



Santa Joana
Hospital e Maternidade

#SANTAJOANAÉMAIS

 @santajoana

 /santajoana

GUIA DE INTERNAÇÃO

SEJAM BEM-VINDOS

à família Santa Joana!



Santa Joana
Hospital e Maternidade

O nascimento é um dos momentos mais emocionantes da vida. Saber que fazemos parte disso e que colaboramos para construir muitas famílias tem nos deixado extremamente honrados há 70 anos.

Nesses anos, como parte do Grupo Santa Joana, maior conglomerado privado de maternidades da América Latina, presenciamos momentos inesquecíveis, compartilhamos emoções e participamos da criação de várias famílias.

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 (opção 1).

Tenham uma ótima estadia!

Admissão

Da chegada da gestante ao momento do parto.



Assim que dá entrada na maternidade, a paciente terá uma equipe que a guiará para a sala de parto, centro obstétrico ou acomodação de destino.

PACIENTES INTERNANDO PARA PARTO AGENDADO:

Após efetivação da internação, elas vão para o CIA (Centro Integrado de Admissão) onde serão avaliadas por uma equipe multidisciplinar que definirá seu destino.

GESTANTES COM URGÊNCIA INTERNANDO PARA PARTO:

Depois de avaliação feita por uma equipe multidisciplinar, serão encaminhadas ao centro obstétrico para acompanhamento.

ACOMPANHANTE

Ele pode permanecer com a paciente durante todo o processo de internação e encaminhamento ao centro obstétrico. Se ele se ausentar, será informado sobre o momento do parto por telefone celular ou pelo painel informativo que fica no 2º andar no American Bar ou no 1º andar no Espaço Família.



ORIENTAÇÕES SOBRE SEUS PERTENCES

Ao sair do quarto rumo à sala de parto, é importante que tenha alguns cuidados em relação a seus pertences:

- Assim que o setor de internação liberar o número da acomodação onde a paciente ficará, os familiares podem se dirigir ao posto de enfermagem, que entregará a chave do quarto;
- 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.

Estrutura e serviços

CUIDADOS COM O BEBÊ

- Nossos profissionais dedicam todos os cuidados aos bebês, de forma individualizada, humanizada e com foco na segurança do paciente. Durante a estadia da mãe na maternidade, a equipe de enfermagem orienta e auxilia a mãe no aleitamento materno e todos os cuidados com o bebê.
- Diariamente até a alta hospitalar, um neonatologista examina os bebês a fim de acompanhar a evolução deles nos primeiros momentos de vida.
- Durante este período são realizados os exames mais importantes como:
- Coleta do exame do teste do pezinho- (indicada somente após 48 horas de vida);
- Triagem auditiva -1º exame de audição e outros exames laboratoriais necessários;
- É recomendado que a vacina BCG (contra tuberculose) seja aplicada nos primeiros dias de vida do bebê. Também dispomos de especialistas como otorrinolaringologistas, ortopedistas, neuropediatra, oftalmologistas, cirurgião pediátrico e plástico, além de serviços de imagem especializados como ecocardiografia neonatal, ultrassonografia neonatal e radiologia neonatal. E para o complemento do diagnóstico, caso seja necessário, os demais profissionais estarão sempre à disposição para novos exames solicitados pelo neonatologista.
- O bebê permanece junto à mãe desde o nascimento até o momento da alta hospitalar. Quando houver necessidade de transferência interna, para realização de exames diagnósticos ou avaliação médica especializada, ele será acompanhado por profissional capacitado.

CUIDADOS COM O BEBÊ

Dispomos de serviço para promover o vínculo materno de aleitamento durante todo o período de internação.

A equipe multidisciplinar realiza ações educativas que promovem assistência integral à mãe e ao bebê favorecendo resultados positivos.

UTI NEONATAL

Dispomos na UTI de especialistas como cardiologistas, otorrinolaringologistas, ortopedistas, neuropediatra, cirurgião pediátrico e plástico, oftalmologistas, serviços de imagem especializados como ecocardiografia neonatal, ultrassonografia neonatal, radiologia neonatal, tomografia computadorizada e ressonância magnética.

Contamos com uma equipe multidisciplinar pronta para esclarecer dúvidas e atender as necessidades do dia a dia. Psicólogas oferecem todo o suporte psicológico e emocional.

Pensando em oferecer conforto e acolhimento, também contamos com uma sala de descanso e um refeitório para os pais com bebês internados na UTI Neonatal, localizado no 2º andar.





