



COMPLEXO HOSPITALAR

**Santa Rosália**



# *Manual do Paciente*

# *Apresentação*



*O Hospital Santa Rosália é a única instituição hospitalar da Macrorregião referência em diagnóstico, tratamento de doenças e procedimentos de alta complexidade para cerca de 57 cidades e aproximadamente 900.000 pessoas.*

*O Manual do Paciente foi criado para que você possa conhecer todos os serviços oferecidos pelo Santa Rosália. Aqui você encontrará informações sobre o funcionamento e as normas dos nossos serviços, bem como dicas que deverão ajudá-lo e orientá-lo durante sua estadia em nosso hospital. Além disso, você ficará sabendo tudo o que seu acompanhante pode fazer para ajudar em sua recuperação.*



# CUIDADO COM O GOLPE

*O Hospital  
Santa Rosália*

**NÃO**  
*realiza cobranças  
por telefone.*

*Criminosos estão aproveitando do momento de fragilidade de quem tem parentes internados em hospitais para aplicar golpes por telefone.*

*Os bandidos ligam para os familiares do paciente cobrando honorários ou oferecendo medicamentos importados com desconto.*

*O Hospital Santa Rosália informa que questões de valores referentes a tratamentos de pacientes internados nesta instituição são tratados diretamente em nossa tesouraria e jamais por telefone.*

*Caso ocorra alguma ligação suspeita, não aceite as ofertas por telefone e não faça depósitos. Comunique imediatamente com os setores da ouvidoria e segurança do hospital.*

*Informações sobre valores, diagnósticos e tratamentos, somente são fornecidas pessoalmente.*



COMPLEXO HOSPITALAR

**SantaRosália**

“

## **Boas Vindas**

Este guia foi desenvolvido especialmente para melhor orientá-lo durante a permanência no Hospital Santa Rosália, aqui serão encontradas informações sobre o nosso funcionamento. A leitura deste material é muito importante, persistindo alguma dúvida, entre em contato com nossa equipe.

Seja bem- vindo(a)!

## **Missão**

Oferecer soluções em saúde com qualidade, na macrorregião nordeste de Minas Gerais.

## **Visão**

Ser reconhecido pela qualidade em soluções em saúde.

## **Valores**

Ética;  
Responsabilidade Social;  
Compromisso com Resultado.

## **Negócio**

”



## 1 - INTERNAÇÃO E TRATAMENTO

### 1.1 - Informações Sobre Internação

Para assegurar a qualidade do seu atendimento, é importante ter conhecimento dos motivos da sua internação, dos procedimentos que serão realizados e das implicações decorrentes do tratamento. Por isso, é essencial uma comunicação clara com o seu médico. Ao dar entrada no hospital, o paciente ou seu acompanhante deve informar à equipe assistencial sobre: histórico, medicamentos e procedimentos.

Recomendamos aos pacientes ou responsáveis que procurem saber, com antecedência, sobre a abrangência de seu plano ou seguro saúde, ou seja, quais procedimentos, serviços e honorários médicos são efetivamente cobertos, evitando assim, eventuais contratempos no fechamento da sua conta hospitalar. Informações sobre outros serviços e preços estarão à sua disposição na Tesouraria do Hospital. Na diária hospitalar, estão inclusas a acomodação e a refeição do paciente.

### 1.2 - Procedimentos de Internação

Os convênios cobrem as despesas hospitalares de acordo com o contrato assinado pelo cliente. Despesas hospitalares eventuais e não cobertas pelo plano de saúde poderão ocorrer ao longo de sua internação e serão informadas pela equipe da tesouraria pessoalmente.

Despesas hospitalares não serão cobradas por telefone. O Hospital Santa Rosália não solicitará qualquer depósito bancário para pagamento de despesas hospitalares. Todas as cobranças hospitalares extras serão informadas presencialmente, no hospital.

Menores de 18 anos ou incapacitados por qualquer razão (física ou legal) necessitam de um responsável pela internação, assim como, para maiores de 60 anos, recomenda-se uma referência para contato.

A diária hospitalar é indivisível e compreende o período das 12h do dia da internação às 12h do dia seguinte. No caso de pacientes internados em caráter particular, contas parciais serão emitidas e deverão ser quitadas a cada 48h.

Para maior segurança do paciente, no momento da internação, deverá ser identificado através de uma pulseira, contendo o nome completo, data de nascimento e o número de seu registro no Hospital Santa Rosália.

Essa pulseira deverá ser mantida durante todo o período que o paciente estiver internado e, quando o seu conteúdo estiver se apagando por qualquer razão, caso ainda não tenha sido trocado, recomendamos que você ou seus familiares solicitem a sua troca.

Os pacientes admitidos da unidade de emergência devem aguardar a liberação, higienização completa e preparo do leito para recebê-los. A equipe de internação informará ao paciente uma previsão de liberação deste leito.

