



# MANUAL DE ORIENTAÇÃO AO PACIENTE



Serviços

Informações Úteis

Hotelaria

Direitos e Deveres



**SANTA CRUZ**  
H O S P I T A L



## SUMÁRIO

---

1. Internação
  - Cobertura Contratual pelos Planos de Saúde
  - Tabela de Preços
  - Diária Hospitalar
  - Produtos não cobertos pelos Planos de Saúde. Não sendo permitido trazer de fora por critérios de segurança ao paciente.
  - Produtos não cobertos pelos Planos de Saúde. Devem ser trazidos pelo paciente.
  - Serviços de apoio não cobertos pelos Planos de Saúde
2. Diferença de Acomodação
3. Assistência Médica / Enfermagem
4. Transferência e Alta Hospitalar
  - Transferência Interna
  - Altas
5. Serviço de Nutrição e Dietética para pacientes e acompanhantes
  - Refeições para pacientes
  - Refeições para acompanhantes
  - Cafeteria
6. Horário de Visita, número de visitantes e acompanhantes
  - Enfermarias, Apartamentos, TMO e UTI's
  - Acompanhantes e Cuidadores
  - Troca de Acompanhantes
  - Declarações de Acompanhantes
7. Orientações Médicas
  - Apartamentos, Enfermarias, UTI's e TMO
  - Informações Médicas fora do horário de visita médica
8. Orientações do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar para visitantes, acompanhantes e cuidadores
9. Uso do Telefone e Controle Remoto
  - Nas acomodações
  - Telefone Público
10. Guarda de Bens e Valores
11. Contas Hospitalares
12. Disposições Gerais / Informações
13. Direitos do Paciente
14. Deveres do Paciente
15. Proibições
16. Ramais e telefones úteis

Anexo: Protocolo de Recebimento e Ciência do Manual de Orientação ao Paciente



## 1. INTERNAÇÃO

O paciente e seu responsável no ato da internação assinam, juntamente com o Hospital Santa Cruz, o Contrato de Prestação de Serviço Médicos e Hospitalares (atendimento particular e plano de saúde), onde ficam estabelecidos os direitos e as obrigações de ambas as partes. A internação do paciente é efetuada, necessariamente, sob a responsabilidade do Médico devidamente credenciado pelo Hospital.

### Tabela de Preços

Está à disposição do paciente ou de seu responsável, no Caixa, localizado no 1º andar (sala 100) a tabela de preços das diárias praticadas pelo Hospital. As taxas referentes aos materiais, medicamentos, procedimentos, exames etc., serão incluídas posteriormente na conta, conforme utilização, caso não ocorra cobertura pelo Plano de Saúde.

### Cobertura Contratual pelos Planos de Saúde

Refere-se à cobertura contratada entre o paciente e seu Plano de Saúde, mediante as carências cumpridas e passivas de restrições contratuais entre as partes. Tendo o paciente conhecimento de seus direitos contratuais, é também co-responsável em providenciar todas as autorizações que se fizerem necessárias, podendo por meio do site da ANS verificar o rol de procedimentos cobertos pelos Planos de Saúde.

**Diária Hospitalar** – acomodação de direito do paciente (apartamento ou enfermaria e UTI), Dieta do Paciente, Higiene Bucal e Corporal, incluindo utilização de acessórios para banho no leito, Roupas de Cama e Banho, Documentação Clínica, Limpeza e Desinfecção da Acomodação, Sistematização da Assistência de Enfermagem (consulta, evolução e prescrição do Enfermeiro e serviços básicos da equipe de Enfermagem).

Exames especializados, procedimentos cirúrgicos, materiais e medicamentos são autorizados de acordo com o cumprimento de carências e coberturas pré estabelecidas pelo Plano de Saúde contratado pelo paciente.

Produtos não cobertos pelos Planos de Saúde e não permitidos trazer de fora, por critérios de segurança ao paciente.

Produtos que não são cobertos pelos Planos de Saúde, e que serão cobrados como particular, caso seja necessário sua utilização.

- Dermodex – Bepantol - Enxaguatórios Bucais (Cepacol, Periogard, Cariax) - Hipoglós – Hirudóid – Niquitin - Protetor de calcâneo/ tornozelo;
- Óleo de Amêndoas - Extrato de Kamomilla - Pielsana – Soapex – Dersani – Fraldas;
- Colchão de espuma piramidal (caixa de ovos) e capa descartáveis;
- Urinol descartável (Papagaio/Comadre);
- Lâmina para tricotomia, escova de dente, coxim (apoio para mãos e pés);
- Colar cervical, tipóia.