BANCO DE LEITE

Possuímos um dos maiores bancos de leite, em volume de coleta de leite humano, do país. Assim, garantimos que os bebês prematuros nascidos aqui no Hospital e Maternidade Santa Joana recebam leite humano logo na primeira alimentação, desde que tenham condições clínicas para isso.

A sala de coleta é um espaço disponibilizado para as mães com bebês internados na UTI Neonatal se dedicarem e se prepararem para o aleitamento materno. Elas poderão tirar o seu leite sob supervisão e oferecê-lo in natura ao seu filho.

É também o local onde recebem orientação de como tirar, armazenar e transportar quando a sua opção for realizar esse processo em casa e trazer para ser pasteurizado e armazenado em nosso banco de leite.



Ramal | **BANCO DE LEITE: 6062**

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. Observe as suas reações após o uso dos medicamentos. Comunique à enfermagem qualquer reação que você perceber: assim, será avaliada pelo médico e acompanhada 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.

- 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 na 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:

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 ou sobrenome, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa;

03. 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;

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. 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;



- 07.** 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, a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal, e segurança do procedimento;
- 08.** 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;
- 09.** 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;
- 10.** Gestantes, idosos, crianças e adolescentes têm legalmente garantida prioridade de atendimento nos serviços de saúde, respeitadas as situações de urgência e emergência;
- 11.** Em caso de menor de idade, incapacidade ou impossibilidade de manifestação de consentimento, esta poderá ser realizada por representante legalmente autorizado;
- 12.** 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;
- 13.** Ter livre acesso a qualquer procedimento diagnóstico e terapêutico disponível na instituição, desde que indicado por médicos responsáveis;
- 14.** 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;
- 15.** 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;
- 16.** 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.

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:



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, história 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 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;

04. Informar ao profissional de saúde ou à equipe responsável sobre qualquer fato que ocorra em relação a 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 a cerca 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 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@santajoana.com.br
ou pelo telefone: **5080-6000 (opção 1)**.

Estadia

ACOMODAÇÕES

Reconhecido por sua hospitalidade, conforto e qualidade de suas instalações, o Hospital e Maternidade Santa Joana se mantém diferenciado por suas acomodações. Tudo aqui é pensado no bem-estar da família, mães e bebês. E todos os detalhes são planejados: da construção à decoração dos ambientes; da iluminação à louça usada nas refeições.

O Hospital e Maternidade Santa Joana prioriza o conforto para você e seu filho, por isso, projetamos um espaço amplo que atenda 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 para amamentação;
- 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;
- TV - está disponível nos apartamentos TV com programação a cabo;
- Controle remoto - disponível na acomodação.



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 ao apartamento 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.
- Segurança do bebê: os bebês são identificados por pulseiras de identificação com códigos de barras. As mães também recebem a pulseira de identificação. É importante ambos permanecerem com a identificação até a alta hospitalar. O bebê só é liberado para alta após a conferência dessas pulseiras por parte da equipe de enfermagem e segurança. No momento da sua alta, verifique se não esqueceu nenhum pertence dentro da acomodação.



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 8h30;
- Almoço: entre 12h e 13h;
- Lanche da tarde: entre 15h e 15h30;
- Jantar: entre 18h e 19h;
- 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 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. Os horários de funcionamento são de segunda a sábado por 24 horas e aos domingos das 06h30 às 22h.

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 às acomodações se houver uma solicitação formal da paciente ou acompanhante responsável em carta redigida de próprio punho e entregue ao setor de recepção social.

Visitas em acomodações: de segunda a domingo das 9h às 21h. O número de visitantes é ilimitado.

Visitas para UTI Adulto: de segunda a domingo das 14h às 15h e das 19h30 às 21h.

São permitidas 3 pessoas, sem sistema de revezamento.

Visitas à UTI Neonatal: livre para os pais.

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 ao circuito essencial do hospital e funciona mesmo que haja falta de energia elétrica;

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 uso de bebidas alcoólicas no interior da instituição é proibido.