#### 1.2.1 - Médicos Assistentes E Médicos Plantonistas

São deveres do médico assistente: prescrever as medicações e a dieta; manter o paciente informado sobre seu estado clínico, os procedimentos, bem como suas indicações, causas e consequências, e preencher corretamente o prontuário médico em toda a sua plenitude, inclusive os termos de consentimento informado (quando aplicáveis) e o sumário de alta.





### 1.2.2 - Prontuário Médico

O paciente poderá solicitar cópia dos documentos do prontuário após a alta médica, sendo cobrada a taxa de R\$ 0,20 (vinte centavos) por página do prontuário/laudos, exames de Raio X R\$ 0,70 (setenta centavos) o CD, Películas de Tomografia/Ressonância Magnética R\$ 0,75 (setenta e cinco centavos) cada.

A solicitação poderá ser realizada através de agendamento para solicitação via presencial pelo telefone 3529-1628, ou enviar a solicitação pelo e-mail [solicitacao.prontuarios@ahsr.org.br](mailto:solicitacao.prontuarios@ahsr.org.br).

As solicitações devem ser feitas no setor de Solicitação de Prontuário de segunda a quinta: 07:00 h às 11:00 h / 13:00 h às 16:30 h de sexta das 07:00 h às 11:00 h / 13:00 h às 15:30 h, localizado no 3º andar do prédio anexo, ramal 1628 ou pelo telefone (33) 3529.1628.

A solicitação presencial é feita pelo paciente, ou outra pessoa portando uma procuração com firma reconhecida em cartório. Caso o paciente seja menor de idade o responsável legal deverá fazer a solicitação. Em caso de óbito o cônjuge casado em cartório ou em união estável, pai, mãe, filho ou irmão pode fazer a solicitação.

Após ser feita a solicitação o setor tem um prazo de 10 dias úteis para poder providenciar a documentação, um ou dois dias antes de vencer este prazo o paciente deverá entrar em contato com o setor para saber se a documentação estará disponível para a retirada. Caso esteja disponível o setor irá agendar com o cliente uma data para retirada.

Exames laboratoriais poderão ser retirados sem solicitação, sendo necessário entrar em contato com o setor no telefone 3529-1628. Será entregue um protocolo no setor de prontuários e retirado no laboratório.

### 1.2.3 - Exames Complementares

As imagens e laudos originais de exames complementares realizados antes de sua hospitalização e trazidos ao Hospital Santa Rosália no momento de sua admissão devem permanecer sob a guarda dos seus familiares, evitando o extravio. Solicitamos que esses documentos sejam guardados em local seguro, após a avaliação da equipe médica.

### 1.2.4 - Enfermagem

Ao chegar à Unidade de Internação, você será recebido pela equipe de enfermagem, que o orientará no processo de admissão. É fundamental fornecer informações precisas sobre sua identificação, histórico médico, alergias e medicamentos em uso. O uso da pulseira de identificação é obrigatório para garantir sua segurança, bem como o registro no Quadro de Identificação que fica no leito em que você estará acomodado (a).

### 1.2.5 - Atendimento Multiprofissional

Durante sua internação, você será atendido por uma equipe multidisciplinar composta por médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, nutricionistas, psicologia, assistente social e outros profissionais de saúde. Eles trabalharão em conjunto para garantir um plano de tratamento personalizado e eficaz.





### 1.2.6 - Alimentação do Paciente

Contamos com a equipe de nutricionistas que planejam e supervisionam a produção e distribuição de todas as refeições, as quais são adaptadas às patologias do paciente, favorecendo a sua recuperação, lembramos que o tipo de dieta é prescrita pelo médico assistente.

#### **HORÁRIO DE ENTREGA DAS REFEIÇÕES DAS UNIDADES:**

07:15 h - Café da Manhã  
10:00 h - Colação (pequeno lanche)  
11:20 h - Almoço  
14:20 h - Lanche da Tarde  
17:20 h - Jantar  
20:30 h - Ceia



### 1.2.7 - Recolhimento dos Utensílios no Leito:

Os utensílios (garrafas térmicas, jarras e bandejas) entregues aos pacientes e/ou acompanhantes serão sempre recolhidos no horário de distribuição da refeição seguinte. Caso algum utensílio não seja devolvido, o mesmo será cobrado no final da internação.

### 1.2.8 - Refeição para Acompanhantes:

As refeições para acompanhantes serão servidas conforme o contrato com o Plano de saúde. Informação esta que será repassada no momento da internação.

Caso deseje comprar refeição, o acompanhante deverá se direcionar à tesouraria, realizar o pagamento da refeição e entregar o comprovante à copeira até duas horas antes da refeição desejada. Para informações sobre os valores de alimentação entrar em contato no Ramal 1512 ou telefone 33 3529 1512.

### 1.2.9 - Nutrição Clínica

A equipe de nutricionistas está a disposição de segunda a sexta-feira, no horário de 07:30 horas às 18:00 horas e sábado de 07:30 às 10:30 horas. A solicitação poderá ser feita a qualquer profissional da equipe.