Produtos não cobertos pelos Planos de Saúde e que devem ser trazidos pelo paciente.

- Meia antiembólica, óculos de gel, cinta modeladora, meia de compressão e robofoot.

Serviços de apoio não cobertos pelos Planos de Saúde

- Acompanhamento psicológico para familiares;
- Acompanhamento psicológico para pacientes (depende de cobertura contratada junto ao Plano de Saúde).

## 2. DIFERENÇA DE ACOMODAÇÃO

O paciente ou seu responsável legal poderão solicitar diferença de acomodação, ou seja, solicitar leito superior ao seu de direito pelo Plano de Saúde, desde que haja disponibilidade por parte do Hospital.

Ao optar pela acomodação superior, além da diferença de diária hoteleira serão cobrados a diferença de honorários Médicos e de Profissionais Assistenciais, como Fisioterapeuta, Psicólogo, Nutrólogo, Fonoaudiólogo e demais profissionais que assistam ao paciente a partir da data de troca de acomodação até a alta.

Os honorários Médicos e Assistenciais devem ser acordados diretamente com o profissional.

Após ciência dos valores e decisão de efetuar a troca de acomodação, o paciente e/ou responsável deve assinar o Termo de Esclarecimento e Livre Opção para Mudança de Acomodação de Enfermaria para Apartamento, no setor Gerenciamento de Leitos, localizado no 1º andar.

## 3. ASSISTÊNCIA MÉDICA/ ENFERMAGEM

- O Hospital mantém à disposição Médicos plantonistas, 24 horas por dia, para atender as emergências de pacientes internados, notificando, logo que possível, o Médico responsável;
- As informações sobre o estado de saúde dos pacientes são fornecidas somente pelo Médico responsável ou pelo Médico plantonista da UTI;
- A Enfermagem, bem como os demais profissionais do Hospital, atendem somente as ordens prescritas pelos Médicos responsáveis, ou pelos seus legítimos substitutos. Assim sendo, caso o paciente esteja utilizando algum medicamento quando da internação, deve ser informado ao Médico responsável para que lhe seja prescrito.

## 4. TRANSFERÊNCIA E ALTA HOSPITALAR

Transferência Interna: se houver necessidade de transferência do paciente para a UTI, a acomodação por ele ocupada deverá ser liberada pelos familiares e/ou acompanhantes em até 01 (uma) hora após a transferência, para que não ocorra cobrança de diária hoteleira.



Altas: os familiares devem se programar quanto a alta hospitalar. Trazer roupas apropriadas, providenciar meio de transporte para o paciente e responsável legal para assinatura da alta e orientações, cumprindo rigorosamente o prazo de 01(uma) hora pós alta para desocupação da acomodação. Encerrando o prazo de 01 (uma) hora pós alta médica inicia-se a cobrança de diária hoteleira.

## 5. SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA PARA PACIENTES E ACOMPANHANTES

### Refeições para pacientes

Desjejum.....	7h15 às 10h30
Almoço.....	11h15 às 13h30
Lanche.....	14h15 às 16h30
Jantar.....	17h15 às 19h30
Ceia.....	a partir das 20h15

As refeições e água mineral são servidas nos quartos e seguem rigorosamente as prescrições médicas e ajustes dietoterápicos realizado pela equipe de Nutricionistas para o paciente.

### Refeições para Acompanhantes

O Hospital fornece o desjejum, almoço e jantar aos acompanhantes dos pacientes de acordo com a cobertura contratual por parte do Plano de Saúde ou pagamento no Caixa, no 1º andar (sala 100), no ato da alta hospitalar.

Necessário reserva prévia das refeições para acompanhantes por meio dos ramais 2082 | 2083.

Desjejum.....	reserva até às 08h00
Almoço.....	reserva até às 10h30
Jantar.....	reserva até às 16h30

Solicitações posteriores aos horários identificados acima ficarão sujeitas à verificação de disponibilidade.

Nas unidades de Internação existem bebedouros disponíveis para os acompanhantes.

### Cafeteria

Localizada na área externa do Hospital, à disposição 24 horas. Não oferece serviço de entrega.

## 6. HORÁRIO DE VISITA, NÚMERO DE VISITANTES E ACOMPANHANTES

O Hospital não permite visitas de menores de 12 anos em nenhuma das acomodações.



## Enfermarias - 9h às 21h

Permitido 1 acompanhante das 9h às 21h e 1 visitante com revezamento na Recepção Central ou 2 visitantes na ausência de um acompanhante.

