

Orientações aos pacientes e acompanhantes



Seja bem-vindo à

Nossa Santa Casa

NOSSA
SANTACASA
DE MISERICÓRDIA DE ITAJUBÁ



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 qualidade.

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 Itajubá, oferece quartos 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 reajustadas 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, ajude a combater a transmissão de micro-organismos lavando as mãos regularmente.



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

Posso ter acompanhantes?



Quarto Coletivo

SUS, Enfermaria e SASB**

Menores 18 anos* ✓

A partir de 60 anos* ✓

Outras faixas etárias ✗

Pessoas com necessidades especiais ✓



Quarto Privativo

Convênio (apartamento), Pacote, Particular

Menores 18 anos* ✓

A partir de 60 anos* ✓

Outras faixas etárias ✓



UTI

Menores 18 anos ✗

A partir de 60 anos ✗

Outras faixas etárias ✗



Maternidade

Gestantes e Puérperas ✓



✓ Permitido

✗ Não permitido

Acompanhantes e visitantes devem sempre utilizar a identificação e crachá em local visível e lembrando de devolver no ato da saída.

Não é permitida a veiculação de visitantes e acompanhantes em outras clínicas e acomodações.

** Todos pacientes SASB possuem direito a acompanhantes.

*Obrigação determinada por lei.

Que cuidados devo tomar durante a internação?



As portas do quarto e banheiro não devem ser fechadas com chave.



Aproveite a visita médica para esclarecer suas dúvidas sobre os motivos, implicações e procedimentos de sua internação.

O painel de gases medicinais, localizado acima do leito, deve ser manipulado apenas pela equipe assistencial.



Em caso de reclamações sobre os cuidados prestados, acione o enfermeiro da unidade ou a equipe multidisciplinar.

Traga somente objetos de uso e higiene pessoal e roupas confortáveis.



Não mexa e não permita a ninguém mexer no gotejamento de soro, curativo ou qualquer equipamento. Na dúvida, procure orientação da Enfermagem.

Gestantes devem trazer também o enxoval do bebê.



Permaneça com as grades da cama elevadas.

Não se ausente do setor onde está internado sem a ciência da Enfermagem.



Acione o sistema de campainha próximo ao leito sempre que precisar da Enfermagem e aguarde um profissional atender o seu chamado no quarto.

Informe sempre ao médico e a enfermagem sobre seus tratamentos e medicações de uso rotineiro para validação pelo nosso serviço de farmácia



Não é permitido fotografar ou filmar pacientes ou profissionais em atividade laboral.

Não é permitida a entrada de travesseiros e cobertores.



Para garantir a melhor higiene bucal, traga uma escova de dentes de cerdas macias e creme dental novos.

Quais as regras de conduta para acompanhantes e visitantes?



Utilize sempre a identificação para acompanhantes e visitantes, que deve ser retirada junto 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 trajés 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:

- ☑ **Café da manhã:** 8h às 9h.
- ☑ **Almoço:** 11h30 às 12h30.
- ☑ **Lanche da tarde:** 14h30 às 15h30.
- ☑ **Jantar:** 17h30 às 18h30.
- ☑ **Ceia:** 20h às 21h.



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

Entradas de alimentos externos não são permitidas. A liberação de alimentos para pacientes ou acompanhantes é feita somente com a autorização médica ou da nutricionista.*



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 pelo nosso serviço 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.



SASB

SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE BENEFICIENTE

Projeto Social Assistencial

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

Saiba mais: 35 3629 5600  35 9 9713 1281  @santacasaitajuba