Para garantir a segurança alimentar do paciente durante a internação, nenhum alimento preparado fora do Serviço de Nutrição e Dietética poderá ser oferecido ao paciente. Garantimos a qualidade da alimentação servida, bem como a adequação de nutrientes necessários para a recuperação do paciente. Não é permitida a entrada de alimentos no hospital, sem a devida autorização do Serviço de Nutrição.

Não é permitido oferecer aos pacientes alimentos e/ou bebidas que não sejam fornecidos pelo Serviço de Nutrição Clínica, sem autorização da nutricionista ou da equipe multiprofissional. O consumo destes poderá prejudicar o tratamento e o restabelecimento do paciente, inclusive retardando procedimentos diagnósticos e cirúrgicos.

Sua opinião sobre o sabor e aparência dos pratos é fundamental para tornarmos sua estadia mais agradável. Caso necessite falar com a nutricionista, informe à equipe de enfermagem.

### 1.2.10 - Consentimento Informado

*Sempre que forem indicados os procedimentos cirúrgicos, o paciente e/ou seu representante legal será orientado sobre riscos e benefícios envolvidos. Esta prática é formalizada por meio do termo de consentimento informado, assinado pelo médico e pelo paciente e/ou seu representante. Este documento é mantido junto ao prontuário médico.*

## 2 - HOSPEDAGEM

### 2.1 - Serviços Disponíveis Durante sua Internação

#### 2.1.1 - Acomodações

*Tipos: Apartamentos e Enfermarias.*

*Para Pacientes que optarem por acomodação superior ao seu plano de saúde é exigido à garantia em depósito (cheque ou espécie). Em caso de depósito em cheque, o mesmo está sujeito à consulta prévia para validação.*

*É importante lembrar que o Hospital Santa Rosália não se responsabiliza por objetos e valores pessoais durante a permanência do paciente.*

*ATENÇÃO: Durante a sua permanência no hospital, caso você seja transferido para UTI, os acompanhantes deverão desocupar o leito (apartamento ou enfermaria), guardando todos os pertences. Ao sair da UTI, você será encaminhado para um novo leito. Não é autorizada a permanência de bolsas na UTI. No momento da internação na UTI, os pertences dos pacientes serão protocolados e devolvidos ao responsável.*

#### 2.1.2 - Achados e Perdidos

*Pertences e documentos encontrados nas dependências do Hospital serão guardados por 30 dias e depois desprezados. Para informação e retirada dos pertences e documentos, dirija-se ao setor de Serviço de Atendimento ao Cliente ou entre em contato com telefone 33- 35291529.*

#### 2.1.3 - Higiene Hospitalar

*Diariamente a equipe da higiene hospitalar, composta por funcionários treinados, efetua a higienização e desinfecção das enfermarias e apartamentos, seguindo todos os requisitos do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar. Outras higienizações são realizadas sempre que necessário, ou quando solicitadas pela equipe de enfermagem.*

#### 2.1.4 - Enxoval Hospitalar

*No ato da internação do paciente, o leito já se encontra pronto:*

*Leitos particulares e convênios: lençol, lençol móvel, fronha, travesseiro.*

*Leitos Enfermaria SUS: lençol, lençol móvel e roupa de paciente.*

*O cobertor, a roupa do paciente e a toalha serão entregues quando solicitados pela equipe de enfermagem.*

*A roupa de cama do paciente é trocada diariamente após o banho. Ao longo do dia, caso haja necessidade de nova troca, solicite à equipe de enfermagem do andar.*

*Os convênios não disponibilizam peças de enxoval para acompanhantes. Os acompanhantes do SUS (que acompanham criança, gestante, puérpera e idoso) terão direito, desde que solicitado pela equipe de enfermagem.*

*O enxoval disponibilizado é controlado pelo Serviço de Governança Apoio - Rouparia, monitorados através do Sistema de Rádio Frequência.*





### 2.1.5 - Serviço de Concierge

*Trata-se de um profissional que visa oferecer atendimento personalizado ao paciente, enquanto ele estiver nas dependências do hospital. A concierge tira dúvidas, realiza escuta ativa dos pacientes em relação a limpeza da enfermeira/apartamento e se antecipa às necessidades do internado, proporcionando máximo conforto e contribuindo para a melhora do paciente. Além de suporte ao paciente, a concierge também auxilia os acompanhantes, fornecendo informações úteis correspondentes às informações do manual do paciente, com intuito de garantir uma experiência de excelência.*



### 2.1.6 - Ligações Telefônicas

*Para realizar ligação telefônica, disque “0” (zero), antes do número desejado. Toda ligação local, interurbana, internacional ou para celular será cobrada com base na tarifa da companhia telefônica. As despesas com ligações telefônicas são quitadas no momento da alta hospitalar. Para maiores informações entre em contato com o setor de tesouraria pelo ramal 1512.*

*Deve ser evitado o uso de aparelhos celulares nas dependências internas do hospital.*

