



Complexo Hospitalar  
**santa  
Casa**  
Bragança Paulista

MANUAL DE ORIENTAÇÕES  
AO PACIENTE 2017



Complexo Hospitalar

# santa casa

Bragança Paulista

## Ambulatório

Especialidades



## Núcleo Avançado

Unidade Millenium



## CDI

Centro de Diagnóstico por Imagem

Tecnologia e Precisão



## Clínica de Pediatria

Atendimento Infantil



## Centro de Hemodinâmica

Cardio Center



## Pronto Clínica

Atendimento 24h



## Centro de Ortopedia

Prevenção e Tratamento



## Laboratório de Análises

Qualidade Acreditada





<b>Identidade da Empresa.....</b>	<b>2</b>
<b>Procedimentos para Internação.....</b>	<b>3</b>
<b>Acompanhantes.....</b>	<b>6</b>
<b>Visitas .....</b>	<b>7</b>
<b>Recomendações.....</b>	<b>8</b>
<b>Planos de Saúde.....</b>	<b>9</b>
<b>Informações Adicionais.....</b>	<b>10</b>
<b>Refeições.....</b>	<b>11</b>
<b>Altas.....</b>	<b>12</b>
<b>Aspectos Financeiros.....</b>	<b>13</b>
<b>Serviços.....</b>	<b>14</b>
<b>Internet.....</b>	<b>17</b>
<b>Direitos do Paciente .....</b>	<b>18</b>
<b>Deveres do Paciente.....</b>	<b>19</b>
<b>Telefones Úteis.....</b>	<b>21</b>

# Índice Geral



## Missão

Proporcionar acolhimento, promover ações de saúde com excelência e humanização e melhorar a qualidade de vida da comunidade.

## Visão

Ser excelência na assistência da saúde na região.

## Valores

Filantropia, respeito à vida, saúde e bem-estar, comprometimento, ética, resolutividade e qualidade de serviço.

## Guia de Internação

De acordo com as normas firmadas entre o hospital e convênios, no ato da internação de pacientes de planos de saúde, é obrigatória e insubstituível a apresentação da guia de autorização para internação.

## Termo de Responsabilidade e Solidariedade

É um documento resumido no qual são definidos os compromissos das partes (hospital, paciente e responsável pelo paciente) quanto às normas do hospital e às responsabilidades de natureza civil e financeira.

## Termo de Consentimento

O objetivo do termo de consentimento é esclarecer e orientar o paciente e seu responsável sobre o procedimento que será realizado.

Esse termo é feito em 2 (duas) vias assinadas pelo responsável, pelo paciente e pelo orientador, sendo que uma via deverá ficar com o paciente e outra em seu prontuário.

## Paciente Particular

Deve se apresentar acompanhado de um responsável com os seguintes documentos:

Solicitação do médico para internação, RG e CPF do paciente e do responsável pela internação, comprovante de residência e assinatura do Termo de Responsabilidade e Solidariedade.



## Paciente de Convênio

Deve se apresentar acompanhado de um responsável com os seguintes documentos:

Solicitação do médico para internação, carteira do convênio, guia de autorização para internação, comprovante de pagamento do convênio (exceto planos de empresas), RG, CPF do paciente e do responsável pela internação, comprovante de residência, Cartão Nacional de Saúde (CNS) e assinatura do Termo de Responsabilidade e Solidariedade.

## Paciente do Convênio SUS

Deve se apresentar acompanhado de um responsável com os seguintes documentos:

Solicitação do médico para internação, Cartão Nacional de Saúde (CNS), RG e CPF do paciente e do responsável pela internação, comprovante de residência e assinatura do Termo de Responsabilidade e Solidariedade.

## Cirurgias Eletivas

São cirurgias agendadas previamente no centro cirúrgico da Santa Casa, pelos médicos do corpo clínico.

O paciente deve apresentar no ato da internação a guia do procedimento autorizado pelo seu plano de saúde.

Nos casos em que o procedimento necessitar de materiais especiais (OPME), a guia deve constar todos esses já autorizados.

## Objetos e roupas de uso pessoal

O paciente deverá trazer roupas confortáveis e fáceis de vestir.

O paciente deverá trazer seus próprios objetos de higiene pessoal como xampu, hidratantes, escova e creme dental, aparelho de barbear, escova de cabelo, etc.

O hospital fornece roupas de cama e banho.