Prevenção e cuidados

10 MANDAMENTOS DA PREVENÇÃO DE INFECÇÃO EM MATERNIDADES

- 01.** 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.);
- 02.** Os nossos profissionais devem higienizar as mãos antes e após o contato com todos os pacientes;
- 03.** Higienize suas mãos sempre antes do contato com o bebê;
- 04.** Higienize as mãos também antes das refeições, após o uso do toalete, após tossir ou espirrar, e sempre que suas mãos estiverem sujas;
- 05.** Evite visitas de pessoas portadoras de doenças infectocontagiosas (ex. gripe, diarreia, estado febril, conjuntivite, entre outras). Atenção especial para as crianças;
- 06.** O excesso de visitantes no quarto pode ser prejudicial e favorecer a transmissão de infecções;
- 07.** Caso você apresente alguma doença infectocontagiosa durante sua permanência no hospital, informe e siga rigorosamente as recomendações do profissional da saúde;
- 08.** Lave a ferida operatória com água e sabão durante o banho. Se for observado qualquer sinal de inflamação, avise o profissional de saúde;
- 09.** Uma boa alimentação e hidratação são fundamentais para sua saúde e a saúde do seu bebê;
- 10.** Este hospital possui uma comissão de controle de infecção hospitalar atuante para garantir sua segurança e, consequentemente, a prevenção de infecção.



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. Esta 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 a data provável para a sua alta e se programe com seu acompanhante para a sua saída da maternidade;
- O seu acompanhante deve estar presente no momento da alta para providenciar a liberação na secretaria, localizada no 1º andar;
- Providencie a cadeirinha de transporte do bebê. De acordo com a legislação de trânsito vigente no país, crianças com menos de um ano devem ser transportadas em bebê conforto, virado para trás e com cinto afivelado;
- Solucione suas pendências administrativas (autorização do convênio, prorrogações e relatório médico) e as relacionadas ao seu bebê (exames, vacinação, fotos, filmagem e registro);
- 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;
- 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;
- Você pode antecipar o pagamento de suas despesas extras comparecendo na secretaria, dentro do horário de funcionamento: 2º a 6º das 7h às 20h. Aos finais de semana e feriados, das 8h às 17h.

Após a alta médica/hospitalar, 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 cobrada uma diária hospitalar adicional para o caso de atraso. Nessa situação, o convênio também não se responsabilizará pelo pagamento, o qual ficará a cargo do paciente. Lembrando que não será possível a solicitação de nenhum dos nossos serviços.

A diária se encerra às 10h da manhã, independentemente do horário que ocorreu a internação.

PASSO A PASSO DO DIA DA SUA ALTA

01. O pediatra passará na acomodação;

02. 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;

03. A secretaria, localizada no 1º andar, irá telefonar para a sua acomodação e solicitar o comparecimento do responsável para assinar a alta hospitalar. Após assinada a alta, o responsável receberá um documento em 02 vias a serem apresentadas:

1º No posto de enfermagem do andar que está localizada a sua acomodação;

2º No serviço de Apoio Operacional (segurança), que realizará a conferência da sua identificação.

04. Se a alta hospitalar ocorrer após o fechamento da secretaria, o responsável deve, após orientações da enfermagem, dirigir-se ao setor de internação (térreo do Bloco A) para assinar e receber as duas vias do documento de alta. Eventuais acertos serão informados posteriormente pela secretaria.



Serviços opcionais

CARTÓRIO

Para registro de nascimento na própria maternidade Santa Joana, o responsável deve levar os documentos necessários ao posto avançado do 9º Cartório de Registro Civil de segunda a sexta-feira das 9h às 17h ou aos sábados das 9h às 11h30. Ele está localizado na **Rua Dr. Eduardo Amaro, nº 152 – 12º andar, conjunto 121**.

No dia útil seguinte ao recolhimento da documentação, a certidão será entregue no mesmo local e horário. O registro poderá também ser solicitado diretamente no Cartório, na praça Oswaldo Cruz, nº 39 (do lado do Correio/ próximo ao Hospital do Coração/ início da Av. Paulista), sendo, nesse caso, a certidão entregue no ato.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA REGISTROS

Pais casados:

- 01.** Declaração de Nascido Vivo (guia amarela fornecida pela maternidade);
- 02.** Original do documento de identidade de quem está fazendo o registro (o pai ou a mãe);
- 03.** Certidão de casamento.

Pais não casados:

- 01.** Necessidade da presença do pai;
- 02.** Declaração de Nascido Vivo (guia amarela fornecida pela maternidade);
- 03.** RG original dos pais. Nesse caso, assinam os dois ou só o pai. Caso o pai esteja ausente, a mãe pode apresentar uma declaração com firma reconhecida, ou uma procuração específica e registrada em cartório.