### 2.1.7 - Serviço De Atendimento ao Cliente (sac)

*O serviço de Atendimento ao Cliente atua em parceria com todas as áreas envolvidas direta ou indiretamente no seu cuidado, buscando continuamente a melhoria de nossos processos através da experiência que você tem com nossa instituição e possibilitando conhecer e respeitar seus valores e suas necessidades. Portanto, precisamos conhecer como foi sua experiência.*

*Após sua alta hospitalar, você receberá uma pesquisa de satisfação. Sua avaliação é extremamente importante e contribuirá para o aperfeiçoamento dos serviços prestados. Não deixe de responder.*

### 2.1.8 - Canais De Atendimento Do Sac

*É um canal de relacionamento com pacientes e acompanhantes. Sua missão é ouvir sugestões, elogios e reclamações. Você pode expressar sua opinião através dos seguintes canais:*

*Telefone e/ou Whatzap: (33) 3529-1529 e E-mail:*

*Placa QR CODE - Anexadas nas Unidades de Internação de fácil visualização do paciente/acompanhante.*

*Canais alternativos que são as Mídias Sociais: Instagram, facebook e site institucional*

*Busca ativa beira leito: Realizada pela colaboradora SAC durante a internação do paciente.*

*O hospital dispõe do Serviço de Atendimento ao Cliente localizado no prédio externo juntamente com o Setor Serviço Social.*



### 2.1.9 - Certidão de Nascimento

*Unidade interligada de registro civil instalada na maternidade, permiti o registro e a emissão da certidão de nascimento dos recém-nascidos, antes mesmo da alta hospitalar.*



### 2.1.10 - Medicamentos

#### A - Segurança no uso de Medicamentos

*Todos os pacientes recebe medicações durante o atendimento. Por isso, você deve comunicar ao médico e/ou equipe de enfermagem se possui alguma alergia ou se trouxe medicamentos de casa.*

#### B - Medicamentos de uso Domiciliar

*Comunicar a equipe assistencial sobre os seus medicamentos de uso domiciliar. Após avaliação médica sobre a necessidade, ou não, de incluir os medicamentos em sua prescrição e, caso não façam parte da padronização da instituição esses serão prescritos como MEDICAMENTO DE USO PRÓPRIO e posteriormente o farmacêutico clínico será acionado para avaliação técnica destes e deverá preencher junto ao paciente e/ou acompanhante o Termo de Responsabilidade da Utilização de Medicamento Próprio.*

*Caso não sejam necessários os medicamentos serão devolvidos ao familiar para retorno para casa. Esse medicamento de uso domiciliar será acondicionado no posto de enfermagem, sob os cuidados deste profissional e administrados conforme prescrição médica e não serão mantidos no interior do quarto.*

#### C - Medicamentos não Padronizados

*Caso haja demanda de medicamentos que não sejam padronizados pela Comissão de Farmácia e Terapêutica, e esteja prescrito pelo médico, este serão avaliados pela equipe. Isto acarreta certa espera para a sua entrega (até 12 horas para medicamentos disponíveis em farmácias e drogarias, 48h úteis para medicamentos manipulados e até 72h para medicamentos exclusivos de uso hospitalar), motivo pelo qual todos os médicos do Corpo Clínico deste hospital são estimulados a adotar as alternativas de medicamentos disponibilizados na padronização.*

#### D - Alta Hospitalar

*Solicitar a enfermagem caso tenha realizado termo e medicamento próprio à devolução dos mesmos, em caso de esquecimento armazenaremos o mesmo durante 48 horas, após esse tempo descartaremos.*

*Solicitar a enfermagem caso tenha realizado Termo de Responsabilidade da Utilização de Medicamento Próprio à devolução dos medicamentos e em caso de esquecimento armazenaremos o mesmo durante 72 horas, após esse tempo os mesmos serão descartaremos.*





### 2.1.11 - Informações úteis para prevenção de Infecções (SCIH)

O Hospital Santa Rosália planeja de forma responsável a dieta de seus pacientes, seguindo a prescrição médica e a orientação de seus nutricionistas. O consumo de alimentos não fornecidos pela instituição poderá ser prejudicial. Não se deve trocar refeições entre pacientes e acompanhantes; a dieta do paciente é parte do tratamento e é preparada de acordo com suas necessidades. Em caso de dúvidas, solicite a presença dos nossos profissionais.

As mãos são os principais veículos de transmissão de microrganismos. Higienizar suas mãos com água e sabão ou álcool em gel antes de ter contato com o paciente e, principalmente após o contato com o mesmo ou materiais e mobílias disponíveis dentro do quarto ou da unidade onde o mesmo se encontra internado.