## Bens, Valores e Pertences

O paciente deve, para sua maior segurança, depositar valores em dinheiro ou jóias na tesouraria, pois a responsabilidade do hospital quanto aos valores e objetos pertencentes aos pacientes ou acompanhantes limita-se ao que for confiado à sua guarda.

## Atente-se a golpes telefônicos

Com o intuito de obter vantagens financeiras indevidas, pessoas mal intencionadas podem realizar contatos telefônicos com os familiares do paciente, durante o período de internação no hospital. Tais pessoas identificam-se como sendo médicos ou funcionários do Complexo Hospitalar Santa Casa.

- Não faça qualquer transação bancária antes de confirmar a origem e a veracidade da ligação;
- Caso receba alguma ligação desse tipo, o paciente ou acompanhante deve comparecer ao hospital e procurar a **SUPERVISÃO DE ENFERMAGEM** responsável pelo setor em que o paciente estiver internado;
- Salientamos que o hospital não fornece informações sobre o estado de saúde dos pacientes via telefone, para maior segurança dos mesmos.





## Acompanhantes

**São autorizados acompanhantes nos seguintes casos**

**(um acompanhante):**

Menores de 18 anos;

Maiores de 60 anos;

Pacientes com problemas físicos que impossibilitem movimentos;

Pacientes com problemas mentais.

Gestantes;

Indígenas.

## Condições gerais para acompanhantes

O acompanhante deve ser maior de 18 anos e, de preferência do mesmo sexo do paciente, principalmente nos casos em que tenham outros pacientes no mesmo quarto de internação.

## Acompanhantes do Convênio SUS

A troca de acompanhantes pode acontecer em qualquer horário, entre 7h e 21h, para todos os pacientes.

**\*Com exceção aos internados na UTI Adulto e na UTI Neonatal.**

## Particulares, Santa Casa Saúde e outros Convênios

A troca de acompanhantes pode acontecer em qualquer horário, entre 7h e 21h, para todos os pacientes.

**\*Com exceção aos internados na UTI Adulto e na UTI Neonatal.**



## UTI Adulto e UTI Neonatal

**Aos pacientes internados na UTI adulto e na UTI Neonatal não são permitidos acompanhantes, conforme normas internas do hospital.**

### Visitas

As visitas aos pacientes são realizadas nos seguintes horários (salvo proibições médicas):

**UTI Neonatal: apenas os pais**, das 11h às 11h30 e das 17h às 17h30, diariamente. **Aos avós**, as visitas serão permitidas no mesmo critério aplicado aos pais, porém as quartas e domingos das 10h30 às 11h.

**Enfermarias SUS:** das 8h às 21h diariamente.

**Enfermarias de convênios e apartamentos:** das 8h às 21h, diariamente.

**Unidade de Terapia Intensiva (UTI):** das 14h30 às 15h e das 20h às 20h30, diariamente.

### Observações

No caso de visitas aos pacientes da UTI adulto é permitida a entrada de 2 (duas) pessoas, sem revezamento.

É proibida a visita de menores de 12 anos, a não ser em casos especiais e com autorização prévia da supervisão de enfermagem responsável pelo paciente.

Nos setores de Maternidade (Pós-Parto) está autorizado a entrada de irmãos maiores de 03 anos, desde que saudáveis.





## Informações Médicas

Não são divulgadas informações, via telefone, relacionadas ao estado de saúde dos pacientes internados neste hospital, uma vez que tais informações, podem ser obtidas com o médico assistente ou com a supervisão de enfermagem responsável pelo setor.

## Recomendações

### **Aos acompanhantes e visitantes, é importante que:**

Respeitem o início e o término do horário de visitas;

Falem estritamente o necessário, contribuindo para o bem-estar e restabelecimento da saúde do paciente;

Preservem o ambiente limpo;

Permaneçam sempre junto ao paciente e evitem entrar em contato com outros pacientes internados;

Procurem não tocar ou manipular equipamentos como sondas, soros e drenos, pois são atividades exclusivas da equipe responsável pelo paciente;

Evitem fazer barulho e ficar longo período seguido com o paciente;

Não sentar ou apoiar na cama (leito) do paciente, bem como nos leitos desocupados;

Evitem visitar o paciente caso apresentem algum quadro infeccioso, como por exemplo, gripe;

Evitem usar os sanitários reservados aos pacientes;

Evitar o uso de aparelhos celulares durante a visita.