## Apartamentos - 9h às 21h

Permitido 1 acompanhante 24 horas e 3 visitantes com revezamento na Recepção Central ou 4 visitantes.

## Unidade de Transplante Medula Óssea (TMO) - 14h às 20h.

Permitidos 2 visitantes por dia sem revezamento ou conforme orientação específica do Enfermeiro responsável.

## UTI Geral - 15h às 15h30 (vespertino)

20h às 20h30 (noturno)

Permitidos 2 visitantes por horário, sem revezamento.

## UTI Neurológica - 14h30 às 15h (vespertino)

20h30 às 21h (noturno)

Permitidos 2 visitantes por horário, sem revezamento.

## UTI Coronariana (UCO) - 15h30 às 16h (vespertino)

21h às 21h30 (noturno)

Permitidos 2 visitantes por horário, sem revezamento.

Para pacientes em isolamento, permitido a entrada de 2 pessoas, sendo, 1 visitante e 1 acompanhante, autorizado o revezamento somente do acompanhante, 3 vezes ao dia.

**Atenção:** visitas na UTI podem ser suspensas ou interrompidas a qualquer tempo, por determinação médica ou de enfermagem, para receber pacientes e/ou atender urgências na unidade.

Não é permitido o uso de celulares e/ou câmeras fotográficas para registro de imagens dentro das unidades.

## Acompanhantes e Cuidadores

Não é permitido acompanhantes ou cuidadores menores de 18 anos.

## Troca de Acompanhante

A troca de acompanhante será permitida somente nos horários: das 5h às 23h, de 2ª a sábado e aos domingos das 6h às 23h, na Recepção Central.

## Declarações de Acompanhantes

Solicitar e retirar a Declaração de Acompanhante todos os dias no setor Internação, no 1º andar. Não serão fornecidas Declarações de Acompanhantes com datas retroativas.



## 7. ORIENTAÇÕES MÉDICAS

Apartamentos e Enfermarias - fornecidas no período diurno durante a visita médica no próprio quarto do paciente.

UTI Geral, UTI Neuro e UCO - fornecidas apenas na visita do período da tarde, no leito e apenas para parentes diretos (filhos, esposa, marido, irmãos, pai e mãe).

TMO - fornecidas na visita médica ou por agendamento, de acordo com solicitação da equipe médica.

Não serão fornecidas informações sobre o estado do paciente à amigos, colegas, vizinhos e namorado (a). Fica a cargo de familiares diretos informar ou não o estado do paciente.

Informações médicas fora do horário de visita médica

- Pacientes em Apartamento ou Enfermaria - o familiar deve dirigir-se ao Enfermeiro da unidade para intermediar o contato Médico.
- Pacientes em UTI's – o familiar deve dirigir-se ao Serviço Social para intermediar o contato Médico.

## 8. ORIENTAÇÕES DO SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH) PARA VISITANTES, ACOMPANHANTES E CUIDADORES

O SCIH é o setor do Hospital que tem por objetivo prevenir e controlar as infecções hospitalares. Para prevenir as infecções é importante seguir alguns cuidados:

- Higienizar sempre as mãos (com água e sabão ou álcool gel) antes e após entrar no quarto do paciente; Evitar a visita se estiver com gripe, conjuntivite, diarreia ou debilidades; Não sentar na cama do paciente; Não utilizar os pertences do paciente; Não trazer flores, bichos de pelúcia e alimentos. Em isolamentos seguir as orientações da Enfermagem.

## 9. USO DO TELEFONE E CONTROLE REMOTO

Nas acomodações (apartamentos e enfermarias):

- Ligações externas para celular, grande SP, somente por meio da telefonista, com tarifação para pagamento na alta hospitalar;
- Os telefones dos postos de enfermagem e das recepções são de uso exclusivo dos setores, não sendo permitido solicitar ou realizar ligações desses locais.

Telefone Público

Dispomos de telefones públicos no andar térreo, ao lado do Pronto Atendimento Geral.



## Controle Remoto

Os controles remotos ficam a disposição nos apartamentos e devem ser deixados no quarto no momento da alta hospitalar.

## 10. GUARDA DE BENS E VALORES

- O Hospital somente se responsabiliza por objetos e valores de pacientes que estejam relacionados em formulário específico, guardados e sob responsabilidade do Hospital;
- A guarda de bens e valores deve ser solicitada no momento da internação ou à Enfermagem na unidade hospitalar para que a Recepção ou o setor Segurança Patrimonial seja acionado;
- Os bens deixados sob a guarda do Hospital serão mantidos por 1 mês após a alta. Caso não sejam retirados neste período, serão avaliados e, se pertinente, encaminhados para doação à Sociedade Beneficente Casa da Esperança (Kibô-no-lê).