Alguns pacientes necessitam permanecer com cuidados que denominamos “precaução de contato” ou “isolamento”. Durante um tempo determinado ou por todo o período de internação. Nestes casos a equipe de saúde e os acompanhantes deverão utilizar equipamentos de proteção individual (EPI's) conforme a indicação do Ministério da Saúde, também representados nas placas de sinalização, que indicam o tipo de precaução/isolamento, sendo afixadas no leito do paciente ou na porta de entrada do quarto. Esses EPI's são disponibilizados pela equipe de enfermagem para demais colaboradores e acompanhantes de acordo as orientações do SCIH, de acordo com a necessidade. Estas medidas tem o objetivo de prevenir e controlar a disseminação de microrganismos nocivos à saúde.

Quanto aos presentes, orientamos que não tragam flores. Compreendemos se tratar de um gesto de atenção e carinho. Porém, a presença de flores em hospitais pode representar risco de contaminação para o paciente. Por isso, as flores destinadas aos pacientes serão mantidas sob a guarda da Hotelaria, durante 01 dia, para que a família as leve para casa. Recomendamos que os visitantes evitem trazê-las.

No hospital as rotinas e cuidados são diferentes, todas as orientações e atividades são voltadas à segurança do paciente. Pedimos que os acompanhantes não se sentem na cama do paciente, bem como nem o paciente e seu acompanhante circulem em outros quartos ou setores (há não ser quando necessário). No hospital as lixeiras são divididas entre lixo comum (para restos de alimentos, fraldas...) lixeiras para plástico e papel, lixo infectante. Observe as etiquetas das lixeiras antes do descarte.

Não é permitido o uso de bebida alcoólica, fumo, ou outras substâncias do genero.

Durante a permanência no hospital todos os acompanhantes e visitantes devem manter sua identificação.

É importante lembrar que não se deve deixar crianças se arrastando pelo chão do hospital, ou objetos e utensílios no chão.

### 2.1.12 - Paciente Seguro

Nosso Hospital, em consonância com as iniciativas mundiais para a segurança do paciente e qualidade assistencial, mantém forte compromisso com a cultura de segurança e processos de melhoria contínua. Podemos citar importantes ações, tais como implementar ações com foco nas metas internacionais;

**Identificação do paciente:** Os profissionais irão conferir sua pulseira de identificação antes da administração de medicamentos e procedimentos.

**Comunicação efetiva:** Todas as informações referentes ao cuidado e aos procedimentos realizados serão registradas no prontuário.

**Higienização das mãos:** todos devem higienizar as mãos com frequência, pacientes, acompanhantes, visitantes, profissionais da saúde. Este cuidado salva vidas, prevenindo infecções.



## 2.2 - Informações para visitantes e Acompanhantes

- Os visitantes e acompanhantes deve se identificar na recepção do Hospital, apresentando documento de identidade com foto.
- O acompanhante e o visitante devem manter a etiqueta de identificação fornecida na portaria durante todo o período que permanecerem nas dependências do hospital.
- O Hospital não se responsabiliza pela guarda de pertences e/ou valores, sendo os mesmos de responsabilidade do próprio paciente ou seus familiares.
- Não é permitida a entrada de crianças menores que 12(doze) anos para visita hospitalar.
- Só será permitida a entrada de ACOMPANHANTE menor de 18(dezoito) anos.
- Nos casos de enfermaria o acompanhante deve preferencialmente ser do mesmo sexo do paciente, garantindo a privacidade dos pacientes.
- O acompanhante e/ou visitante é exclusivo do paciente para qual foi designado, não sendo permitido transitar em outros setores/andares.
- Não é permitido o uso de ventiladores nas dependências do hospital.
- Não é permitido o uso de climatizadores nas dependências do hospital.
- Não é permitido a entrada com plantas/ flores no ambiente hospitalar.
- É expressamente proibido fumar nas dependências do hospital conforme LEI nº 9.294 de 15 de Julho de 1996.
- Não é permitida a permanência de pessoas com trajes inadequados (ROUPAS DECOTADAS, CURTAS OU TRANSPARENTES, PIJAMAS, CHINELO.) nas dependências do hospital a fim de evitar possível Infecção Hospitalar.
- Os pacientes internados pelo convênio SUS terão direito a acompanhante se o paciente tiver idade menor que 18(dezoito) anos ou acima de 60(sessenta) anos.
- Pacientes internados em enfermaria especial ou apartamento poderão ter 1(um) acompanhante 24 horas.
- Após a visita devolva a identificação na portaria, para que seja liberada a entrada de outro visitante.
- Os acompanhantes são permitidos nos casos de: Pacientes menores de 18 anos e maiores de 60 anos; pacientes portadores de necessidades especiais; indicação médica.
- Após 21h é permitida a permanência de apenas 01(um) acompanhante por noite.
- Não é permitido ingerir bebidas alcoólicas nas dependências do hospital.
- Não é permitido assentar no leito do paciente, evitando assim contaminação cruzada.
- O hospital reserva-se no direito de cobrar pelos danos causados ao seu patrimônio pelo paciente, acompanhante ou visitante.
- Não manejar os equipamentos e materiais que o paciente esteja fazendo uso( sondas, curativos, acessos venosos, bombas de infusão, entre outros).
- As informações sobre condições clínicas do paciente só poderão ser fornecidas pelo médico responsável pelo mesmo. No caos de UTI, as informações são transmitidas por meio de boletins diários e para pessoas autorizadas formalmente.