## Convênios

A Santa Casa de Misericórdia de Bragança Paulista mantém convênio com diversos planos de saúde, que devem fornecer as Guias ou Autorizações, bem como prestar esclarecimentos aos seus associados.

## Coberturas

Recomendamos ao paciente e/ou responsável verificar os procedimentos e materiais não cobertos pelo seu plano de saúde, os quais deverão ser pagos à parte na condição particular.

## Urgência/Emergência

Nos casos de urgência/emergência, o hospital presta os primeiros socorros até a estabilização do paciente (prazo de 12 horas), e solicita guia de autorização para o procedimento realizado junto ao convênio credenciado.

No caso de não cobertura pelo convênio, o atendimento realizado será na condição de paciente particular.

## Termo de Responsabilidade e Confissão de Dívida

Documento pelo qual o paciente ou responsável declara estar ciente, responsabilizando-se pelo pagamento do atendimento e do procedimento a ser realizado caso não tenha cobertura pelo plano de saúde.

## Transferência Interna

Sempre que o paciente for transferido para UTI, a acomodação por ele ocupada deverá ser liberada imediatamente. Ao receber alta da UTI, o hospital disponibilizará um leito para acomodar o mesmo.

Excepcionalmente, o hospital poderá autorizar a permanência do acompanhante em apartamento individual, cobrando a diária como particular, acrescida de 100% (cem por cento) do valor da diária.

## Materiais e Medicamentos

Todos os materiais e medicamentos de uso médico-hospitalar necessários ao tratamento do paciente durante a internação são fornecidos pela farmácia do hospital.

Não é permitida a venda de materiais e medicamentos aos pacientes, bem como acompanhantes na farmácia interna do hospital.

Os materiais não cobertos por seu plano de saúde deverão ser pagos à parte, na condição de particular.

## Cadastro do Médico

O médico responsável pelo paciente deve ser obrigatoriamente cadastrado no hospital, no caso de não cadastrado, o médico poderá atender o paciente nas dependências do hospital mediante autorização prévia e por escrito do Diretor Clínico da Santa Casa.

A orientação médica é de exclusiva e total responsabilidade do médico do paciente e de seus assistentes, é com eles que o paciente ou familiar deve obter informações sobre os procedimentos aos quais será submetido, bem como avaliações de seu quadro clínico.

## Diária Hospitalar

A diária hospitalar é contada a partir da internação até as 10h do dia seguinte.

## Para Pacientes

O SND (Serviço de Nutrição e Dietética) fornece dieta balanceada de acordo com a prescrição médica de cada paciente.

### **Horário das refeições dos pacientes:**

Café da manhã: a partir das 8h.

Almoço: a partir das 11h.

Chá da tarde: a partir das 14h.

Jantar: a partir das 17h.

Ceia: a partir das 19h.

## Para Acompanhantes

### **SUS**

Quando o paciente for menor de 18 anos ou maior de 60 anos, o acompanhante terá direito a café da manhã, almoço e jantar.

### **Santa Casa Saúde**

Quando o paciente for menor de 18 anos ou maior de 60 anos, são liberadas café da manhã, almoço e jantar.

### **Outros Convênios**

O acompanhante apenas terá direito à refeição mediante autorização prévia do convênio do paciente.

### **Particulares**

O acompanhante deverá comprar o vale refeição na tesouraria, avisando a copa ou a enfermagem sobre o fornecimento da refeição.

**Observação:** os acompanhantes que não se enquadram nos casos citados, mas desejam ter a refeição no quarto, poderão adquirir o vale refeição comprando-o na tesouraria e avisando a copa ou a enfermagem sobre o fornecimento da refeição.





## Alta Hospitalar

Caso o paciente tenha alta no período da manhã, deve liberar o aposento no máximo até as 10h do mesmo dia, se o paciente tiver alta após as 10h, será cobrada uma diária extra.

## Alta a Pedido

A alta do paciente ou transferência para outro hospital, por desejo do próprio paciente ou de seus familiares, somente acontecerá mediante liberação do médico assistente do paciente e do termo "alta a pedido" assinado pelo médico e por um membro da família responsável pelo paciente.

A não assinatura de ambos (médico assistente e responsável pelo paciente) do referido termo significará fuga do hospital.

## Pagamentos da Conta Hospitalar

### Pacientes Particulares

No ato da internação o paciente ou seu responsável deverá efetuar de imediato o pagamento de despesas hospitalares pelos procedimentos inicialmente contratados.