Telefones do cartório:

3885-3469 | 3885-8874 | 3887-7928 | 3051-4623

A DNV (Declaração de Nascido Vivo) será entregue na acomodação ou, se necessário, o acompanhante será solicitado a retirar no setor de internação.

Para bebês internados na UTI Neonatal, consultar a enfermagem para retirada da DNV.

TESTE DO PEZINHO

O Teste do Pezinho é um exame de triagem que detecta, antes mesmo das manifestações de sintomas, doenças de origem genética, metabólica e infecciosa.

A detecção precoce dessas doenças é fundamental para o início de um tratamento que, na maioria das vezes, pode evitar o aparecimento delas e/ou direcionar um tratamento mais efetivo, para que o bebê tenha uma vida saudável.

O Programa de Triagem Neonatal é obrigatório (para as doenças contempladas no TESTE BÁSICO – 6 doenças) em todo território nacional e é definido pelo Ministério da Saúde como um direito da criança.

Além do teste básico, a maternidade oferece mais 2 tipos de testes que englobam uma investigação precoce de 46 doenças. Esses testes são intitulados AMPLIADO e EXPANDIDO.

O pedido é feito a partir do preenchimento da autorização dos pais (documento entregue pelo berçário), que deve ser entregue na secretaria do hospital, até 1 (um) dia antes da alta hospitalar. Outras informações sobre cobertura ou valores também podem ser esclarecidas na secretaria.

A coleta será sempre única, realizada com gotas de sangue impregnadas em papel filtro, independente dos testes a serem realizados.



Mais informações:
Triagem Neonatal: **(11) 5080-6371**

VACINA

Vacina da Hepatite B é feita em todos os bebês após o nascimento.

(As vacinas são oferecidas caso o fornecimento nacional esteja regularizado.)



O pagamento será feito no momento da alta hospitalar, na secretaria localizada no 1º andar do Bloco A

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.



AMERICAN BAR RESTAURANTE/CAFÉ

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

Os horários de funcionamento são:
Segunda a sábado: 24h e aos domingos das 06h30 às 22h.



LOJA

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



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
Banco de Leite.....	6062
Berçário de Assistência ao Recém-nascido.....	6046
Centro de Imunização (vacina).....	6066
Exame do Pezinho.....	6371
Filmagem e Foto do Bebê.....	6571
Internação.....	6008 / 6011
Laboratório.....	6295 / 6308
Lactário.....	6062
Loja Santa Joana.....	6075
Recepção Social (Identificação).....	6007
Refeições – Copa.....	6029
Secretaria (fechamento de contas).....	6031
Suporte Wi-Fi.....	9472
Telefonista.....	9
Triagem Auditiva.....	6290
Vacina BCG (segunda a sábado das 8h às 13h).....	6066

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

ORIENTAÇÕES PARA ACESSO À REDE WI-FI

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

Ao selecionar a antena, 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 mais informações 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

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

Caso prefira registrá-las:

Acesse nosso site:

www.santajoana.com.br/relacionamento/fale-conosco

Ramal interno: 6370

Telefone direto: 5080-6000 (opção 1).

Funcionamento:

De segunda a sexta-feira: das 8h às 20h.

Aos sábados: das 8h ao 12h.

Endereço:

Rua do Paraíso, 432 - Liberdade | São Paulo (SP)
(Próximo à Estação de Metrô Paraíso)