# HORÁRIOS DE VISITA

| SETOR             | HORÁRIOS                                                              | OBSERVAÇÕES                                                                                                 |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4º E              | 14 às 18h                                                             | 02 Visitantes por vez<br>Troca de acompanhante:<br>06:00h às 09:00h<br>14:00h às 15:00h<br>18:00h às 19:00h |
| 5º A              |                                                                       |                                                                                                             |
| P. A. 1º ANDAR    |                                                                       |                                                                                                             |
| 2º B              |                                                                       |                                                                                                             |
| PEDIATRIA         |                                                                       |                                                                                                             |
| MATERNIDADE       |                                                                       |                                                                                                             |
| 4º A              | 09 às 21h                                                             | 02 Visitantes por vez<br>Troca de acompanhante:<br>06:00h às 09:00h<br>14:00h às 15:00h<br>18:00h às 19:00h |
| 6º C              |                                                                       |                                                                                                             |
| UTI               | Segunda à Sexta-feira<br>15h às 16h<br>Sábado e Domingo<br>10h às 11h | 02 Visitantes<br>por horário                                                                                |
| UCO               | 14 às 15h                                                             | 02 Visitantes<br>por horário                                                                                |
| P.A. SALA AMARELA | 14 às 15h                                                             | 02 Visitantes<br>por horário                                                                                |



### 3 - PROCEDIMENTOS PARA ALTA E TRANSFERÊNCIA

#### 3.1. Transferência Interna

Sempre que o paciente necessitar ser transferido de uma unidade de internação para outra o apartamento ou enfermaria por ele ocupado deverá ser liberado imediatamente, não sendo permitida a permanência do acompanhante e/ou seus pertences na mesma.

#### 3.2. Transferência Externa

Pacientes com solicitação de transferência médica para serviços de referência ou município de origem, o médico preencherá as documentações necessárias, as quais serão encaminhadas para a condução junto ao setor Núcleo Interno de Regulação.

A transferência para outro hospital por solicitação do próprio paciente ou de seus familiares, será realizada mediante liberação médica e contato com o hospital de destino.

#### 3.3. Alta Hospitalar

Após a alta médica o paciente deverá aguardar no leito o funcionário de enfermagem passara as orientações necessárias sobre cuidados pós-alta, medicações prescritas e consultas de acompanhamento. Estamos comprometidos em apoiar sua transição para casa ou para a próxima fase do tratamento.

Após a alta hospitalar, o leito e/ou quarto deverá ser liberado em até 60 minutos. Após este período, todas as despesas passarão a ser de responsabilidade do paciente, incluídas a cobrança da nova diária. Na alta médica do paciente é necessária a presença de um acompanhante ou representante legal.

É obrigatório o preenchimento do formulário de Sumário de Alta pelo médico assistente no prontuário do paciente. Caso necessite retornar ao hospital após a alta hospitalar, pedimos que traga sempre este formulário, visando facilitar a comunicação com o equipe da emergência.

A diária hospitalar é indivisível e compreende o período da internação da manhã do dia de internação às 12 horas do dia seguinte. Qualquer informação sobre a conta hospitalar deve ser solicitada a tesouraria que está localizada no térreo ou pelo ramal 1512.

O acompanhante ou responsável pelo paciente particular deverá comparecer ao setor de tesouraria para acertar a conta hospitalar.

O acompanhante ou responsável pelo paciente de convênio deverá comparecer ao setor da tesouraria para acertar as despesas não cobertas pelo convênio.

Caso o paciente internado pelo SUS, necessite de transporte para sua remoção ao domicílio, o Serviço Social acionará o município de origem do paciente, solicitando transporte conforme definição médica.

#### 3.4. Alerta para Pagamentos

Informamos que o contato do Hospital Santa Rosália, para a cobrança de quaisquer valores particulares, é sempre realizado diretamente com o responsável pela internação, pelo nosso setor de Tesouraria ou Financeiro.

Valores referentes aos procedimentos, exames e itens não cobertos pelo convênio, será comunicado ao paciente ou seu responsável que deverão ser pagos no momento da alta hospitalar.

Sempre que necessário a cada três (três) dias, será solicitado pagamento parcial da conta para cobertura de despesas hospitalares já efetuadas.







### 3.5. Informações sobre Conta Hospitalar/ Alta

Após a Alta Médica, o Paciente deverá permanecer em seu aposento aguardando o fechamento de sua conta. A tesouraria entrará em contato para o acerto financeiro das despesas.

O processo de fechamento da conta hospitalar na tesouraria até seu recebimento leva em média até 1(uma) hora após a alta médica.

Os pagamentos das despesas hospitalares poderão ser efetuados em dinheiro, pix, cartão de crédito ou débito e depósito na conta do Hospital, não sendo aceitos cheques.