Pagamentos complementares deverão ser realizados semanalmente de acordo com a evolução das contas hospitalares enquanto perdurar a internação.

O Hospital trabalha com as bandeiras dos cartões Visa, Mastercard, Elo e American Express, no crédito e débito. O Hospital fornecerá o demonstrativo da conta do paciente particular.

### Pacientes de Convênios

As despesas hospitalares do paciente de convênio (parte não coberta pelo plano de saúde) serão cobradas no ato da utilização do material e/ou serviço ou a diferença será cobrada no momento da alta hospitalar.

**O hospital não exige nenhum tipo de caução financeira.**

## Honorários Médicos

### Pacientes de Convênio

Não há previsão de pagamento complementar pelo paciente a título de honorário médico, exceto quando informado na guia de internação, pelo plano de saúde ou pela opção por acomodação superior ao que tem direito pelo convênio.

### Pacientes Particulares

Os honorários médicos são de responsabilidade e autonomia entre o paciente e/ou responsável e a equipe médica, que devem ser acordados previamente. Os honorários médicos não estão inclusos na conta hospitalar - exceto visitas ou intercorrências com assistência médica pelo plantonista do hospital.





## Ambulância

O hospital possui um serviço terceirizado de ambulância.

## Pacientes Particulares

Quando o paciente necessitar de ambulância, a família será avisada do valor, o qual deverá ser pago diretamente ao serviço de ambulância.

## Pacientes de Convênios

Quando o paciente necessitar de ambulância, será solicitada a autorização do convênio, se autorizada, o serviço de ambulância será acionado. No caso de negativa do convênio, o serviço poderá ser acionado na condição de particular.

## Pacientes de Convênios SUS

Quando o paciente necessitar de ambulância, será acionada a ambulância do município.

## Aparelhos Eletrônicos

Em alguns quartos não temos pontos para TV. O hospital autoriza o paciente e/ou acompanhante a trazer seu respectivo aparelho portátil se este possuir bateria e não necessitar de antena.

É de total responsabilidade do paciente/acompanhante sua instalação, conservação e retirada.





## Assistência Religiosa

São celebradas missas na capela do hospital aos sábados às 15h. A Pastoral da Saúde presta assistência religiosa todos os dias no período da tarde.

### Outros credos

É permitida a entrada de representantes de igrejas ou outras denominações religiosas mediante seu credenciamento neste hospital (**Administração Hospitalar**).

O horário de visitas ao paciente deve ser preferencialmente no período da tarde, quando permitido pelo paciente ou familiar próximo do paciente. O representante religioso deve apresentar na recepção do hospital seu crachá de credenciamento.

## Estacionamento

O hospital não possui estacionamento próprio.

## Agendamento de Consultas

As consultas no ambulatório de especialidades são agendadas apenas pelo telefone (11) 4481-8004 nos casos particulares e convênios.

A relação completa dos serviços, das especialidades e das equipes médicas encontra-se em guia própria, fornecida pelo convênio.

## Agendamento de Exames

Os exames são agendados diretamente em cada serviço, conforme a especialidade. A relação completa dos serviços, das especialidades e das equipes médicas encontra-se em guia própria, fornecida pelo convênio.



## Opinião Sobre os Serviços Prestados

Para avaliar e aprimorar nossos serviços deve ser preenchido um “Questionário de Avaliação / Opinião Sobre Serviços”, que será entregue durante a internação do paciente. Após a alta, o questionário deve ser colocado em uma das urnas distribuídas pelo hospital.

## Ouvidoria

Na administração do hospital encontra-se o Setor de Ouvidoria, onde as pessoas podem fazer sua sugestão ou crítica por escrito, por e-mail no endereço [ouvidoria@santacasabraganca.com.br](mailto:ouvidoria@santacasabraganca.com.br), pelo site [www.santacasabraganca.com.br](http://www.santacasabraganca.com.br) ou pessoalmente. Informações através do telefone (11) 4481-8286.

## Telefonia

O acesso ao serviço de telefonia deve ser solicitado à telefonista, discando o nº 9.

