Orientações aos pacientes e acompanhantes



Seja bem-vindo à



Nossa Santa Casa



Este material foi desenvolvido para garantir bem-estar durante sua estadia em nossa Instituição.

As informações contidas neste manual são de extrema importância para que possamos proporcionar um atendimento humanizado, acolhedor e de aualidade.

Pedimos que leia atentamente e esclareça suas dúvidas.

Visão

Ser reconhecido como uma Instituição comprometida com a qualidade, segurança do paciente e valorização profissional através de uma gestão sustentável, participativa e transparente.

Missão

Oferecer soluções em saúde para a comunidade local e regional, através de um atendimento humanizado, respeitando os princípios éticos e morais.

Valores

Somos uma Instituição centenária, misericordiosa, que visa o atendimento humanizado com foco no cliente sempre com valores certos, verdade, amor e respeito.

- Ética
- Humanização
- Comprometimento
 - Segurança
- Responsabilidade Socioambiental

Posso mudar de acomodação?





A Santa Casa de Misericórdia de Itaiubá, oferece auartos coletivos e privativos. Se você é paciente conveniado, o tipo de acomodação à qual você tem direito é aquela contratada pelo seu convênio. Se você é paciente particular, o quarto será sempre privativo.



Caso o paciente prefira permanecer em acomodação de valor superior à contratada, as despesas extras serão reajustados ao valor das diárias, conforme pacote hospitalar.



Para solicitar ou alterar o tipo de acomodação, procure o setor financeiro da Nossa Santa Casa e oriente-se sobre valores e formas de pagamento.

O que devo fazer para colaborar com o Controle de Infecção Hospitalar?





Para proteger o paciente e a si mesmo, aiude a combater a transmissão de micro-organismos lavando as mãos regularmente.



Evite visitar a Santa Casa se estiver gripado, com diarreia ou qualquer outra doenca infecciosa.



Posso ter acompanhantes?



Acompanhantes e visitantes devem sempre utilizar a identificação e crachá em local visível e lembrando de devolver

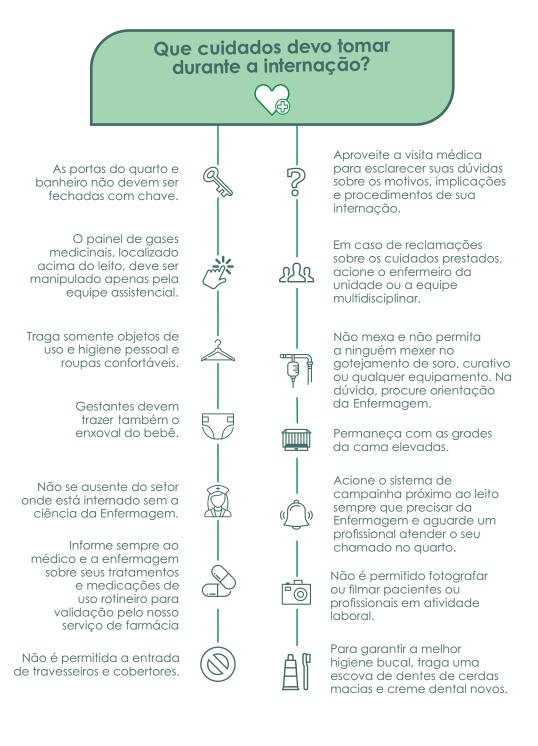
✓ Permitido

no ato da saída.

direito a acompanhantes.

X Não permitido

Não é permitida a veiculação de visitantes e acompanhantes em outras clínicas e acomodações. ** Todos pacientes SASB possuem



Quais as regras de conduta para acompanhantes e visitantes?





Utilize sempre a identificação para acompanhantes e visitantes, que deve ser retirada iunto a Recepção Central.



Mantenha silêncio nos corredores e quartos.



Colabore para a manutenção de um ambiente adequado. Nas dependências da Santa Casa não fume, não utilize trajes impróprios (bermudas curtas, minissaias, blusas curtas, roupa transparente, vestidos, shorts e regatas) e utilize sempre sapatos fechados.



Não é permitido, seguindo orientações da SCIH, a entrada de flores para os pacientes.



O que devo fazer se perder algum pertence?

A Santa Casa de Misericórdia de Itajubá não tem responsabilidade pelos pertences ou valores de pacientes e seus acompanhantes.