A Tesouraria atende todos os dias, das 7h às 19h. Em horários diferentes a estes, deverá ser procurada a recepção do Hospital.

### 3.6. Honorário Médico

Os honorários médicos são fixados pelos profissionais e seus auxiliares, não estão vinculados a Conta Hospitalar, é de inteira e total responsabilidade do Paciente, que previamente deverá defini-los com o Médico responsável.

Em caso de não haver negociação prévia entre as partes, a tesouraria entrará em contato com médico para estipular o valor e a forma de pagamento que poderá ser efetuada na tesouraria em dinheiro ou pix.

Para maiores esclarecimentos entre em contato pelo telefone (33) 3529-1512

## 4. DIREITOS E RESPONSABILIDADES DO PACIENTE

### 4.1. Direitos

São Direitos do paciente durante o período em que permanecerem no Hospital Santa Rosália:

Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores do hospital, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação, respeitada a individualidade.

Ser identificado e tratado por seu nome ou sobrenome, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.

Poder identificar as pessoas responsáveis direta ou indiretamente por seu cuidado, por meio dos uniformes e crachás legíveis, posicionados em lugar de fácil visualização, nos quais deverão constar nome, função e foto.

Ter a sua privacidade, individualidade e integridade física e psíquica asseguradas em qualquer momento do atendimento.

Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações por um termo de confidencialidade assinado por todo profissional que ingressa na instituição, e cujo descumprimento lhe acarretará responsabilidade jurídica.

Ter a garantia de que seus dados pessoais são processados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, sendo assegurada a transparência, a responsabilidade e a segurança no uso de suas informações pessoais.

Indicar um familiar ou um responsável que atue como seu responsável legal para tomar decisões em seu nome, relacionadas ao tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.

Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:

A- Sua doença ou hipótese diagnóstica, procedimentos, exames diagnósticos, medicações, tratamentos e duração prevista para estes, bem como os riscos de não realizar o tratamento proposto.

B - Riscos, benefícios, efeitos inconvenientes e alternativas para os procedimentos diagnósticos e terapêuticos invasivos a serem realizados.





*C - Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, qualquer um dos procedimentos propostos.*

*Buscar uma segunda opinião sobre o diagnóstico ou o tratamento apresentado, bem como substituir o médico responsável por seu atendimento a qualquer tempo, quando entender pertinente.*

*Ter o prontuário elaborado de forma legível, contendo sua identificação pessoal, exame físico, exames complementares com os respectivos resultados, hipóteses diagnósticas, diagnóstico definitivo, procedimentos ou tratamentos realizados, evolução e prescrição médicas diárias, bem como identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de forma organizada, de acordo com os documentos padronizados pelo hospital.*

*Solicitar cópia, ter ou acessar seu prontuário, a qualquer momento, nos termos da legislação vigentes e diretrizes de cobrança do Hospital.*

*Ter acesso à tabela de valores hospitalares a qualquer tempo, que ficará a sua disposição na Tesouraria, bem como às contas hospitalares relativas a seu tratamento, nas quais deverão constar medicamentos e materiais utilizados, taxas hospitalares e todos os procedimentos aos quais o paciente foi submetido, tal qual acesso às suas despesas hospitalares de forma detalhada.*

*Em situações de dores físicas ou outros sintomas que gerem sofrimento, tê-las avaliadas e controladas de acordo com as rotinas e procedimentos do hospital, bem como receber analgesia e anestesia após avaliação e prescrição médica indicadas clinicamente, de acordo com as possibilidades terapêuticas disponíveis.*

*Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa, direitos esses extensivos aos seus familiares.*

*Ser prévia e expressamente informado e poder 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.*

*Ser devidamente orientado, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos e de toda equipe Multiprofissional, escritos de forma legível, para buscar a sua cura e sua reabilitação, além da prevenção às complicações.*

*Revogar, a qualquer tempo bem como recusar livremente, desde que esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos médicos, sejam eles diagnósticos, terapêuticos ou avaliações clínicas, não estando configurado o risco de morte.*

*Ser informado sobre os direitos, sobre as normas e os regulamentos do hospital, bem como sobre os canais de comunicação institucionais para a obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de reclamações.*

*Caso o paciente deseje não ser informado sobre o seu estado de saúde, deverá indicar um representante para receber a informação em seu lugar.*

*Caso o paciente seja criança ou adolescente, deverão também ser observados os seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990), dentre eles a permanência a seu lado em tempo integral de um dos pais ou responsável.*

*Caso o paciente seja idoso, deverão também ser observados todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003), em especial a permanência, em caso de internação ou observação, de acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica em contrário.*

*Caso o paciente seja portador de transtornos mentais, deverão também ser observados os seus direitos, de acordo com a Lei Federal nº 10.216, de 06 de abril de 2001 e a Resolução CREMESP nº 1.408, de 08 de junho de 1994.*



#### 4.2. Responsabilidades do paciente

*São deveres do Paciente durante o período em que permanecerem no Hospital Santa Rosália:*

