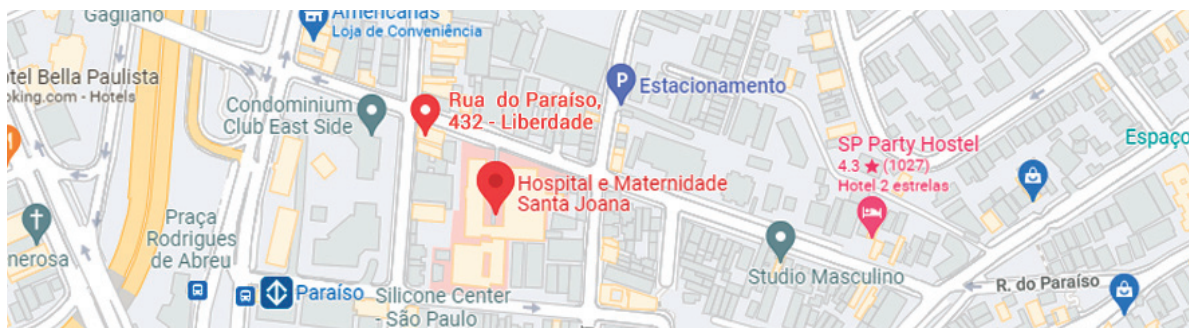
Acesse nosso site: <https://santajoana.com.br/fale-conosco/>
Ramal interno: 6370 - Telefone direto: 5080-6000 (opção 2)

Funcionamento:

De segunda a sexta-feira: das 8h às 20h. Aos sábados: das 8h ao 12h.

Rua do Paraíso, 432.

📍 Próximo à Estação Paraíso



Fique à vontade para entrar em contato com a nossa equipe de Relacionamento com o Cliente para esclarecer dúvidas, fazer comentários ou sugestões.



Santa Joana

Hospital e Maternidade

O melhor da vida nasce aqui

www.santajoana.com.br

 /santajoana

 @hmsantajoana

 Hospital e Maternidade Santa Joana

Responsável Técnico: Dr. Eduardo Rahme Amaro - CRM 31624