## 11. CONTAS HOSPITALARES

- A internação cirúrgica particular requer depósito inicial que pode ser feito em dinheiro, cheque do paciente/responsável ou cartão de crédito/débito (Visa, Master ou Dinners);
- As contas hospitalares de pacientes particulares podem ser solicitadas a qualquer tempo pelo responsável financeiro junto ao Caixa, no 1º andar (sala 100). O Caixa solicitará ao paciente/responsável um complemento de depósito sempre que necessário. Horário de funcionamento do Caixa: de 2ª a 6ª feira, das 7h às 20h e feriados das 7h às 19h;
- No caso dos Planos de Saúde, as despesas não cobertas pelo plano, serão cobradas do paciente/responsável. Tais como: materiais especiais órteses, próteses, exames, medicamentos e outros.
- O Hospital não pratica cobrança financeira ou solicitação de depósitos por telefone ou e-mail. Todo pagamento por serviço médico hospitalar e hoteleiro deve ser efetuado, exclusivamente, no Caixa do Hospital.

## 12. DISPOSIÇÕES GERAIS / INFORMAÇÕES

- Os colaboradores não estão autorizados a receber gorjetas. Bom atendimento é inerente à formação e orientação profissional;
- Durante o período de internação a integridade da acomodação e dos bens nela existentes são de responsabilidade do paciente;
- O Hospital cobrará o ressarcimento equivalente aos danos ou extravios causados em seus móveis, roupas e demais objetos existentes nas acomodações utilizadas;
- O serviço de estacionamento é terceirizado e seus custos deverão ser arcados pelo usuário. Há uma tolerância de 10 minutos para embarque e desembarque;
- O Hospital não se responsabiliza pelos veículos estacionados dentro dos seus limites, nem pelos objetos deixados em seu interior;



- No ato da internação o paciente ou acompanhante receberá a Pesquisa de Satisfação. Após o preenchimento, depositar em urnas existentes nos Postos de Enfermagem ou na Recepção Central.

Ressaltamos a importância do seu preenchimento para que possamos avaliar nossos serviços e aperfeiçoá-los.

## 13. DIREITOS DO PACIENTE

- Ter um atendimento humano, atencioso e respeitoso, por parte de todos os colaboradores da Instituição;
- Ter um local digno e adequado para seu atendimento;
- Ter segurança e integridade física;
- Não sofrer discriminação nos serviços de saúde por ser portador de qualquer tipo de patologia;
- Manter sua privacidade;
- Ser atendido com dignidade e respeito;
- O paciente adolescente, na forma do Estatuto da Criança e Adolescente (Lei 8069 de 13/07/1990), tem direito a acompanhamento integral de pais ou responsável legal, garantindo humanidade a seu tratamento e assegurando direito à família durante seu processo de hospitalização. Nos casos de Terapia Intensiva, o acompanhamento integral somente será possível mediante autorização do Médico;
- Receber dos colaboradores habilitados, presentes no local, auxílio imediato e oportuno para a melhoria de seu conforto e bem-estar;
- Ter acompanhante, se desejar, tanto nas consultas, como nas internações. As visitas de parentes e amigos são disciplinadas em horários previamente estabelecidos pelo Hospital, de forma que não comprometam as atividades médicas/sanitárias;
- Identificar o colaborador por meio do crachá funcional;
- Ter seu prontuário elaborado de forma legível e poder consultá-lo a qualquer momento;
- Receber seu diagnóstico e tratamento por escrito, identificado com o nome do profissional de saúde e seu registro no respectivo Conselho Profissional, de forma clara e legível;
- Conhecer a procedência do sangue ou hemoderivados para a transfusão. As informações sobre o atestado de sorologia, data da coleta, data da validade do sangue e grupo sanguíneo são fornecidas por meio de rótulo na bolsa de sangue;
- Receber explicações claras sobre o exame a que vai ser submetido e para qual finalidade irá ser coletado o material;
- Ter informações claras, simples e compreensivas, adaptadas à sua condição cultural, sobre as ações diagnósticas e terapêuticas. As informações somente serão transmitidas à família ou a outras pessoas por indicação do paciente;
- Consentir ou revogar autorizações para realizar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos;
- Não ter nenhum órgão retirado de seu corpo sem prévia aprovação;
- Participar do processo de cuidado sendo orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após alta;
- Ser resguardado de seus segredos, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública;



- Receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa;
- Expressar a vontade de doar órgãos;
- Expressar suas sugestões, queixas ou apreciações;
- O paciente idoso, na forma do Estatuto do Idoso (Lei 10741 de 01/10/2003), tem direito a acompanhamento integral de familiar ou responsável legal garantindo humanidade a seu tratamento e assegurando esse direito à família durante seu processo de hospitalização. Nos casos de Terapia Intensiva, o acompanhante integral somente será possível mediante autorização do Médico.