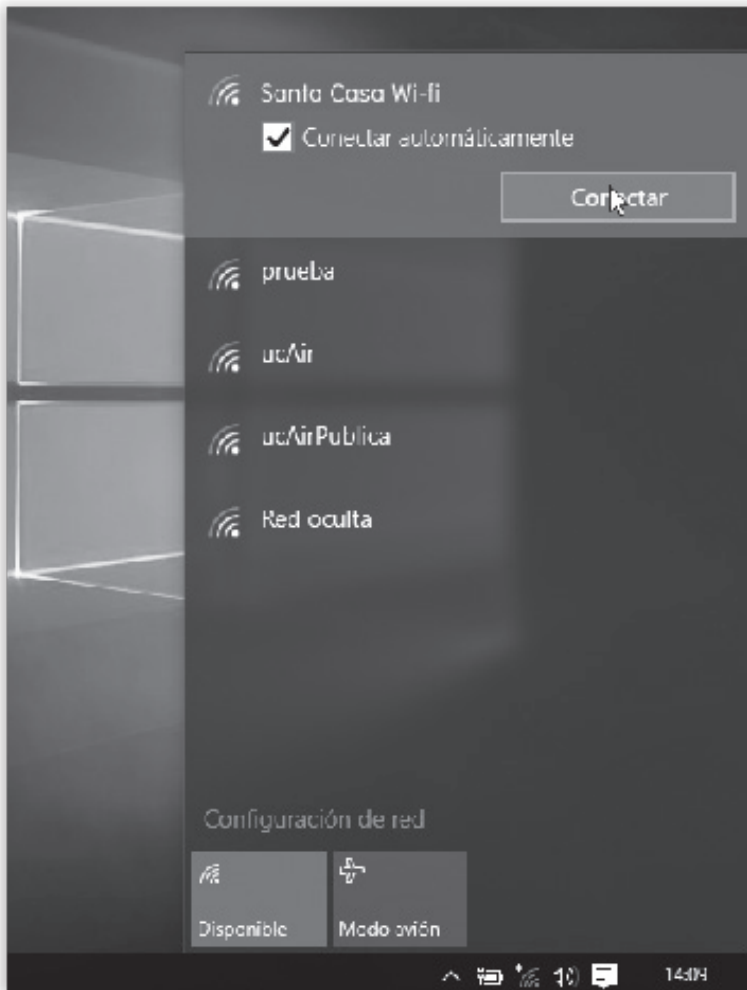
Ligações locais dos aparelhos instalados nos apartamentos, com duração inferior a 3 minutos não serão cobradas. As ligações com duração superior a 3 minutos serão cobradas de acordo com a tabela do hospital.

Além dos telefones instalados nos apartamentos, existem aparelhos públicos na entrada do Pronto Socorro do hospital.

# Internet

Conexão à rede WI-FI Santa Casa

Selecione a rede WI-FI Santa Casa em sua lista de redes disponíveis:





## Direitos do Paciente

- 1 - Ser identificado pelo seu nome e sobrenome.
- 2 - Receber atendimento por parte de profissionais identificados, por meio de crachá, com nome e cargo que ocupa.
- 3 - Receber atendimento digno, humano, atencioso e respeitoso, independente de sua cor, credo, idade, sexo, orientação sexual, diagnóstico ou qualquer outra forma de preconceito.
- 4 - Ser atendido em local próprio e adequado, visando sempre que possível a preservação de sua intimidade e privacidade.
- 5 - Receber do profissional responsável informações claras e compreensíveis sobre o atendimento que está sendo prestado, os riscos do tratamento, as vantagens e as desvantagens da hospitalização ou as diversas técnicas a serem empregadas, bem como a revelação quanto aos prognósticos e ao quadro clínico e cirúrgico, salvo quando tal informação possa afetar psicologicamente o paciente.
- 6 - Consentir ou recusar assistência psicológica, social e espiritual.
- 7 - Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos após receber adequada informação, podendo revogar a recusa destes a qualquer momento.
- 8 - Ter sua dor adequadamente avaliada, tratada e monitorada durante a internação hospitalar ou ambulatorial.
- 9 - Ter a proteção dos pertences e objetos de valor que forem confiados à guarda da tesouraria deste hospital.
- 10 - Ter protegida sua integridade física com a adoção de medidas de vigilância, contenção, restrição e proteção, na medida em que os procedimentos e as instalações do hospital possibilitarem.
- 11 - Ter resguardada a confidencialidade de todo e qualquer segredo pessoal, incluindo histórico de saúde e intervenções através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública.



12 - Ter acesso às contas detalhadas relativas às despesas de seu tratamento tais como exames, medicações, taxas, diárias e valores de todos os procedimentos realizados.