Objetos perdidos ou esquecidos nas dependências da Santa Casa, quando achados, são encaminhados ao Serviço Social e permanecem à disposição dos interessados por 15 dias. Após este período, são doados ou descartados.



Como funciona a Capelania Hospitalar?





Pacientes e familiares podem optar por receber visitas dos voluntários do serviço de Capelania Hospitalar, que atuam no amparo humano, social e espiritual, sem fazer distinção de religião.

Solicite a assistente social da Instituição a visita do voluntário da capelania hospitalar.

O que eu preciso saber sobre as refeições?





As refeições são servidas para pacientes e acompanhantes nos seguintes horários:

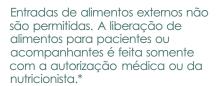
O Café da manhã: 8h às 9h.

⊗ Lanche da tarde: 14h30 às 15h30.

○ Ceia: 20h às 21h.



As refeições seguem uma dieta balanceada em qualidade e quantidade, conforme a prescrição médica/nutricional.



Todas as refeições de acompanhante são liberadas para convênio (apartamento e enfermaria com paciente dentro da idade de cobertura), particular, pacote e SASB.

Para acompanhantes SUS, serão liberadas as seguintes refeições: Almoço, jantar e ceia.

As demais refeições podem ser adquiridas diretamente com a copeira do setor.

*Os alimentos liberados pela nutricionista/médico deverão ser deixados na Recepção Central, devidamente identificados, para que sejam entregues ao serviço de nutrição e dietética, onde serão avaliados, higienizados e armazenados.

Os alimentos externos serão servidos pela copeira, mediante prescrição nutricional de acordo com a preferência do cliente.



O que preciso saber sobre o consumo de medicamentos?

Durante a internação, a Farmácia Hospitalar fornece medicamentos ao paciente exclusivamente para atender a prescrição médica.



A responsabilidade pela aquisição de medicamentos contínuos é do paciente ou de seu responsável legal. Estes medicamentos devem ser apresentados ao médico e a enfermagem para que sejam validados e armazenados em local adequado pela nosso servico de farmácia.



Após a alta hospitalar, os medicamentos para a continuação do tratamento devem ser adquiridos em farmácias externas.



Nenhum colaborador ou médico da instituição está autorizado a solicitar pagamento para a compra de medicamentos, seja por operação bancária ou dinheiro.



Importante

A Santa Casa NÃO entra em contato com pacientes ou familiares por telefone, solicitando dinheiro ou PIX para pagamento de exames e/ou procedimento. Antes de realizar qualquer transação entre em contato com a Instituição.

Como utilizar o estacionamento?





O estacionamento da Nossa Santa Casa é terceirizado e está disponível para os interessados que quiserem utilizá-lo mediante o pagamento de taxa. Por se tratar de um serviço terceirizado, a Santa Casa de Misericórdia de Itajubá não tem responsabilidade pelos veículos estacionados neste local.



O que devo fazer quando receber alta hospitalar?

Apresente o documento
e faça a entrega da
pulseira de identificação,
etiqueta e crachá do
acompanhante à
Recepcionista.
Não é permitido sair da
Instituição com etiqueta,
crachá e/ou pulseira de

identificação.



O prazo para a desocupação do quarto é de até 2 horas. Ultrapassando este período, serão cobrados custos referentes à extensão da internação* *Valores cobrados somente em internações pacote, particular, convênio e SASB.



Queremos a sua opinião!

Procure a nossa ouvidoria para sugestões, reclamações, elogios ou solicitações.



Telefone: (35) 3629-5600



WhatsApp: (35) 9 9941-8753



Email:

ouvidoria@santacasaitajuba.com.br



Pessoalmente:

De segunda à sexta-feira, na capela da Nossa Santa Casa das 7h às 11h e das 14h às 16h30.



Você contribui para melhorias da nossa Santa Casa e o maior beneficiado é você.

- 40% de desconto na valor das consultas
- 58% de desconto nas consultas do Pronto Atendimento
- Até 20% de desconto em exames Laboratoriais e de imagem
- Redução no valor dos procedimentos cirúrgicos e internação*
- Kit de exames preventivos gratuito (após 6 meses de contribuição consecutiva)
- Descontos nos comércios parceiros