*Ter ciência de todas as condições de sua admissão ou internação de pacientes, de acordo com o termo do hospital.*

*Respeitar o direito dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços do hospital, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.*

*O paciente e/ou seu representante legal tem o dever de dar informações precisas e completas nas consultas e informações sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, histórico de medicamentos, drogas, reações alérgicas e demais informações relacionadas à sua saúde.*

*Durante a internação deve utilizar somente as medicações prescritas pelo médico responsável. Medicações de uso contínuo deverão ser devidamente informadas ao entregues para a enfermagem, que fará a vigilância e o registro com o farmacêutico.*

*Indicar um familiar ou responsável como seu representante legal para decidir em seu nome sobre o tratamento proposto, mesmo que ainda não esteja impossibilitado de fazê-lo.*

*Respeitar a proibição de fumo, bebidas alcoólicas, drogas ilícitas e ruídos nas dependências do hospital, proibições essas extensivas a seus acompanhantes, conforme a legislação vigente e Política Antitabagismo.*

*Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções.*

*Honrar 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.*

*Providenciar todos os documentos necessários para a autorização e aprovação de atendimento e tratamento pelo convênio médico ou assemelhado, entregando as guias de autorização, ou comunicando sua recusa ao hospital.*

*Respeitar a proibição de uso e porte de armas brancas e armas de fogo nas dependências do hospital. Caso o paciente possua o porte de armas de fogo, deverá informar isso para a Portaria e Segurança, exceto pelo serviço de segurança armada regulamentada no exercício da função.*

*O paciente hospitalizado não pode se ausentar do local onde está internado, salvo exceções autorizadas pelo médico responsável, relacionadas à continuidade do cuidado médico assistencial.*

*Respeitar a privacidade dos demais pacientes internados no hospital.*

*Não divulgar informações pessoais de outros pacientes, empregados e prestadores de serviços do hospital.*

*Deixar seus pertences pessoais com pessoas de sua confiança (parentes, responsável legal, etc), sendo vedado a qualquer profissional deste hospital a guarda de tais bens.*

**O HOSPITAL SANTA ROSÁLIA NÃO SE RESPONSABILIZA PELA GUARDA E PERTENCES DE PACIENTES E ACOMPANHANTES.**





## **OUTROS SERVIÇOS**

### **4.3. - Núcleo de Hemoterapia**

Os pacientes internados no HSR podem necessitar de transfusões de sangue para sua recuperação.

O envio de doadores de sangue pela família é necessário, pois o sangue não possui substituto.

Sendo assim os pacientes que necessitem ser submetidos, a algum procedimento cirúrgico ou necessitem de transfusão de sangue devem providenciar:

- 3 Doadores para Patologias clínicas;
- 5 doadores para procedimentos de cirurgia geral;
- 10 doadores para cirurgia cardíaca;
- 05 doadores para pacientes internados na Unidade de Terapia Intensiva;
- 05 doadores para pacientes internados na Unidade de Terapia Intensiva pediátrica mista;

Para maiores informações, procure o Núcleo de Hemoterapia localizado no 4º andar do prédio anexo de segunda a quinta feira de 07h às 17h, na sexta-feira de 07h às 16h.

**Telefone para contato: (33) 3529 1618.**

### **4.4. Grupo de Voluntários**

Hospital Santa Rosália conta com grupo de Voluntariado que desenvolve ações espirituais e de acolhimento nas dependências do hospital, tais como:

Visitações aos pacientes internados, comemoração de datas comemorativas e realização da Santa Missa que acontece mensalmente, às 16:00hs.

Horário das visitas: Diariamente 16:30h às 17:30h.

## **O QUE FAZER EM CASO DE INCÊNDIO**

Mantenha a calma.

Procure um colaborador do Hospital e informe o que está acontecendo.

Caso não localize um colaborador, ligue para o ramal 1502 e informe a situação (ANDAR/QUARTO).

Siga as orientações do colaborador. Caso tenha que abandonar a área, obedeça à sinalização de saída de emergência.



**FALE CONOSCO**

*Telefonia 9*

*Recepção- internação Convênio - 1503*

*Recepção- Pronto Atendimento - 1502*

*Central de Vagas - NIR - 1562*

*Setor de Guias - 1510*

*Fonoaudiologia - 1656*

*Psicologia - 1574*

*Nutrição - 1521*

*Portaria Anexo - 2033*

*Portaria Principal - 2020*

*Tesouraria - 1512*

*Serviço Social - 1517*

*Ouvidoria - 1529*



**TELEFONES ÚTEIS**

*190 - Polícia Militar*

*192 - SAMU*

*193 - Corpo de Bombeiros*







---

COMPLEXO HOSPITALAR

**SantaRosália**

---

Associação Hospitalar Santa Rosália  
Rua Dr. Onofre, 575 - Teófilo Otoni-MG  
Centro CEP: 39800 - 022  
Telefone: 33 3529 1500