13 - Ter acesso, de acordo com as normas do hospital, ao prontuário onde consta o diagnóstico e as informações relativas ao seu tratamento, podendo inclusive, obter cópia integral, por ocasião da alta hospitalar, mediante a solicitação via ofício à Diretoria Médica e o pagamento do custo de reprodução dos documentos.

## Deveres do Paciente e Acompanhante

1 - Conhecer e respeitar as normas da instituição, contidas no Termo de Responsabilidade e Solidariedade e no Manual de Orientação ao Paciente.

2 - Prestar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, como doenças prévias, alergias, procedimentos médicos e outros problemas relacionados à sua saúde.

3 - Informar e garantir a presença de um responsável (maior de 18 anos) pelo acompanhamento integral da criança e/ou adolescente internado.

4 - Respeitar os horários de visita estipulados pela instituição, cumprindo as normas pertinentes.

5 - Cumprir e fazer cumprir as instruções recebidas, e quando não for possível, por qualquer razão, comunicar imediatamente aos profissionais responsáveis pelo seu cuidado e tratamento.

6 - Assumir integralmente a responsabilidade pelas suas ações e/ou omissões caso se recuse a receber tratamento ou não siga as instruções recebidas dos profissionais responsáveis pelo seu cuidado e tratamento.



7 - Respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores da instituição e profissionais de saúde envolvidos na assistência, tratando-os com civilidade e cortesia.

8 - Respeitar o silêncio e contribuir no controle de ruídos, evitando barulhos que venham perturbar o descanso dos demais.

9 - Zelar pelo patrimônio da instituição colocado à disposição para seu tratamento e conforto.

10 - Não fumar nas dependências internas do Hospital.

11 - Não manipular equipamentos hospitalares.

12 - Não realizar filmagens nas dependências do hospital sem consentimento prévio do mesmo.

13 - Não utilizar o telefone celular nas áreas restritas, devido as interferências nos aparelhos médicos.

14 - Não pernoitar mais de um acompanhante no aposento.

15 - Não trazer alimentos para pacientes e não consumir alimentos que não sejam fornecidos pelo hospital.

16 - Não utilizar roupas do hospital que são de uso exclusivo do paciente.

17 - O uso de telefone celular poderá interferir no funcionamento dos equipamentos hospitalares, portanto é proibida sua utilização nos setores de diagnóstico, UTIs, Pronto Socorro e Centros Cirúrgicos. Será permitido o uso do aparelho celular nas demais dependências do hospital desde que os referidos aparelhos sejam dotados de sinal de recepção “chamada tipo vibratória”.

18 - Usar apenas os elevadores sociais, observando e respeitando a capacidade de lotação.

**Observação:** para crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes civilmente, os direitos e deveres descritos devem ser exercidos por seu responsável legal.

# Telefones Úteis

## **COMPLEXO HOSPITALAR: (11) 4481-8000**

AMBULATÓRIO - AGENDAMENTO DE CONSULTAS: (11) 4481-8004

CENTRO DE HEMODINÂMICA - CARDIO CENTER: (11) 4481-8240

FARMÁCIA SANTA CASA: (11) 4481-8028

GOVERNANÇA SANTA CASA: (11) 4481-8289

LABORATÓRIO - UNIDADE CENTRO: (11) 4481-8034

OUIDORIA - SANTA CASA: (11) 4481-8286

SANTA CASA SAÚDE - SENHA AUTORIZAÇÃO: (11) 4481-8007 OU 0800-7700359

PRONTO CLÍNICA: (11) 4481-8008

RECEPÇÃO DE CONVÊNIOS: (11) 4481-8030

RECEPÇÃO SUS: (11) 4481-8035

SERVIÇO DE ENDOSCOPIA / COLONOSCOPIA / BRONCOSCOPIA: (11) 4481-8042

TESOURARIA - SANTA CASA: (11) 4481-8031

UNIDADE DE CARDIOLOGIA: (11) 4481-8044

VIGILÂNCIA PATRIMONIAL: (11) 4481-8190

## **NÚCLEO AVANÇADO UNIDADE MILLENIUM**

CDI - CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM: (11) 2490 - 1817

LABORATÓRIO - UNIDADE MILLENIUM: (11) 2490-1800





Anotações

Anotações

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---







# Anotações

## Anotações

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA



# SANTA CASA DE MISERICÓRDIA BRAGANÇA PAULISTA

Uma Entidade Movida pelo Bem.