## 14. DEVERES DO PACIENTE

- O paciente/responsável tem o dever de fornecer informações precisas e completas sobre o seu histórico de saúde, doenças com conhecimento prévio, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde;
- O paciente deverá informar mudanças inesperadas de seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento;
- O paciente deverá seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências de sua recusa;
- O paciente deverá indicar o responsável financeiro pelo tratamento hospitalar, informando ao Hospital sobre quaisquer mudanças nesta indicação;
- Não fazer barulho, não falar em voz alta e ser discreto;
- Nas acomodações enfermaria cabe a cada paciente respeitar a privacidade, o silêncio e o espaço físico do outro;
- Não manipular equipamentos hospitalares;
- O paciente não deve tomar nenhum medicamento sem o conhecimento da enfermagem;
- Cuidar e fazer uso da roupa hospitalar de maneira adequada, zelando por sua integridade;
- Permitir o cumprimento da rotina diária e obrigatória da Higiene Hospitalar, e as programações do controle de pragas nas acomodações.

## 15. PROIBIÇÕES

Visando o bem-estar dos pacientes é expressamente proibido:

- Fumar nas dependências internas do Hospital, inclusive área do estacionamento e cafeteria (Lei municipal 9.120 de 08/10/1980);
- Realizar visitas entre pacientes, sem prévia autorização do médico responsável e do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH);
- Acompanhantes, visitantes e cuidadores visitarem quartos de outros pacientes;
- O mesmo cuidador tomar conta de dois ou mais pacientes no mesmo período;
- Acompanhantes e cuidadores, circularem em trajés de dormir fora do apartamento ou enfermaria;
- Visita de menores de 12 anos;
- Acompanhantes do sexo oposto em enfermaria;
- Mais de um acompanhante pernoitar com o paciente no apartamento;



- Continuar ocupando a acomodação ou usando os serviços de enfermagem, 01 (uma) hora após a alta médica;
- Entrar com flores, bichos de pelúcia nas dependências do Hospital;
- Ligar aparelhos elétricos nos quartos e/ou corredores, exceto celular, *tablet* ou *notebook*;
- Fique atento à sinalização de uso de celulares nas dependências do Hospital. Na UTI é proibido o uso de celular, pela interferência nos equipamentos de suporte a vida.
- É terminantemente proibido registro de imagens dentro das dependências do Hospital;
- Cozinhar, lavar e estender roupas nas acomodações e janelas;
- Entrada de visitantes antes das 9h e após 21h nas unidades de internação;
- Solicitar aos colaboradores do Hospital serviços que não sejam de sua competência, como transporte de malas, compra de jornais, revistas, comida etc.;
- Trazer qualquer tipo de alimento para o paciente sem autorização médica e liberação do Serviço de Nutrição e Dietética (SND);
- Entrar com alimentos no quarto para acompanhante;
- Administrar ao paciente qualquer tipo de medicamento, mesmo fitoterápicos, sem autorização médica.  
São considerados exceções: medicamentos distribuídos pelo Ministério da Saúde para atendimento de programas governamentais e medicamentos manipulados, os quais necessitam de autorizações do Médico e validação do Farmacêutico do Hospital;
- Visitantes, acompanhantes e cuidadores manipulem equipamentos hospitalares ou administrem medicamentos ao paciente sem o conhecimento da enfermagem.

## 16. RAMAIS E TELEFONES ÚTEIS

Telefonista.....	9
Estacionamento.....	2097
Internação.....	2100
Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).....	2115
Serviço de Nutrição e Dietética (SND).....	2082/2083
Serviço Social (manhã/tarde).....	2048/2032
TAXI.....	5549-9610

Informamos que a versão eletrônica deste manual encontra-se disponível em nosso site [www.hospitalsantacruz.com.br](http://www.hospitalsantacruz.com.br)



Rua Santa Cruz, 398 | Vila Mariana  
CEP 04122-000 | São Paulo SP | Brasil  
Central de Agendamento 11 5080-2002  
[www.hospitalsantacruz.com.br](http://www.hospitalsantacruz.com.br)