A sua opinião é muito importante para nós

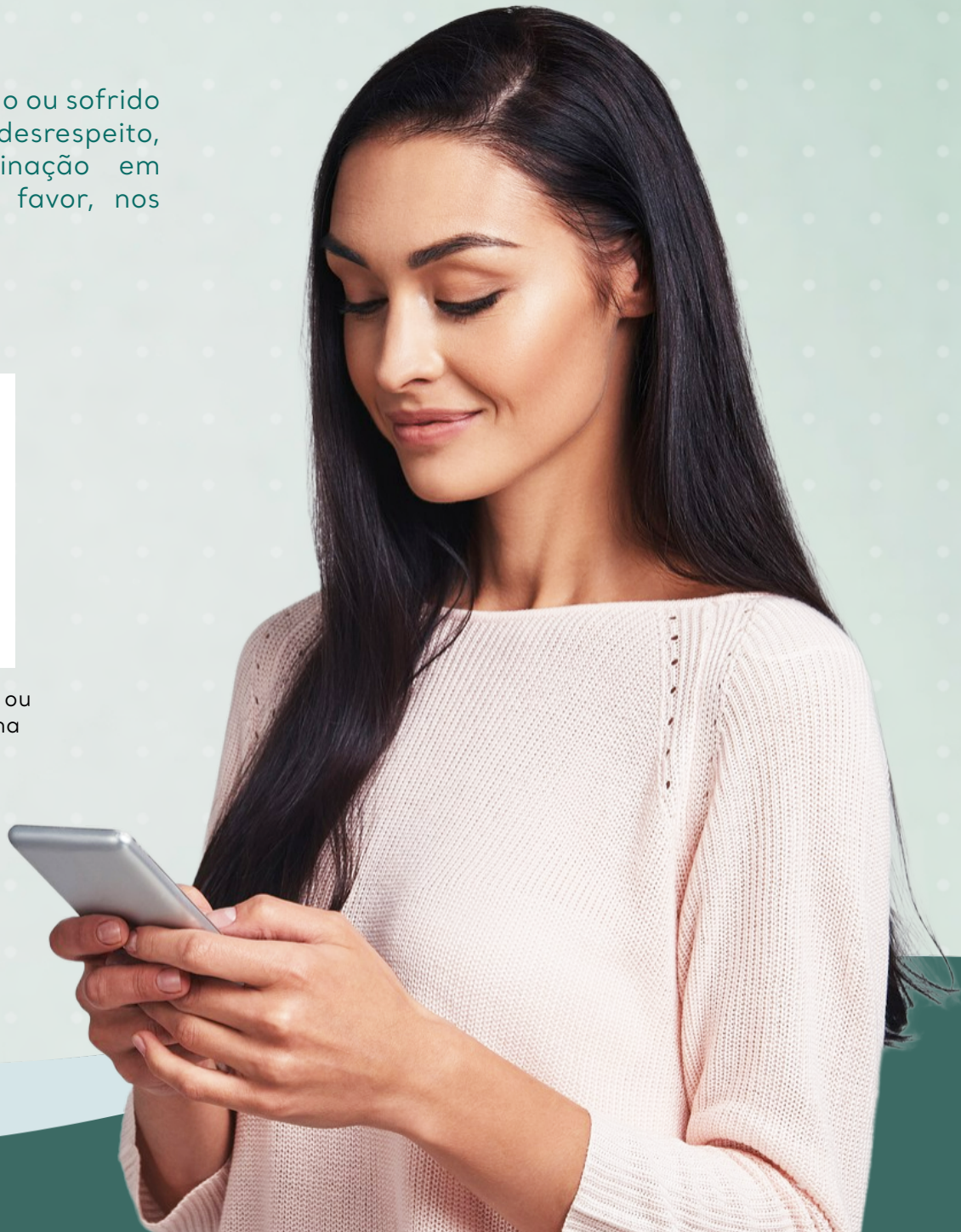


Queremos garantir que nosso ambiente seja sempre seguro e respeitoso para todos.

Caso tenha presenciado ou sofrido qualquer situação de desrespeito, violência ou discriminação em nossas unidades, por favor, nos informe.



Para registrar, **clique aqui** ou escaneie o QR Code acima



Proteja-se contra golpes!

Alguns golpistas têm tentado enganar pacientes e familiares durante o período de internação. Para sua segurança, fique atento às orientações abaixo:

- **Desconfie de ligações recebidas no quarto** de pessoas que se apresentam como médicos ou colaboradores do Santa Joana. Não realizamos cobranças por telefone.
- Caso alguém informe um **suposto diagnóstico grave e solicite pagamento para realização de tratamento**, desconfie e encerre a ligação imediatamente.
- **Atenção aos familiares e acompanhantes:** golpistas também podem entrar em contato com eles, por telefone ou WhatsApp, solicitando pagamentos indevidos.
- **Hospital e Maternidade Santa Joana não realiza atendimentos ou visitas domiciliares como cortesia.**
- **Não solicitamos pagamentos antecipados diretamente a pessoas físicas**, como médicos, enfermeiros ou outros profissionais.

Em caso de dúvida ou se receber qualquer contato suspeito, entre em contato pelo (11) 5080-6000.

Se perceber qualquer tentativa de golpe, **avise imediatamente nossa equipe.**

Fique atento e utilize sempre os canais





Santa Joana

Hospital e Maternidade